



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

ESCUELA DE POSTGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN A LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL
“HOSPITAL DE YUNGAY”- 2016**

**Tesis para optar el grado de Maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud**

EDITH LILIANA CHINCHAY PAJUELO

Asesora: Dra. ROCÍO DEL PILAR PAJUELO VILLAREAL

Huaraz - Perú

2018

N°. Registro: T0605

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Llermé Núñez Zarazú Presidente

Doctora Oriundo Ramos Eufrasia Secretario

Doctora Rocío Del Pilar Pajuelo Villareal Vocal

ASESORA

Doctora Rocío Del Pilar Pajuelo Villareal

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” por ser cuna de mi saber.
- A los docentes de Escuela de Postgrado por apoyarme en mi perfeccionamiento permanente.
- A la Dra. Rocío del Pilar Pajuelo Villareal, quien me condujo con su conocimiento y experiencia para hacer realidad el presente estudio, en su calidad de asesora.
- A los miembros del jurado por ser jueces de alto nivel en la revisión y aprobación del presente estudio.
- A mi asesor estadístico por contribuir en la ejecución del presente estudio.
- Al Hospital de Yungay y sus trabajadores por permitir la realización del presente estudio.
- A mi familia por empujarme a seguir adelante y escalar un peldaño más en mi formación profesional.

A Dios por todo,
A mis padres Máximo y Fortunata por darme
la vida y apoyo constante,
A mis hermanas Andrea y Keyle por estar
siempre conmigo,
A mis amigas(os) por su cariño, entusiasmo y
por los mejores momentos vividos.

INDICE

	Página
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1- 3
1.1.Objetivos.....	4
1.2.Hipótesis.....	4
1.3.Variables.....	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5- 32
2.1.Antecedentes.....	5
2.2.Bases teóricas.....	20
2.3.Definición de términos.....	31
III. METODOLOGÍA.....	34-41
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	34
3.2 Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico.....	34
- Población.....	34
- Muestra.....	35
3.3 Instrumento(s) de recolección de la información.....	37
3.4 Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.....	41
IV. RESULTADOS.....	42-47
V.DISCUSIÓN.....	48-52
VI.CONCLUSIONES.....	53
VII.RECOMENDACIONES.....	54-55
VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56-59
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación del clima y la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, estudio tipo cuantitativo, descriptivo y diseño trasversal- correlacional, con una Muestra total: 45 trabajadores que laboran en áreas administrativas y asistenciales del Hospital de Yungay y 168 usuarios externos, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para determinar el clima organizacional y la encuesta para conocer la satisfacción del usuario externo. Se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis. Resultados: En cuanto a la variable de clima organizacional se encontró en la categoría poco saludable o “por mejorar” con un 73.3 %, la dimensión “recompensa” representó mayor porcentaje con un 48.9% de no saludable , en cuanto a la variable satisfacción del usuario se encontró en la categoría “indiferente” con un 76.8 % , la dimensión “capacidad de respuesta” obtuvo mayor porcentaje con un 45.1 % de insatisfacción; respecto a la relación del clima organizacional y satisfacción del usuario externo se obtuvo que el 73.3 % del clima organizacional es poco saludable en relación al 76.8 % de la satisfacción del usuario es indiferente a la atención con r de Pearson=0.959. Conclusión: El clima organizacional se relaciona a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, a mayor satisfacción del trabajador mayor satisfacción del usuario externo.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relations between the organizational climate and the satisfaction of the external user of "Yungay Hospital" -2016. Study type quantitative, descriptive and cross-correlational design, with a total sample: 45 workers who work in administrative and care areas of the Hospital de Yungay and 168 external users, the instrument used was the questionnaire to determine the organizational climate and the survey to know the satisfaction of the external user. Pearson's statistical correlation test was used to verify the hypothesis. Results: Regarding the organizational climate variable was found in the unhealthy category or "to improve" with 73.3%, the dimension "reward" represented a higher percentage with a 48.9% unhealthy, in terms of the variable user satisfaction was found in the category "indifferent" with 76.8%, the dimension "responsiveness" obtained a higher percentage with a 45.1% dissatisfaction; regarding the relation of the organizational climate and satisfaction of the external user, it was obtained that 73.3% of the organizational climate is unhealthy in relation to 76.8% of the user's satisfaction is indifferent to the attention with Pearson's $r = 0.959$. Conclusion: The organizational climate is related to the satisfaction of the external user of the "Yungay Hospital" -2016, to greater satisfaction of the worker greater satisfaction of the external user.

Key Words: Organizational climate, satisfaction, external user.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad una de las preocupaciones de las organizaciones es generar productividad y rentabilidad, para ello es un factor necesario el desempeño de sus trabajadores de acuerdo a sus capacidades en un ambiente positivo, agradable y adecuado, lo cual les permitirá alcanzar sus objetivos trazados, a este ambiente reinante dentro de la organización se le denomina clima organizacional.

El clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta (Iriondo, 2007).

El clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. (Segredo, 2013)

El clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre la comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión institucional (Robbins, 1999, p.36).

Hoy en día las organizaciones en salud diseñan modelos, estrategias y metas específicas para conocer los factores relacionados en la satisfacción de los usuarios. Los factores más importantes para lograr la satisfacción del usuario en una organización de salud están determinados por las siguientes características: La capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad, los aspectos tangibles y la empatía del personal de salud con el usuario externo. Por otro lado las

instituciones prestadoras de salud siguen recompensando a sus trabajadores en base a la producción numérica es decir cuantitativamente, no obstante, otras recompensan en base al cumplimiento de las metas como por ejemplo, la satisfacción del usuario.

Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos. Si estamos muy insatisfechos en nuestra vida y en nuestro trabajo, es muy difícil que podamos satisfacer al que acuda en nuestra ayuda. Mientras más satisfechos en su labor estén los que deben brindar una atención de calidad, más probabilidades existen de que se logre una atención satisfactoria. (Zas, 2016, p.103)

Se ha demostrado mediante diferentes estudios que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios, y es también un instrumento útil a la hora de evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y así mismo se ha demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios. (Fitzpatrick, 1991)

La presente investigación se centra en determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”. Una de las razones que conllevan a realizar el presente estudio, es porque existen limitados estudios referidos al tema, lo que significa que es tanto novedoso, las investigaciones más están enmarcadas al estudio del clima organizacional y satisfacción del usuario de manera independiente o son relacionados a otras variables. Otro de los motivos que originaron la presente investigación fue que como parte de experiencia laboral, percibía manifestaciones

verbales de trabajadores de consulta externa como por ejemplo: “si el hospital no nos brinda lo necesario como quieren que atendamos bien a los pacientes”, “con que ganas” y “encima ni nos pagan hace meses”, “no reconocen nuestro trabajo”, “hay mucho por mejorar”, son algunas de las frases rescatadas. Por otro lado, también se percibió a los usuarios externos frases como: “La señorita casi siempre está de mal humor, dice porque no le pagan hace meses”, “La doctora no soluciona mi problema” “el hospital no cuenta con los equipos necesarios”, “Mucho demoran en atendernos”. El Hospital de Yungay diariamente concentra la mayor demanda de pacientes en los servicios de consulta externa, el trabajador de consulta externa es el encargado de la atención a los usuarios el mismo que debe poseer una actitud empática frente a las necesidades del usuario externo, pero muchas veces esto no sucede por múltiples factores que intentamos determinar. Por ello es importante realizar el presente estudio para conocer si el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”.

La contribución del presente trabajo es que los resultados permitirán a los gerentes de la organización en salud en especial a directivos del Hospital de Yungay a tener bases científicas para formular e incorporar nuevos enfoques y estrategias de gestión sanitaria que puedan ser concordantes con los nuevos paradigmas existentes cuyo propósito principal es garantizar la satisfacción del paciente ofreciendo un servicio de calidad.

Por los antecedentes descritos se formula la siguiente interrogante:

¿Cómo el clima organizacional se relaciona a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016?

1.1.Objetivos

1.1.1.Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la dimensión de estructura y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.
- Conocer la relación entre la dimensión de relaciones interpersonales y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.
- Establecer la relación entre la dimensión de recompensas y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.
- Conocer la relación entre la dimensión de identidad y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.

1.2.Hipótesis

El clima organizacional está relacionado a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.

1.3.Variables

1.3.1.Variable Independiente

Clima Organizacional

1.3.2.Variable Dependiente

Satisfacción del usuario externo

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Calderón, (2017), realizó la investigación: Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao; consideró como objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa del Centro de Salud Bellavista durante el periodo 2017. El estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 170 trabajadores del centro de Salud y por 8,400 pacientes que acudieron al Centro de Salud, cuya muestra resultó de 118 trabajadores y 368 pacientes. Utilizó como instrumento de evaluación el instrumento SERVQUAL aprobado por el Ministerio de salud (MINSA) para el primer nivel de atención para evaluar satisfacción del usuario externo y el instrumento aprobado por el MINSA para evaluar Clima Organizacional. El clima organizacional encontró poco saludable o “por mejorar”, la dimensión recompensa o remuneración fue “no saludable”. Concluyó que si existe evidencia que el clima organizacional influye en la satisfacción de los usuarios externos.

Vela, (2015), realizó la investigación: Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital regional Hermilio Valdizan Huánuco. Tuvo como objetivo general: determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizan, se usó el método

descriptivo; el estudio es de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal. Se encuestó a 320 usuarios de los consultorios externos, que fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Los resultados obtenidos son: el 72,2% (231) usuarios entrevistados, fueron los mismos usuarios. El 65% (208) pertenecen al sexo femenino. El 40% (128) tienen nivel secundario. El 89,1% (285) cuentan con el seguro integral de salud (SIS). El 62% (201) fueron continuadores. El 25,3% (81), están comprendidos en el grupo etario de 25 a 31 años. El 77,5% de trabajadores refieren que el clima organizacional es inadecuado. El 82,2% de usuarios refieren estar insatisfechos con respecto a la atención recibida. El análisis estadístico fue mediante la r de Pearson y el contraste Rho de Spearman, apoyándose en el PASW V18,0 para Windows. En conclusión: no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada es - 0,173 y el p valor es 0,002 ($p < 0,05$) lo cual significa que el clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Pacompía, (2013), realizó la investigación: Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de salud de Tacna, planteó como objetivo determinar el nivel de incidencia del clima organizacional sobre la satisfacción del usuario externo de salud, de los establecimientos de la

DIRESA Tacna, año 2013. Mediante muestreo probabilístico al azar, aplicó la investigación a una muestra poblacional de 100 servidores; y, 384 personas atendidas por los establecimientos de salud de la DIRESA Tacna. Por análisis descriptivo - correlacional, encontró que los promedios generales de cada grupo de indicadores poseen valores por encima de la media muestral; y, que la incidencia de la variable “clima organizacional” es significativa respecto de la variable “satisfacción del usuario externo de salud”; dado que la fuerza de la relación lineal es “ r ” = 0,0801. Conclusión: La prueba de Hipótesis, dado un p-value >0,05 demostró que existe incidencia del “clima organizacional” sobre la variable “satisfacción del usuario externo de salud.

Zamora, (2011), realizó la investigación: El clima organizacional y su incidencia en la atención de los usuarios del Hospital José Garcés Rodríguez, año 2010 – 2011, tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en la atención de los usuarios del Hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas, en el período comprendido entre diciembre del 2010 a mayo del 2011. Metodología: Cuantitativo, descriptivo, los instrumentos se seleccionaron haciendo recolección de datos utilizó la técnica de encuestas aplicada a los usuarios que acuden al hospital, muestra que me permitió realizar el respectivo análisis interpretación de los resultados, la población fue de 12.000 usuarios de la provincia de Santa Elena, la muestra por 387 usuarios. Resultados se exponen a través de cuadros y gráficos y sus comprobaciones, interpretaciones algunas de estos son: Un alto índice de usuarios manifestó

que aunque el hospital cuenta con varios equipos de nueva tecnología, los espacios físicos donde estos se encuentran no son los adecuados, existe una deficiente atención por parte de algunos miembros de la entidad, un alto índice de usuarios manifiestan que el ambiente de trabajo que se perciben esta casa de salud no es el adecuado, la mayoría de los encuestados, manifestaron que el tiempo previo a la consulta es demasiado prolongado. Conclusiones: La implementación de una sala de espera digna, aclimatada y con un proyector de videos donde se dé a conocer los beneficios que esta institución presta. Readecuación de espacios físicos para optimizar el manejo de los equipos con nuevas tecnologías. Implementación del sistema Call Center, el mismo que reducirá el tiempo de espera previa la consulta, evitando de esta manera la aglomeración de usuarios desde tempranas horas.

Quispe, (2007), realizó una investigación: Relación del nivel de satisfacción de los usuarios internos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos del consultorio externo del Hospital Regional de Salud. Ayacucho, tuvo como objetivo relacionar el nivel de satisfacción de los usuarios internos con el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al consultorio externo del Hospital Regional de Salud Ayacucho. Materiales y Métodos: El tipo de investigación no experimental; el diseño es transaccional, explicativo, correlacional. Con una población y muestra de 53 profesionales de la salud que brindan servicio en los consultorios externos del Hospital Regional de Ayacucho. En relación a los usuarios externos que acuden a los consultorios externos la muestra fue de 325.

Para medir el nivel de satisfacción del usuario interno se utilizó una encuesta de medición, con 22 ítems. El instrumento de evaluación de la satisfacción del usuario externo que utilizó corresponde a la publicación realizada por el Ministerio de Salud, conformada por 16 ítems. Los resultados que obtuvo en relación a los usuarios internos, del 100% (53) encuestados el 78% se muestra insatisfecho con el trabajo, 16.3% manifiesta estar satisfecho y 5.7% se muestra indiferente. En los usuarios externos, del 100% (325) encuestados, el 53.2% mostró insatisfacción frente a la atención recibida, 25.8% se encontró satisfecho y 21% se mostró indiferente frente a la atención que recibió en los consultorios externos del hospital.

Cabrera, (2011), realizó un estudio: El Clima Organizacional y la percepción del usuario externo sobre la atención recibida en el Instituto Nacional Salud del Niño. Tuvo como metodología: descriptivo, transversal. Una muestra probabilística y las unidades fueron seleccionadas al azar. Utilizó encuestas validadas y aprobadas por el MINSA. Donde concluyó que la dimensión Remuneraciones es No saludable y el indicador de clima organizacional es percibido como “por mejorar”.

Iglesias, Orozco, Vallejo, y Vélez, (2009) realizaron una investigación: Satisfacción de los clientes externos e internos en una institución prestadora de servicios de salud del valle de Aburrá. Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los clientes externos e internos de una institución prestadora de servicios de salud, con el fin de obtener

información relevante que sirva como herramienta para el continuo mejoramiento de la calidad institucional. Métodos: Estudio observacional de tipo descriptivo a la población de una institución prestadora de servicios de salud se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos anónimos; una encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo y un cuestionario para el cliente interno. Resultados: Los resultados en cuanto a la satisfacción son similares en las cinco variables estudiadas para el cliente externo, esto permite observar que hay buena satisfacción de los usuarios en relación con los servicios recibidos. La mayoría de los clientes internos están satisfechos con las variables de ambiente laboral, gestión humana, incentivos, bienestar y capacitaciones, en contraste con la variable comunicación interna y salario. Conclusiones: La percepción tanto de clientes internos como de externos sobre la institución es buena, el estudio fue de gran utilidad para la construcción de las recomendaciones propuestas que pretende implementar cambios acordes a las capacidades de la institución, de tal forma que permitan prestar servicios con mejores niveles de calidad.

Echeverry, Moreno, y Beltrán, (2015), realizaron una investigación: Clima Organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindío, tuvieron como objetivo evaluar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Montenegro Quindío, a febrero de 2015, a través de la aplicación del cuestionario sobre Clima Organizacional adaptado por el departamento de calidad del

ministerio de salud de Chile. Metodología: Se utilizó para la investigación fue de tipo descriptivo, la cual intenta representar el clima organizacional de un hospital de baja complejidad, mediante la caracterización de doce dimensiones. La muestra estuvo conformada por 114 participantes, los cuales firmaron un consentimiento informado y participaron de forma anónima y voluntariamente en el estudio. Para el análisis de los datos se utilizó el modelo SPSS versión 21 y se analizaron, además las medidas de tendencia central, frecuencia, porcentajes, media, desviación estándar, valor mínimo y valor máximo, las cuales ayudaron a describir las características de la muestra y las variables de estudio. Resultados: Se encontró un clima organizacional nivel medio; se identificó una relación positiva altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión de relaciones interpersonales. Además como dato significativo se encuentra que existe una relación de baja significancia estadística del clima organizacional con la dimensión de comunicación interna y por último se halló una relación positiva altamente significativa en las relaciones interpersonales y la coordinación externa. Conclusiones: Se espera que el personal administrativo y asistencial de la empresa social del estado Hospital San Vicente, acoja y desarrolle un plan para mejorar las falencias encontradas y se alcance bienestar laboral.

Huerta, (2015) realizó un estudio: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico

de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Material y Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio

Del Río, Munares, y Montalvo, (2013) publicaron un artículo científico: Clima organizacional en trabajadores de un Hospital general de Ica, tuvieron como objetivo identificar la percepción del clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. Materiales y Métodos: Estudio descriptivo transversal, que incluyó 7 grupos ocupacionales. Se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados

mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. Resultados: El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. Otra dimensión con clima no saludable fue recompensa, en el grupo de médicos, enfermeras y artesanos. Conclusiones: Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Carillo, (2012), realizó un estudio: Medición del Clima Organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Metodología: Instrumento usado es el Cuestionario estructurado y validado MINSA y aplicativo Excel remitido por el MINSA. Con una muestra de 300 trabajadores. En donde, la dimensión identificada como debilidad es remuneraciones, ya que fue calificada como no saludable. Las dimensiones recompensa, el liderazgo, innovación, toma de decisiones, conflicto y

cooperación, el confort, motivación y comunicación organizacional fueron calificadas “por mejorar”. Y las dimensiones “estructura” e “identidad” se evalúan como “clima saludable”

Proyecto 2000, (2002), realizó un estudio: Satisfacción del Usuario: Estudio en tres hospitales de Trujillo y Arequipa. Objetivos: Conocer las condiciones iniciales de la calidad de la oferta de los servicios de salud, midiendo la satisfacción del usuario en consulta Externa, Emergencia y Hospitalización; y medir las condiciones iniciales del clima organizacional de los hospitales. Metodología: Para la medición de la satisfacción del usuario se realizó un estudio transversal descriptivo, teniendo como universo a la totalidad de atenciones realizadas en Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia. Se determinó un tamaño muestral de 108, 420 y 108 atenciones, respectivamente. Se realizó un muestreo estratificado por saturación para el servicio de hospitalización, mientras que para los otros dos servicios se realizó un muestreo por saturación autoponderado, en función del flujo horario de pacientes. No hubo criterios de exclusión. Participaron seis encuestadores por cada hospital, en su mayoría estudiantes de educación superior, quienes fueron seleccionados y capacitados por el consultor, según metodología estándar. Se contó con un supervisor, profesional con experiencia en estudios de estas características. Se diseñó un instrumento en base a la experiencia del consultor e incorporando los modelos conceptuales del SERVQUAL (*Scaletto Hospital Services*). Una vez elaborado el instrumento y teniendo una primera aprobación por parte del Proyecto 2000, se procedió a la validación de

contenido del mismo. Se aplicaron tres cuestionarios, uno para cada servicio evaluado: Hospitalización (46 preguntas), Consulta Externa (40 preguntas) y Emergencia (37 preguntas), midiendo siete dimensiones: Aspectos tangibles, Tiempo, Trato, Descripción del servicio recibido, Relación médico-paciente, Otros y Calificación del personal; además se midió la Calificación Global con una pregunta independiente. Los cuestionarios consistieron en preguntas con respuesta tipo Likert, para las seis primeras dimensiones, y con puntuación del 0 al 20 para las calificaciones. Se consideró al usuario satisfecho cuando en las respuestas tipo Likert se alcanzaba la calificación considerada como óptima (por ejemplo, para las preguntas que tuvieron cinco alternativas –*Muy bueno, Bueno, Regular, Mal y Muy mal*–, se consideró *Muy bueno* como indicador de satisfacción), o en las calificaciones (escala 0–20) cuando éstas eran mayor o igual a 18. Para la medición del Clima Organizacional se realizó un estudio transversal descriptivo, considerando como universo a la totalidad de trabajadores de los tres hospitales, a quienes se les repartió un cuestionario para auto-llenado. No hubo criterios de exclusión. Si bien se consideraba apropiado un mínimo de 35% de encuestas devueltas, este porcentaje fue más elevado (el H. Belén 83.66%, el H. Regional de Trujillo 83.33% y el H. Goyeneche de Arequipa 55.91%). Se editó una encuesta que incluyó preguntas para evaluar la satisfacción global con el trabajo JIG (*Job in General Scales*), las cinco dimensiones del JDI (*Job Descriptive Index*): Satisfacción con el trabajo que realiza, con el pago recibido, con las oportunidades de promoción y ascenso, con la

supervisión, y con los compañeros de trabajo), y preguntas relacionadas con la percepción de la organización actual del hospital, que incluían: Conocimiento de la misión, percepción de la situación actual de organización, opinión sobre la competencia técnica del hospital, Comunicación sobre las funciones del trabajador, entre otras. Resultados:

1. *Resultados de la medición de la satisfacción del usuario:* Se entrevistó a un total de 1,954 usuarios en los tres hospitales evaluados. La edad promedio de los entrevistados fue 33 años, 70.52%, fueron mujeres, y 41.15%, tenían grado de instrucción secundaria, tal como se ha descrito en otros estudios nacionales. Además, 45.34% de los usuarios manifestaron acudir por primera vez al hospital (rango: 39.79%,51.27%), y 40.28% habían sido atendidos en otro establecimiento de salud en el último año (rango: 36.32%, 43.54%). No se encontró diferencias significativas entre hospitales para las variables mencionadas. Se encontró que los niveles de satisfacción en la dimensión “Aspectos tangibles”, fueron significativamente bajos menores al 5% para los diversos aspectos, y la dimensión “capacidad de respuesta” obtuvo mayor nivel de satisfacción con un 73.24 %. Resultados y discusión de la medición del clima organizacional. La edad de los encuestados fue 43.3 años, 56.22% fueron de sexo femenino, y 52.46% refirieron instrucción superior universitaria. En relación con el puesto de trabajo del personal laboral en los tres hospitales evaluados, observamos que en su mayoría fueron *Médicos* (19.16%), *Técnicos de enfermería* (17.10%), y *Enfermeras* (12.35%). Además, el servicio donde la mayoría de personas trabajan fue el de

Administración (13.16%), *Cirugía* (11.28%), y *Medicina* (9.85%). El 74.93% eran personal *nombrado*, y 63.74% refirió trabajar en horario diurno. Además en relación a la antigüedad laboral, 44.23% refirió tener entre 10 a 20 años laborando en su hospital. No se encontró diferencias entre los hospitales para las variables estudiadas. Los menores niveles de satisfacción se encontraron en la dimensión de “recompensas” en cuanto respecta a los sueldos y oportunidades de ascenso y promoción, siendo en ambos casos inferiores al 10%. Dentro de las dimensiones susceptibles de intervención, la satisfacción sobre la “supervisión” o de “estructura” y la satisfacción en relación con los compañeros o “relaciones interpersonales” muestran niveles de satisfacción entre 50% a 60%. Un resultado que es altamente llamativo, es el elevado nivel de satisfacción en relación al trabajo que realiza es decir la “identidad” con la institución con un 84.43%. Conclusiones: 1. El porcentaje de pacientes satisfechos fue más elevado en el H. Belén siendo significativamente mayor que el H. Goyeneche ($p < 0.05$). Este porcentaje es más elevado que el resto de establecimientos evaluados a nivel nacional. 2. El análisis de los tres servicios estudiados (Emergencia, Consultorio Externo y Hospitalización) mostró que el mayor nivel de satisfacción se encontró en el servicio de Hospitalización, siendo el servicio de Emergencia el que mostró el menor nivel de satisfacción ello es similar a lo reportado en otros estudios nacionales. 3. Entre los cambios sugeridos para mejorar la atención se propuso cambios en el *personal*, y en el *ambiente del servicio*. 4. Los niveles de satisfacción en la dimensión *Aspectos tangibles*, fueron

significativamente bajos menores al 5% para los diversos aspectos. Pese a que las modificaciones en esta dimensión no suelen tener una repercusión significativa en la percepción general de la calidad, el pobre nivel de satisfacción obliga a pensar en mejorar aquellos aspectos que requieran menor inversión: Señalización dentro del hospital, limpieza del servicio, y apariencia del personal. 5. Pese a los niveles de satisfacción elevados en la dimensión *Tiempo*, encontramos un nivel de satisfacción que fluctuó entre 51.27% para la pregunta Tiempo que demoró para ser atendido, y 73.24% para la pregunta; Tiempo en obtener medicinas en el hospital, se debe tener presente que la existencia de tiempos de espera prolongados y tiempos de atención cortos obliga a diseñar procesos para mejorar los mismos. 6. Considero que los esfuerzos para lograr un impacto significativo en la satisfacción del usuario deben estar dirigidos a mejorar el *Trato*, tanto del personal administrativo y especialmente *del personal médico*. Debe tenerse presente que hay consenso en la literatura en que el trato, especialmente el del prestador final el médico, es el mejor predictor de satisfacción. Por tanto, se espera que una intervención sostenida, sensibilizando a los prestadores y usuarios sobre el trato, permitirá obtener niveles de satisfacción global más elevados. 7. En relación al servicio de Farmacia, el nivel de uso de la misma es bajo, especialmente en el caso de los usuarios de consulta externa. Las dos razones referidas por los no usuarios fueron que No había medicinas y No tenía dinero. Asimismo, la ausencia de medicamentos en las farmacias hospitalarias exige un trabajo conjunto tanto con los prestadores para prescribir lo establecido en el

petitorio nacional de medicamentos esenciales como con el equipo de adquisición de medicamentos para optimizar los medicamentos a adquirir y la logística de los mismos. 8. Es llamativo el elevado porcentaje de satisfacción con el servicio social, no reportado en estudios previos en otros establecimientos del Ministerio de Salud. Ello podría estar relacionado con los niveles de exoneración en el contexto de implementación del Sistema de identificación del usuario. 9. Como era de esperar, los niveles de no satisfacción fueron más elevados para las dimensiones sueldos y oportunidades de ascensos, este resultado correlaciona con los hallazgos encontrados en estudios nacionales. Sin embargo, es importante reconocer que estas dimensiones son poco susceptibles de ser intervenidas desde los equipos de gestión de los hospitales. 10. Dentro de las dimensiones susceptibles de intervención, la satisfacción sobre la supervisión y la satisfacción en relación con los compañeros muestran niveles de satisfacción entre 50% a 60%, susceptibles de ser mejorados, a través de acciones de liderazgo “horizontal” y trabajo en equipo que permitirán mejorar el ambiente de trabajo y el nivel de compañerismo. 11. El personal muestra niveles elevados de satisfacción con el trabajo y con el trabajo en general.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

El ministerio de Salud (2012) define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (p. 13)

El clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano. Este fenómeno ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa. (Segredo, 2007)

El clima organizacional o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (Castellanos, 2012)

Dessler (1993) afirma: Litwin y Stinger fueron los primeros en determinar que el clima organizacional comprendía nueve componentes: la estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las

relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo del conflicto, y la identificación con la organización. Por lo que, el clima organizacional es un componente multidimensional, que se constituye de las características de una organización; por obvias razones el clima influye de manera directa en el comportamiento de un empleado en su trabajo. (p.181)

Davis (1991) refiere que Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. También puntualiza, que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. (p. 27)

a) Selección de las dimensiones del clima organizacional

Para la realización de esta investigación se consideran únicamente cuatro dimensiones, porque se adaptan con el objetivo de la investigación cuyas dimensiones son estructura, recompensa, relaciones e identidad, cuatro de las nueve que propone Litwin y Stringer, mencionados anteriormente.

Se seleccionó además estas dimensiones, porque se adaptan a los objetivos de la investigación además considero que para el caso de la dimensión de estructura refleja las percepciones del trabajo diario, del cómo se hacen las cosas, su desempeño laboral; la dimensión relaciones es amplia, involucra a otras dimensiones que proponen otros autores, además, es una dimensión que tiene que ver con una gran parte de las impresión de los individuos de la organización; para las dimensiones de recompensa e identidad, está relacionado al impulso del personal, de los directivos y el sentido de pertenencia a un todo.

A continuación se detalla las cuatro dimensiones a considerar en el presente estudio:

- **Estructura de la organización:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos,

trámites y otras limitaciones al que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. (Chaparro, 2003, p. 56)

Es la percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización (Litwin & Stringer, 1968, p.46).

Esta dimensión se refiere a las presiones que ejercen los superiores para que sus agentes respeten sus presupuestos, conozcan el material que está a la venta y acaparen nuevos clientes (Schneirder & Bartlett, 1968, p.46).

Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea (Pitchard & Karasick, 1973, p. 126).

Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar (Crane, 1981, p.49).

- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales o de un ambiente conflictivo y no favorable tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Chaparro, 2003, p. 56)

Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización (Pitchard & Karasick, 1973, p. 127).

Esta dimensión se apoya en la cohesión y la fidelidad del grupo de trabajo (Crane, 1981, p.50).

- **Recompensas:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho, los sistemas de remuneraciones monetarias que la organización ofrece a sus miembros. La elaboración de un programa de incentivos que recompense y estimule las conductas de trabajo convenientes, puede mejorar la eficacia institucional, la satisfacción del usuario y la moral del empleado sin que cueste mucho dinero. (Chaparro, 2003, p. 57)

Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho (Litwin & Stringer, 1968, p.47).

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (Pitchard & Karasick, 1973, p. 128).

Este aspecto del cuestionario se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados (Crane, 1981, p.50).

- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Representa el grado en que los subordinados se identifican con su respectiva institución para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual.(Chaparro, 2003, p. 57)

Este factor se refiere a la implicación y participación de los empleados en los objetivos de la organización (Crane, 1981, p.50).

2.2.2. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados. (López, 2012)

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. (Andía, Pineda, Sotte, Santos y Molina, 2002)

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, etc.), que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de satisfacción del usuario según condición económica. (Ministerio de Salud del Perú, 2002, p.10)

Para el Ministerio de Salud (2002) el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. (p.4)

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud,

por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. (Andía, Pineda, Sotte, Santos y Molina, 2002)

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas ó porque responden positivamente a la palabra “satisfecho”. Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos. El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad. La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y

las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. (Ministerio de Salud del Perú, 2002, p.3)

Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral. Del mismo modo, realizar esta evaluación lleva a no despreciar la perspectiva global con instrumentos con fuerte confiabilidad y validez. (Aguirre, 2017)

El análisis de satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión del resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la: estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida), se puede obtener de aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención. (López, 2012)

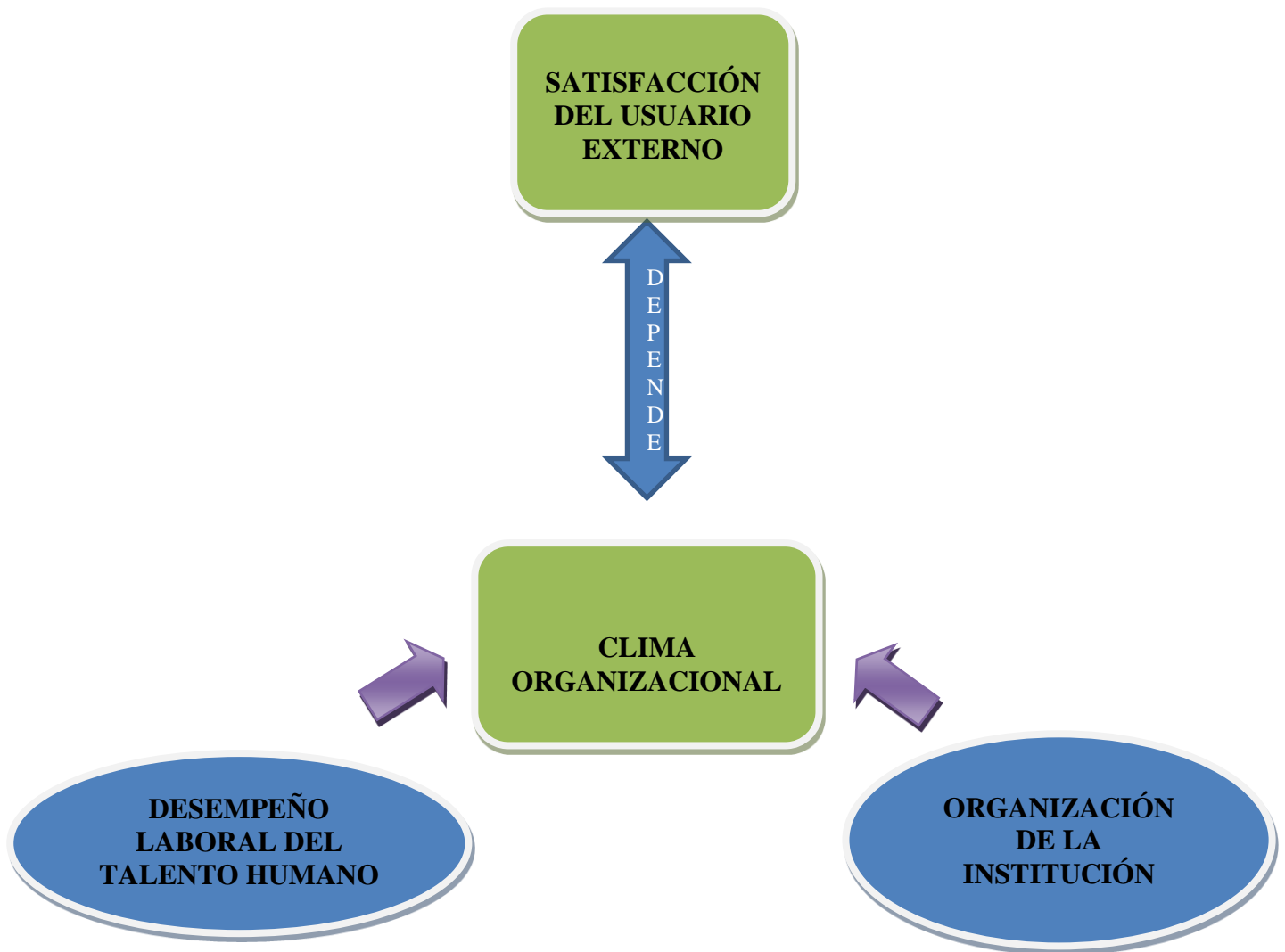
La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios brinda información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Andía, Pineda, Sotte, Santos y Molina, 2002).

Estos instrumentos permiten determinar con validez y confiabilidad las expectativas, las percepciones y el grado de aceptación y confianza del usuario con la atención recibida. Para evaluar el grado de satisfacción del usuario del sistema se utiliza el SERVQUAL y que contempla los siguientes parámetros:

- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- **Capacidad de Respuesta** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Ministerio de Salud, 2002, p. 4)

2.2.3. Relación del clima y satisfacción del usuario externo

En el esquema se observa la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario.



Fuente: Elaboración Propia

2.3. Definición de términos

Clima Organizacional: Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

- Clima organizacional Muy saludable: Es cuando el ambiente de trabajo de la organización todos los miembros y directivos están satisfechos y sirven de modelo para otras entidades.
- Clima Organizacional Saludable: Es cuando el ambiente de la organización es positivo, hay trabajo en equipo, existe una adecuada relación interpersonal entre los miembros.
- Clima organizacional poco saludable: Es cuando en el ambiente de trabajo existe problemas relativamente parciales y necesitan ser mejorados.
- Clima organizacional no saludable: Es cuando la estructura, las relaciones, la recompensa y la identidad están deficientes.

Establecimiento de Salud: Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Organizaciones de Salud: Se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo. Institutos, DISA, GERESA, DIRESA, Redes, Micro redes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de Es Salud, Fuerzas Armadas Policía Nacional, y en el subsector privado.

Recursos Humanos (Trabajadores): Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios. Para el Estudio de Clima Organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud.

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

- Usuario externo Muy satisfecho: Es cuando el usuario se encuentra muy complacido, contento y que su percepción supera a su expectativa.
- Usuario externo Satisfecho: Es cuando el usuario está conforme con el servicio de salud y cuenta con la mayor disposición de volver hacer uso del servicio.
- Usuario externo indiferente: Es cuando el usuario busca un servicio para satisfacer una necesidad que previamente ha identificado y si no lo satisface se va insatisfecho.

- **Usuario externo Insatisfecho:** Es cuando el usuario se siente inconforme con el servicio recibido es decir su expectativa supera a su percepción de la atención recibida.

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (QualityService) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Usuario Externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

- **Tipo de Investigación:**

Cuantitativo.- Porque se recolectó datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

- **Método:**

Descriptivo.- Porque se recolectó información de las variables tal como se presentan en tiempo y espacio determinado, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga.

- **Diseño de Investigación:**

Transversal- correlacional: Debido a que se describió la relación entre dos variables en un momento determinado.

3.2 Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico

a. Población

En el contexto de la investigación, la población estuvo conformada por dos grupos: Cuarenta y cinco (45) trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos que realizaron atención por los diferentes servicios de consulta externa del Hospital de Yungay durante el tercer trimestre del 2016; y 300 usuarios que acudieron a consulta externa de los diferentes servicios del Hospital de Yungay, durante el tercer trimestre 2016.

b. Muestra

- La muestra representativa del primer grupo fue igual al total de la Población constituida por 45 trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos que realizaron atención por los diferentes servicios de consulta externa del Hospital de Yungay durante el tercer trimestre del 2016.
- La muestra representativa del segundo grupo estuvo constituida por 168 usuarios que asistieron a consulta externa de los diferentes servicios del Hospital de Yungay, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple al 95% de confianza; hallado por la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = 300 usuarios que acudirán por consulta externa

Z = 1.96

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.05

$$\begin{aligned}n &= \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{300 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{288.12}{0.75 + 0.9604} \\n &= \frac{288.12}{1.7104}\end{aligned}$$

n = 168.0 Usuarios de acudirán a consulta externa.

a) Cuestionario del Clima Organizacional

Criterios de Inclusión:

- Trabajadores que laboran en áreas administrativas y asistenciales del Hospital de Yungay.
- Trabajador con tiempo mayor de tres meses de permanencia en el puesto actual, del Hospital de Yungay.
- Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.

Criterios de Exclusión:

- Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.).
- Trabajador con menos de tres meses de permanencia en el puesto actual, en el Hospital de Yungay.

b) Encuesta de la Satisfacción del Usuario Externo

Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de Exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

3.3 Instrumento(s) de recolección de la información

3.3.1. Descripción de los instrumentos:

a. Cuestionario del Clima Organizacional

El instrumento ha sido construido y validado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud, según RM N° 468- 2011/MINSA con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones.

El instrumento consta de 33 enunciados, 27 de los cuales miden las 4 dimensiones del clima organizacional en estudio de la siguiente manera:

- **Dimensión Estructura :** Preguntas: 1,6,10,15,20,26,30
- **Dimensión recompensa:** Preguntas: 2,7,12,16,21,27,31,32,33
- **Dimensión Relaciones:** Preguntas: 3,8,13,18,22,29
- **Dimensión Identidad:** Preguntas: 5,9,14,19,24

Además se incluyeron 6 preguntas que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad, que se mide a través de los siguientes enunciados:

- Me río de bromas: **Pregunta 4**
- Siempre las cosas me salen perfectas: **Pregunta 11**
- Siempre estoy sonriente: **Pregunta 17**
- Nunca cometo errores: **Pregunta 23**
- Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño: **Pre. 25**
- Nunca he mentado: **Pregunta 28**

b. Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, establecido y validado por el MINSA. (Anexo 2)

La encuesta incluyó en su estructura 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Dimensión Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05
- **Dimensión Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09
- **Dimensión Seguridad:** Preguntas del 10 al 13
- **Dimensión Empatía:** Preguntas del 14 al 18
- **Dimensión Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22

3.3.2. Categorías de medición de los instrumentos.

Variable / Dimensión		Rango de puntuación	Evaluación de la puntuación			
			NS	PS	S	MS
Var1	CLIMA ORGANIZACIONAL	27 a 108	<48	48-68	69-89	>89
Dim1	Dimensión estructura	7 a 28	<13	13-18	19-24	>24
Dim2	Dimensión recompensa	9 a 36	<17	17-23	24-30	>30
Dim3	Dimensión relaciones interpersonales	6 a 24	<11	11-15	16-20	>20
Dim4	Dimensión identidad	5 a 20	<9	9-12	13-16	>16

Leyenda:

- NS: No saludable
- PS: Poco saludable
- S: Saludable
- MS: Muy Saludable

Variable / Dimensión		Rango de puntuación	Evaluación de la puntuación			
			INS	IND	S	MS
Var2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	22 a 88	<39	39-55	56-72	>72
Dim1	Fiabilidad	5 a 20	<9	9-12	13-16	>16
Dim2	Capacidad de respuesta	4 a 16	<7	7-9	10-12	>12
Dim3	Seguridad	4 a 16	<7	7-9	10-12	>12
Dim4	Empatía	5 a 20	<9	9-12	13-16	>16
Dim5	Aspectos tangibles	4 a 16	<7	7-9	10-12	>12

Leyenda:

- INS: Insatisfecho
- IND: Indiferente
- S: Satisfecho
- MS: Muy Satisfecho

3.3.3. Determinación de la confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el alfa de cronbach para cada grupo de preguntas de las dos variables del estudio clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, para lo cual se utilizó el análisis de consistencia Alfa de Cronbach (α) con 15 unidades de muestra piloto para los usuarios internos y 30 unidades de muestra piloto para los usuarios externos.

- a. Al realizar esta prueba, haciendo uso del programa estadístico SPSS, sobre “El cuestionario para el estudio del clima organizacional en el Hospital de Yungay-2016”, que consta de 33 preguntas, se obtuvo el valor siguiente: 0.932.

Además, el alfa de Cronbach si se elimina el ítem, podemos apreciar que todos son superiores a 0.90 (Anexo 3)

- b. Seguidamente obtenemos el siguiente alfa de cronbach usando del programa estadístico SPSS sobre la “Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital de Yungay-2016”, que consta de 22 preguntas para medir las expectativas y 22 preguntas para medir las percepciones del usuario externo, se obtuvo el valor siguiente: 0.977.

Además, el alfa de Cronbach si se elimina el ítem, podemos apreciar que todos son superiores a 0.90 (Anexo 4)

En resumen, los dos cuestionarios tanto para el usuario interno y externo son confiables y se puede aplicar a cada una de las muestras.

3.4 Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

Culminada la aplicación de la encuesta y cuestionario se procedió a tabular toda la información mediante la creación de una base de datos utilizando para ello el SPSS versión 22.

La presentación de la información se realizó mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con todos los resultados de tipo explicativo, en concordancia con los objetivos de la investigación.

También se utilizó la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis haciendo uso de la correlación del estudio, se usó el estadístico de prueba del coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significancia de 0.05, para determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario externo. Anexo 5

Por último respecto a los aspectos éticos; se ha considerado el consentimiento informado según la normatividad nacional e internacional vigente. Anexo 6

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Clima organizacional del Hospital de Yungay 2016

Clima organizacional del Hospital de Yungay 2016	n	%
No saludable	8	17.8
Poco saludable	33	73.3
Saludable	4	8.9
Muy saludable	0	0.0
Total	45	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la **tabla 1** respecto al clima organizacional del hospital de Yungay – 2016, se observa que el clima organizacional es poco saludable con una proporción de 73.3 %, seguido de no saludable con un 17.8 % y por ultimo solo 4 personas mantienen un clima organizacional saludable representando el 8.9 % del total.

Estos resultados evidencian la poca organización y relación que existe entre los trabajadores y los directivos.

Tabla 2: Percepción de satisfacción de usuarios atendidos en CC.EE del Hospital de Yungay - 2016

Percepción de satisfacción de usuarios atendidos en CC.EE del Hospital de Yungay – 2016	n	%
Insatisfecho	7	4.2
Indiferente	129	76.8
Satisfecho	32	19.0
Muy satisfecho	0	0.0
Total	168	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la **tabla 2** respecto a la percepción de satisfacción de los usuarios en consultorios externos del hospital de Yungay – 2016, se observa que 129 usuarios se mostraron indiferentes, representado por un 76.8 %, seguido de 32 usuarios que refirieron estar satisfechos con la atención recibida y por último sólo el 4.2 % refirieron estar insatisfechos con la atención recibida. El usuario se muestra indiferente al recibir una atención por consulta externa debida a que los niveles de empatía del personal de salud con el paciente es mínima, hay poca seguridad y escasa capacidad de respuesta.

Tabla 3: Percepción de satisfacción del usuario de CC.EE según dimensiones, Hospital de Yungay-2016

Variable y Dimensiones	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Percepción de satisfacción de usuarios en CCEE	7	4.2	129	76.8	32	19.0	0	0.0	168	100.0
Percepción de la fiabilidad	8	4.8	127	75.6	32	19.0	1	0.6	168	100.0
Percepción de la capacidad de respuesta	69	45.1	66	43.1	16	10.5	2	1.3	153	100.0
Percepción de la seguridad	7	4.2	108	64.3	52	31.0	1	0.6	168	100.0
Percepción de la empatía	7	4.2	119	70.8	40	23.8	2	1.2	168	100.0
Percepción de los aspectos tangibles	21	12.5	79	47.0	64	38.1	4	2.4	168	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la **tabla 3** respecto a la percepción de satisfacción de los usuarios externos según dimensiones, Hospital de Yungay - 2016, se observa que existe mayor indiferencia en la dimensión de fiabilidad con 75.6 %, seguido de la dimensión empatía con un 70.8 %, la dimensión de capacidad de respuesta representa solo el 43.1% ya que el 45.1% se encuentran insatisfechos con la misma. Claramente se evidencia que una vez más la dimensión de fiabilidad y empatía relacionados directamente al comportamiento del trabajador influye en la indiferencia e insatisfacción de los usuarios externos.

Tabla 4: Clima organizacional según dimensiones, Hospital de Yungay-2016

Variable y dimensiones	No saludable		Poco saludable		Saludable		Muy saludable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Clima organizacional	8	17.8	33	73.3	4	8.9	0	0.0	45	100.0
Dimensión estructura	8	17.8	35	77.8	2	4.4	0	0.0	45	100.0
Dimensión recompensa	22	48.9	20	44.4	3	6.7	0	0.0	45	100.0
Dimensión relaciones interpersonales	13	28.9	28	62.2	4	8.9	0	0.0	45	100.0
Dimensión identidad	1	2.2	33	73.3	10	22.2	1	2.2	45	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

En la **tabla 4** respecto al clima organizacional según dimensiones, Hospital de Yungay - 2016, se aprecia que existe mayor proporción de clima no saludable en la dimensión de recompensas con 48.9 %, seguido de la dimensión relaciones con un 28.9 %, la dimensión de estructura es poco saludable representando el 77.8 % del total.

Confirmamos que la falta de estímulo con la falta de recompensas y las relaciones interpersonales influyen en el comportamiento del trabajador, los aspectos de la estructura organizacional también juega un papel no menos importante.

A. *Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay- 2016.*

- Respecto al clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo, Hospital de Yungay - 2016, se encontró que el clima organizacional **poco saludable** es proporcional a la satisfacción del usuario **indiferente** a la atención recibida con 73.3 % y 76.8 % respectivamente, con una correlación de ***r de Pearson=0.959***. Se reafirma la relación entre ambas variables según la literatura, donde indica que cuando el clima organizacional no es saludable existirá insatisfacción del usuario externo es decir el usuario se mostrará indiferente a la atención recibida, mientras que cuando hay un clima organizacional saludable también existirá mayor probabilidad de satisfacer al usuario externo. Ver Anexo 11

B. *Relación de la dimensión estructura del Clima organizacional con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.*

- Respecto a la dimensión estructura en relación a la satisfacción del usuario externo, Hospital de Yungay - 2016, se halló que el 77.8 % de la dimensión estructura es **poco saludable** en relación a la satisfacción del usuario se muestra **indiferente** que representa el 76.8 %, del total de esta dimensión, con una correlación de ***r de Pearson=0.948***. El establecimiento o ausencia de normas y/o directrices por parte de los directivos, son percibidos por el usuario y se muestran satisfechos o indiferentes a la atención. Ver Anexo 12

C. Relación de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.

- En cuanto a la dimensión relaciones interpersonales en relación a la satisfacción del usuario externo, Hospital de Yungay - 2016, se encontró que el 62.2 % de la dimensión relaciones interpersonales es **poco saludable** en relación al 76.8 %, de usuarios externos se muestran **indiferentes** a la atención recibida, con una correlación de *r de Pearson=0.874*. A medida que la relación interpersonal es saludable el paciente se muestra satisfecho a la atención recibida. Ver Anexo 13

D. Relación de la dimensión recompensa del Clima Organizacional con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.

- En la dimensión de recompensa en relación a la satisfacción del usuario externo, Hospital de Yungay - 2016, el 48.9 % de la dimensión recompensa es **no saludable** en relación al 76.8 %, de usuarios externos se muestran **indiferentes** a la atención recibida, con una correlación *r de Pearson=0.463*. Confirmamos que la falta de estímulo y recompensa influye en el comportamiento del trabajador al momento de la atención. Ver Anexo 14

E. Relación de la dimensión identidad del Clima organizacional con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.

- Se encontró que existe mayor significancia estadística proporcional respecto a las anteriores dimensiones así cuando la dimensión identidad no es saludable en un 2,2 % existe insatisfacción en un 4.2%, con una correlación de *r de Pearson=0.997*. Ver Anexo 15

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló en torno a la determinación de la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del “Hospital Yungay”-2016. Por un lado los resultados obtenidos en el clima organizacional se encontró como poco saludable o “por mejorar”, este resultado se contrasta con el estudio realizado por varios autores entre ellos: Del Rio, et al. (2013), encontró un clima organizacional “por mejorar”, asimismo en el estudio de Carrillo, (2012), el clima Organizacional se encuentra “por Mejorar”, Calderón, (2017), el clima organizacional encontró poco saludable o “por mejorar”.

Después de analizar estos resultados se debe tener en cuenta que el clima organizacional definitivamente tiene influencia en el comportamiento de los trabajadores, en la satisfacción laboral, en su forma de sentir respecto a la organización, repercutiendo en las prácticas. Cabe mencionar que en una institución hospitalaria no se puede basar únicamente en la productividad y el rendimiento, es muy importante construir un buen clima organizacional, ya que los hospitales no son únicamente un lugar de trabajo, sino un espacio de convivencia que permite el desarrollo de las personas. En cuanto a las dimensiones del clima organizacional, la dimensión recompensa fue “no saludable”, se coincide con los estudios Del Rio, et al.(2013), Cabrera, (2011) y Calderón, (2017) donde encontraron que la dimensión recompensas fue “no saludable”, esto se debe a que el grado de las recompensas no satisfacen las expectativas individuales y grupales de forma que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa, la motivación y percepción personal del trabajo se combina para generar un desempeño o rendimiento la cual depende de las retribuciones y estímulos que se ajusten a las expectativas.

Es importante que la dimensión identidad tuviera mayor aceptación porque muestra que los trabajadores pueden tomar la responsabilidad para un cambio y desarrollo de la organización, pues es una dimensión primordial para las instituciones de salud contar con talentos humanos que estén altamente identificados y comprometidos con su institución, para alcanzar niveles altos de calidad.

Por otro lado la variable satisfacción del usuario se encontró en la categoría “indiferente” con un 76.8 % la mayor proporción en relación a otras categorías, no se coincide con el estudio realizado por Quispe, (2007), donde obtuvo que el 53.2% mostró insatisfacción frente a la atención recibida, 25.8% se encontró satisfecho y 21% se mostró indiferente frente a la atención que recibió en los consultorios externos del hospital. En lo que respecta a las dimensiones de la satisfacción del usuario se encontró que la dimensión capacidad de respuesta fue “insatisfecha” con un 45.1 %, podemos coincidir con el estudio realizado por Huerta, (2015), donde encontró que la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos con un 23.4%. Se puede señalar que existen algunos resultados similares y otros no con el estudio realizado por Zamora, (2010), donde afirma que un alto índice de usuarios manifiesta que aunque el hospital cuenta con varios equipos de nueva tecnología, los espacios físicos (aspectos tangibles) donde estos se encuentran no son los adecuados, un alto índice de usuarios expresan que existe una deficiente atención por parte de algunos miembros de la entidad (empatía), un alto índice de usuarios manifiestan que el ambiente de trabajo que se perciben en esta casa de salud no es el adecuado

(seguridad), la mayoría de los encuestados, manifiestan que el tiempo previo a la consulta es demasiado prolongado (capacidad de respuesta).

Al comparar los resultados obtenidos del estudio de la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario, se coincide con los siguientes autores: Calderón, (2017) donde afirma que existe evidencia que el clima organizacional influye en la satisfacción de los usuarios externos; Vela, (2015), encontró que el clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos y por último Pacompía, (2013), demostró que existe incidencia del “clima organizacional” sobre la variable “satisfacción del usuario externo de salud. Se contrasta parcialmente con el estudio realizado por Llanos, (2002), donde obtuvo respecto al clima organizacional que los menores niveles de satisfacción se encontró en la dimensión de “recompensas” en cuanto respecta a los sueldos y oportunidades de ascenso y promoción, siendo en ambos casos inferiores al 10%. Es importante reconocer que pese al pobre nivel de satisfacción para esta dimensión, éstas son poco susceptibles de ser intervenidas por los equipos de gestión de los hospitales. Dentro de las dimensiones susceptibles de intervención, la satisfacción sobre la “supervisión” o de “estructura” y la satisfacción en relación con los compañeros o “relaciones interpersonales” muestran niveles de satisfacción entre 50% a 60%, similar a el estudio que se realizó donde se obtuvo como resultado el 28.9 % considerado como no saludable a la dimensión de “relaciones interpersonales”.

Estos resultados son susceptibles de ser mejorados, a través de acciones de liderazgo horizontal y trabajo en equipo que permitirán mejorar el ambiente de trabajo y el nivel de compañerismo. Un resultado que es altamente llamativo, es el

elevado nivel de satisfacción en relación al trabajo que realiza es decir la “identidad” con la institución con un 84.43%, existe concordancia con este resultado ya que en el presente estudio también se encontró que el 22.2 % consideraba como saludable a la dimensión “identidad” del clima organizacional. La literatura enfatiza que los niveles de satisfacción mayores al 90% deben ser considerados como fortalezas de la institución, mientras que niveles entre 80% y 90% son considerados como una condición “neutra” (ni fortaleza, ni debilidad), pero tienen una buena oportunidad para convertirse en fortalezas institucionales. Con lo que respecta a la variable Satisfacción del usuario de acuerdo a la percepción no se coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio ya que el autor encontró que los niveles de satisfacción en la dimensión “Aspectos tangibles”, fueron significativamente bajos menores al 5% para los diversos aspectos, y la dimensión “capacidad de respuesta” obtuvo mayor nivel de satisfacción con un 73.24 % a diferencia de estos resultados en el presente estudio se obtuvo que la dimensión “capacidad de respuesta” es la más insatisfecha con 45.1% mientras que la dimensión de “Aspectos tangibles” obtuvieron mayor nivel de satisfacción con un 38.1% . Respecto a la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario como se evidencia en los resultados obtenidos en el estudio, se encontró que el clima organizacional “poco saludable” es proporcional a la satisfacción del usuario con respuesta “indiferente” a la atención recibida con 73.3 % y 76.8 % respectivamente. Se reafirma la literatura, a medida que el clima organizacional no es saludable existirá indiferencia e insatisfacción del usuario externo. Por otro lado las experiencias propias vividas in situ, ratifican los resultados encontrados en el presente estudio.

Además se asevera que el clima organizacional es saludable, cuando el personal de salud conoce su estructura, es empático, con buenas relaciones interpersonales y con una adecuada identidad transmitirá todo eso al momento de la atención y por ende se logrará una satisfacción del usuario externo.

Por último, por todo lo antes mencionado se puede afirmar la hipótesis del estudio en que existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.

V. CONCLUSIONES

- El clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.959. A medida que mejora el clima organizacional mejora correlativamente la satisfacción del usuario.
- Existe relación entre la dimensión de estructura y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.948. A medida que mejora la estructura mejora correlativamente la satisfacción del usuario.
- Se halló relación entre la dimensión de relaciones interpersonales y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.874. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del usuario.
- Existe relación entre la dimensión de recompensas y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.463. A medida que mejoran las recompensas mejora correlativamente la satisfacción del usuario.
- Se encontró la relación entre la dimensión de identidad y satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.997. A medida que mejora la identidad mejora correlativamente la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

- Mejorar la estructura del clima organizacional del Hospital de Yungay, es recomendable que el responsable de planeamiento estratégico, explique con detalle el Manual de Organización y funciones así como los perfiles de cada puesto, delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación; proporcionar las herramientas adecuadas, los ambientes de trabajo y de descanso deben ser apropiados y relajantes para lograr una atención con calidad y calidez al usuario.
- Optimizar las relaciones interpersonales entre los trabajadores del Hospital de Yungay, es digno que el responsable de salud mental desarrolle labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas, de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y recomendaciones de los trabajadores en aras de mejorar la comunicación en la entidad.
- Corregir el sistema de Recompensas a los trabajadores del Hospital de Yungay, a nivel directivo efectuar reajustes remunerativos razonables, otorgar oportunidades de ascensos, capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados.
- Perfeccionar la identidad de los trabajadores del Hospital de Yungay, es meritorio que a nivel de gestión de la calidad desarrollar cursos de empoderamiento que desarrolle en los trabajadores la identificación con la entidad y sus objetivos.

- Es necesario el desarrollo de investigaciones similares y extender la investigación a nivel de los hospitales del Ministerio de Salud para tener una perspectiva sobre las condiciones laborales de los trabajadores de salud del país.
- Implementar los planes de mejora, a nivel del equipo de gestión y luego a todo el personal del Hospital de Yungay.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, G. (2017). Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. *Salud pública*. Recuperada de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5460/5785>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec V., Santos, J., Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. *Revista peruana de Biología*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuario_sconsulta.pdf
- Cabrera, (2011). *El Clima Organizacional y la percepción del usuario externo sobre la atención recibida en el INSN*. Oficina de gestión de la calidad, Lima.
- Calderón, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de ciencias Aplicadas, Callao, Perú.
- Carrillo, A. (2012) *Medición del Clima Organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Ministerio de Salud. Oficina Gestión de la Calidad, Lima.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Colombia: Editorial Académica Española.
- Chaparro, D. (2003) *El clima organizacional y la reforma académica* (tesis de Maestría). Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica. Querétaro, México.
- Crane, J. (1981). *The measurement organizational climate*. Houston: Trillas.

- Davis, K. y Newstrom J. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013, 03 Febrero). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Panacea*. Recuperado de <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/97>
- Dessler, G. (1993). *Organización y administración: enfoque situacional*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Echeverry, C., Moreno, M. y Beltrán, W. (2015). *Clima Organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindío* (Tesis de especialidad). Universidad Católica de Menizales, Colombia.
- Fitzpatrick, R. (1991). Surveys of patients satisfaction: I--Important general considerations. *BMJ: British Medical Journal*, 302 (6781), 887–889.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Iglesias, E., Orozco, M., Vallejo, H. y Vélez, A. (2009). *Satisfacción de los clientes externos e internos en una institución prestadora de servicios de salud del valle de Aburrá* (Tesis de especialidad). Instituto de Ciencias de la Salud- C.E.S, Medellín, Colombia.
- Iriondo, J. (2007). Desarrollo de la cultura organizacional. *Gestiopolis* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-de-la-cultura-organizacional/>

- Litwin, G. & Stringer R. (1968). *Motivation and organizational climate*. USA: Trillas.
- López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental satisfaction questionnaire* (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia, España.
- Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Metodología para el estudio del Clima organizacional*. Versión 2. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2011/RM468-2011-MINSA.PDF>
- Ministerio de Salud del Perú (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Recuperado de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf
- Pacompía, B. (2013). *Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de salud de Tacna* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Pitchard, R. & Karasick, B. (1973). *The effects of organizational climate on managerial job performance and satisfaction*. *Organizational behavior and human performance*. Washington D. C: Trillas.
- Proyecto 2000 (2002). *Satisfacción del usuario: Estudio en tres hospitales de Trujillo y Arequipa*. Lima- Perú. Recuperado de <http://docplayer.es/15042702-Satisfaccion-del-usuario-estudio-en-tres-hospitales-de-trujillo-y-arequipa.html>

- Quispe, M. *Relación del nivel de satisfacción de los usuarios internos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos del consultorio externo del Hospital Regional de Salud. Ayacucho – 2007* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Perú.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional: Teoría y práctica*. México: Editorial Mac Graw-Hill.
- Schneider, B. & Bartlett, C. (1968). *Individual differences and organizational climates: The research plan and questionnaire development*, *Personnel psychology* USA: Trillas.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Debate*. Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm
- Segredo, A. y Reyes, D. (2007, Enero). Clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Revinfodir*. Recuperado de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/236>
- Vela, S. (2015). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital regional Hermilio Valdizan* (Tesis Doctoral). Universidad de Huánuco, Perú.
- Zamora, E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en la atención de los usuarios del hospital José Garcés Rodríguez, año 2010 – 2011*(Tesis de Maestría). Universidad estatal península de Santa Elena, Ecuador.
- Zas, B. (2016). *Experiencias en psicología hospitalaria*. La Habana, Cuba: Alfepsi.

ANEXO 1

N° de Encuesta-----

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE YUNGAY- 2016

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional, tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de nuestro Hospital.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de la institución.

1. **Edad:**.....
2. **Sexo:** [1] Femenino [2] Masculino
3. **Grupo Ocupacional:** [1] Administrativo [2] Asistencial
4. **Profesión:**.....
5. **Condición:** [1] Nombrado [2] Contratado
6. **Tiempo trabajando en la institución**.....
7. **Tiempo trabajando en el puesto actual**.....

Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
1	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
2	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
4	No me río de bromas	1	2	3	4
5	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
6	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mí, organización.	1	2	3	4
7	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
9	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
10	Considero que es necesario el establecimiento de reglas.	1	2	3	4
11	Siempre las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
12	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
13	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
15	En esta institución existe orden	1	2	3	4
16	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
17	Siempre estoy sonriente	1	2	3	4
18	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito	1	2	3	4
19	Disfruto trabajar en esta institución	1	2	3	4
20	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio.	1	2	3	4
21	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
22	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución	1	2	3	4
23	Nunca cometo errores	1	2	3	4
24	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución.	1	2	3	4
25	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
26	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo	1	2	3	4
27	Mi jefe inmediato utiliza suposición para darme oportunidades de trabajo.	1	2	3	4
28	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo	1	2	3	4
30	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo	1	2	3	4
31	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas	1	2	3	4
32	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.	1	2	3	4
33	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

ANEXO 2

N° de Encuesta-----

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE YUNGAY-2016

Nombre del Encuestador: -----
--

Fecha: ----- Hora de Inicio: ----- Hora final: -----

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la Consulta Externa del Hospital de Yungay. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario(a)	1
Acompañante	2

2. Edad en años:

1. Sexo

Masculino	1
Femenino	2

4. Nivel de estudio:

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior Técnico	4
Superior Universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	1
ESSALUD	2
OTRO	3
NINGUNO	4

6. Tipo de Usuario

Nuevo	1
Continuador	2
Reingreso	3

7. Servicio donde fue atendido: -----

EXPECTATIVAS															
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.															
N°	PREGUNTAS							1	2	3	4	5	6	7	
1	E	Que el personal de consulta externa le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.													
2	E	Que la consulta se realice en el horario programado.													
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.													
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.													
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.													
6	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.													
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.													
8	E	Que la atención para tomarse Exámenes radiológicos y ecográficos sea rápida.													
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida.													
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.													
11	E	Que el personal de consulta externa que le atiende le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.													
12	E	Que el personal de consulta externa que lo atiende le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud													
13	E	Que el personal de consulta externa que le atenderá su problema de salud, le inspire confianza.													
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia													
15	E	Que el personal de consulta externa que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud													
16	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención													
17	E	Que usted comprenda la explicación del personal de consulta externa que le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos													
18	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán													
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.													
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes													
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención													
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.													

PERCEPCIÓN

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de consulta externa le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿La consulta se realizó en el horario programado?							
3	P	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
5	P	¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?							
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P	¿La atención para tomarse Exámenes radiológicos y ecográficos sea rápida.							
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida.							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El personal de consulta externa que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	P	¿El personal de consulta externa que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El personal de consulta externa que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de consulta externa que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Comprendió la explicación que el personal de consulta externa le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Comprendió la explicación del personal de consulta externa que le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	P	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

ANEXO 3

ALFA DE CRONBACH=0.932

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	65.11	89,010	0.549	0.930
Mi salario y beneficios son razonables	65.69	88,310	0.496	0.931
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	65.53	88,436	0.544	0.930
No me río de bromas	65.09	89,128	0.633	0.929
Estoy comprometido con mi organización de salud	65.13	87,573	0.746	0.928
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mí, organización.	65.24	88,053	0.683	0.928
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	65.67	88,409	0.498	0.931
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	65.71	86,801	0.637	0.929
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	65.22	87,722	0.768	0.928
Considero que es necesario el establecimiento de reglas.	65.29	88,801	0.781	0.928
Siempre las cosas me salen perfectas	65.67	91,727	0.452	0.931
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	65.91	89,992	0.504	0.930
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	65.31	90,219	0.625	0.929
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	65.31	89,128	0.679	0.929
En esta institución existe orden	65.67	91,227	0.406	0.932
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	65.71	88,028	0.607	0.929
Siempre estoy sonriente	65.36	90,825	0.519	0.930
Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito	65.42	89,477	0.616	0.929
Disfruto trabajar en esta institución	65.44	90,389	0.537	0.930
La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio.	65.71	92,437	0.288	0.933
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	65.71	88,983	0.560	0.930
El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución	65.6	91,427	0.327	0.933
Nunca cometo errores	65.44	92,571	0.391	0.932
Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución.	65.29	87,619	0.757	0.928
Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	65.24	91,053	0.423	0.931
Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo	65.56	91,207	0.412	0.931
Mi jefe inmediato utiliza suposición para darme oportunidades de trabajo.	65.64	86,416	0.671	0.928
Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	65.42	93,295	0.264	0.933

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo	65.69	93,446	0.215	0.933
La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo	65.6	90,973	0.442	0.931
Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas	65.64	88,462	0.570	0.930
La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.	65.6	92,745	0.284	0.933
La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional.	65.42	92,386	0.475	0.931

Fuente: Cuestionario Piloto a usuario interno del Hospital de Yungay, 2016.

ANEXO 4

ALFA DE CRONBACH=0.977

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EXPECTATIVAS				
Que el personal de consulta externa le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	166.31	988.020	0.752	0.976
Que la consulta se realice en el horario programado.	166.33	988.747	0.645	0.976
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	166.22	990.053	0.606	0.976
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	166.41	976.207	0.779	0.976
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	166.47	973.454	0.800	0.976
Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	166.29	971.292	0.817	0.976
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	166.39	998.603	0.620	0.976
Que la atención para tomarse Exámenes radiológicos y ecográficos sea rápida.	166.33	1006.027	0.527	0.976
Que la atención en farmacia sea rápida.	166.33	978.707	0.766	0.976
Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	166.31	966.260	0.869	0.975
Que el personal de consulta externa que le atiende le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	166.25	988.634	0.684	0.976
Que el personal de consulta externa que lo atiende le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	166.37	986.158	0.688	0.976
Que el personal de consulta externa que le atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	166.41	973.487	0.805	0.976
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	166.33	972.867	0.812	0.976
Que el personal de consulta externa que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	166.31	972.660	0.830	0.976
Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	166.35	990.433	0.719	0.976
Que usted comprenda la explicación del personal de consulta externa que le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	166.41	975.087	0.819	0.976
Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	166.39	973.443	0.808	0.976

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	166.39	981.083	0.773	0.976
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	166.27	995.763	0.663	0.976
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	166.31	983.940	0.771	0.976
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	166.16	988.095	0.719	0.976
PERCEPCIONES				
¿El personal de consulta externa le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	168.16	1012.415	0.424	0.977
¿La consulta se realizó en el horario programado?	168.33	997.187	0.598	0.976
¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	168.27	991.443	0.705	0.976
¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	168.14	997.361	0.664	0.976
¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?	168.24	992.384	0.656	0.976
¿La atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?	167.76	980.824	0.786	0.976
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	168.16	994.295	0.711	0.976
¿La atención para tomarse Exámenes radiológicos y ecográficos sea rápida.	168.08	1013.234	0.420	0.977
¿La atención en farmacia fue rápida.	168.16	996.135	0.678	0.976
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	168.00	989.240	0.785	0.976
¿El personal de consulta externa que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	167.96	1012.758	0.377	0.977
¿El personal de consulta externa que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	168.10	1003.530	0.620	0.976
¿El personal de consulta externa que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?	168.12	993.106	0.696	0.976
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	168.06	991.536	0.732	0.976
¿El personal de consulta externa que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?	168.04	995.558	0.706	0.976
¿Comprendió la explicación que el personal de consulta externa le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	168.06	991.536	0.732	0.976

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Comprendió la explicación del personal de consulta externa que le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	168.14	989.761	0.781	0.976
¿Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	168.16	994.055	0.715	0.976
¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los pacientes?	168.25	987.114	0.708	0.976
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	168.20	1001.481	0.465	0.977
¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	168.00	1009.920	0.386	0.977
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	167.45	988.973	0.639	0.976

Fuente: Encuesta Piloto a usuario externo del Hospital de Yungay, 2016.

ANEXO 5

Contrastación de la Hipótesis de Investigación

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

H₀: ($\rho = 0$) El clima organizacional no está relacionado a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.

H₁: ($\rho \neq 0$) El clima organizacional está relacionado a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia = 0.05

c) Muestra

Clima organizacional:

- No saludable: n (8) = 17.8 %
- Poco saludable : n (33) = 73.3 %
- Saludable: n (4) = 8.9 %
- Muy saludable: n (0) = 0.0 %
- Total: n (45) = 100.0 %

Satisfacción de usuarios en CCEE

- Insatisfecho: n (7) = 4.2 %
- Indiferente : n (129) = 76.8 %
- Satisfecho: n (32) = 19.0 %
- Muy satisfecho: n (0) = 0.0 %
- Total: n (168) = 100.0 %

d) Estadístico de Prueba

El estadístico de prueba es básicamente la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson calculado con la siguiente fórmula:

$$r = \sqrt{\frac{(\sum(X-\bar{X})(Y-\bar{Y}))^2}{\sum(X-\bar{X})^2 \sum(Y-\bar{Y})^2}} = 0.959, \text{ donde:}$$

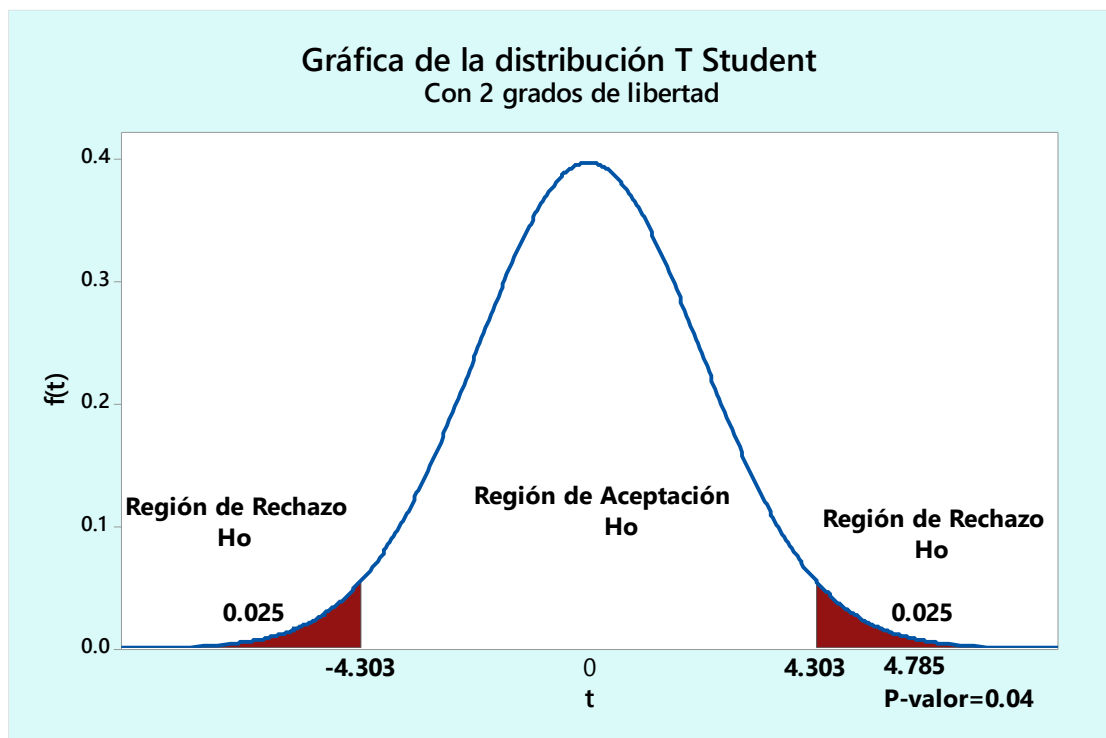
y: satisfacción del usuario y x: clima organizacional, teniendo en cuenta que son muestras independientes se toma en cuenta los niveles de las categorías como el tamaño a emplear en la contratación de la hipótesis en este caso n=4.

Con una distribución t-student calculado con n-2 grados de libertad con la siguiente fórmula:

$$t_c = r * \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_c = 0.959 * \sqrt{\frac{4-2}{1-(0.959)^2}} = 4.785$$

e) Gráfico de la distribución t student



f) Decisión

Realizado la prueba estadística del coeficiente de Pearson , observamos que el estadístico de prueba $t_c=4.785$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir El clima organizacional está relacionado a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, con una seguridad de 95%; por lo tanto, se concluye que se cumple la hipótesis de investigación.

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

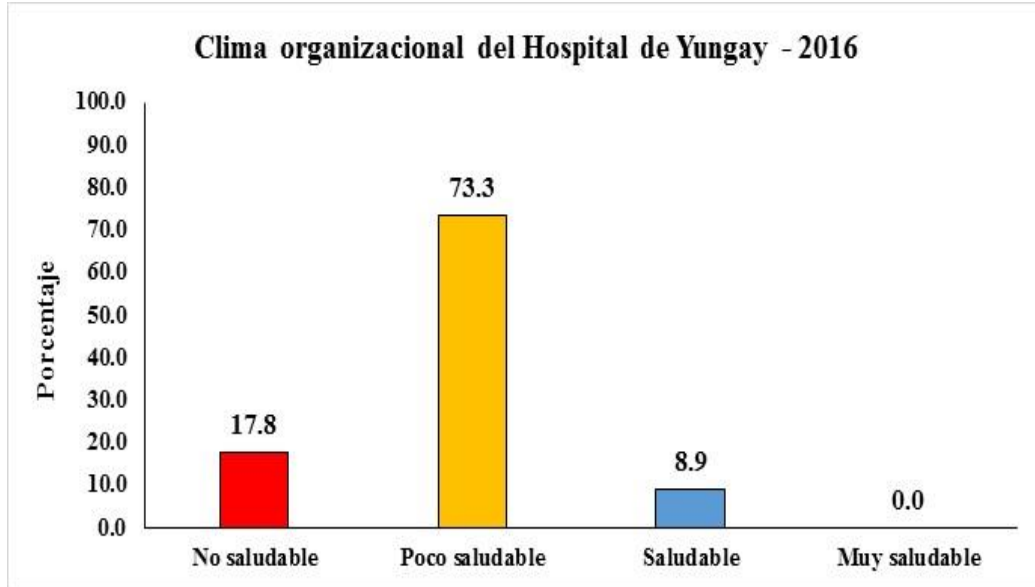
Yo.....identificado
con N° de DNI..... doy mi consentimiento para participar en
la investigación acerca de ¿Cómo el clima organizacional se relaciona a la
satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016?, luego de
habérseme informado acerca de los objetivos de la investigación y del carácter
confidencial del mismo.

.....

Firma

ANEXO 7

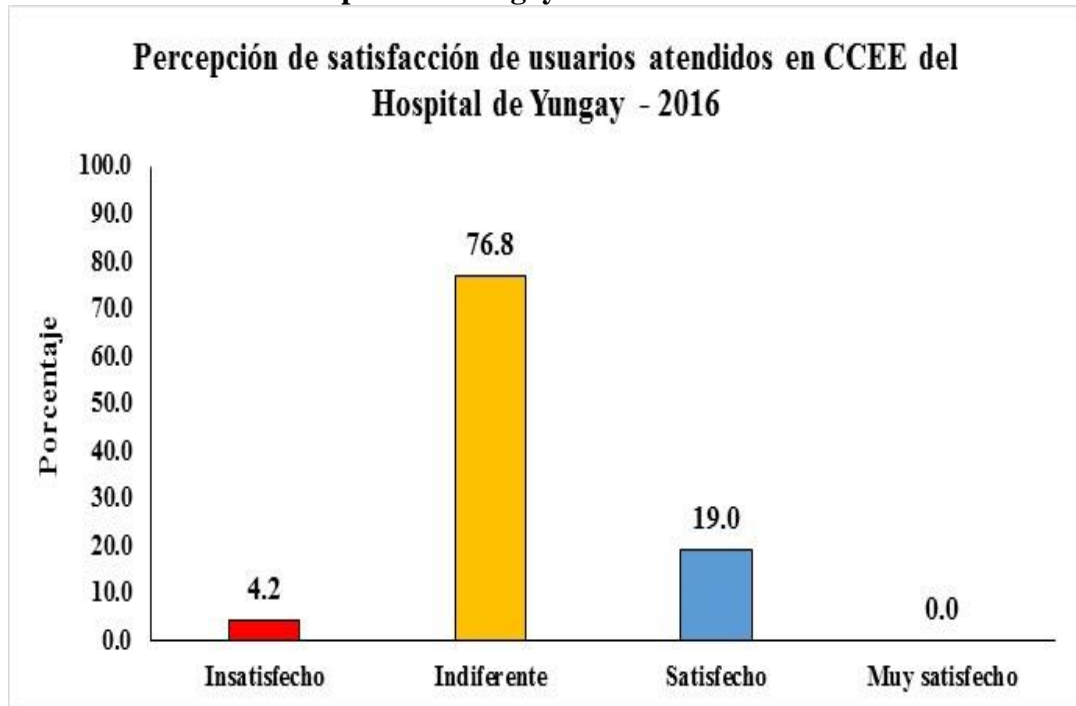
GRAFICO 1: Clima organizacional del Hospital de Yungay 2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 8

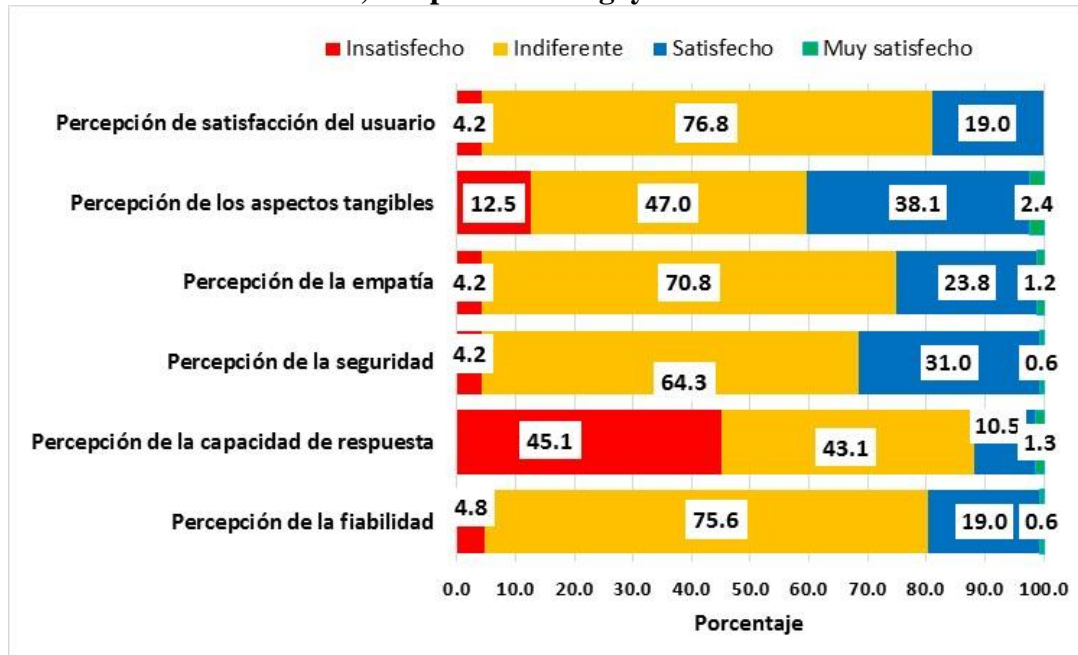
GRAFICO 2 : Percepción de satisfacción de usuarios atendidos en CC.EE del Hospital de Yungay - 2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 9

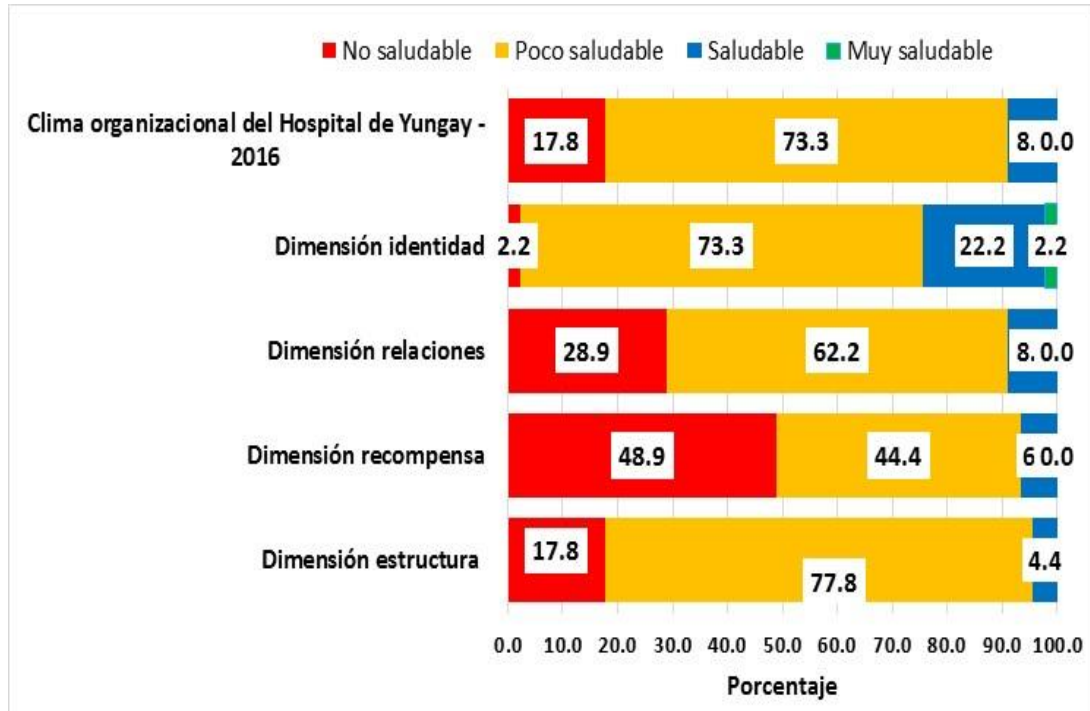
GRAFICO 3: Percepción de satisfacción del usuario de CC.EE según dimensiones, Hospital de Yungay-2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 10

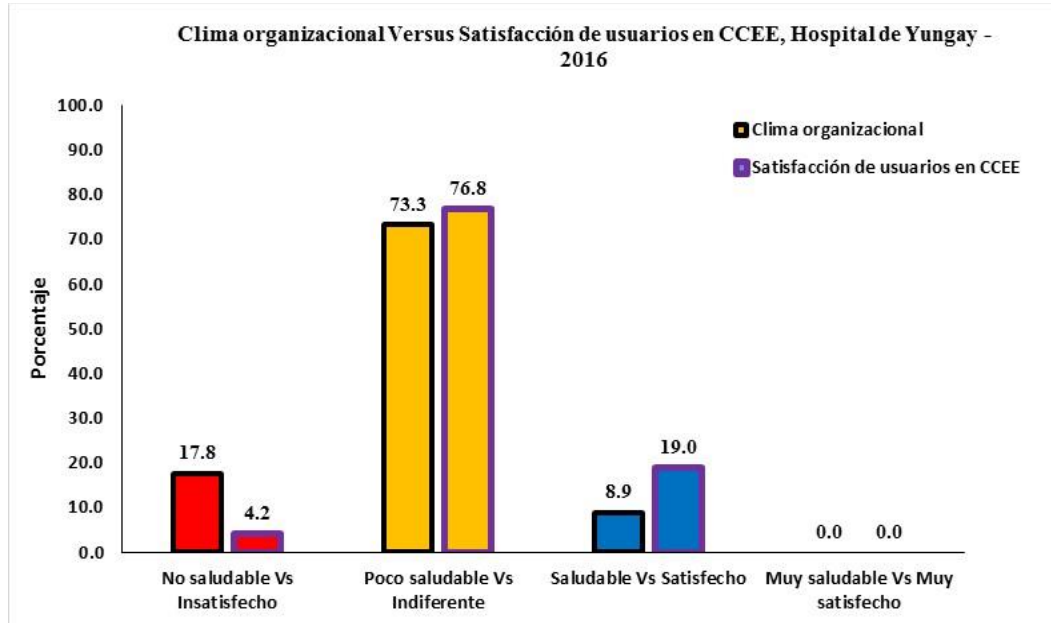
GRAFICO 4: Clima organizacional según dimensiones, Hospital de Yungay-2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 11

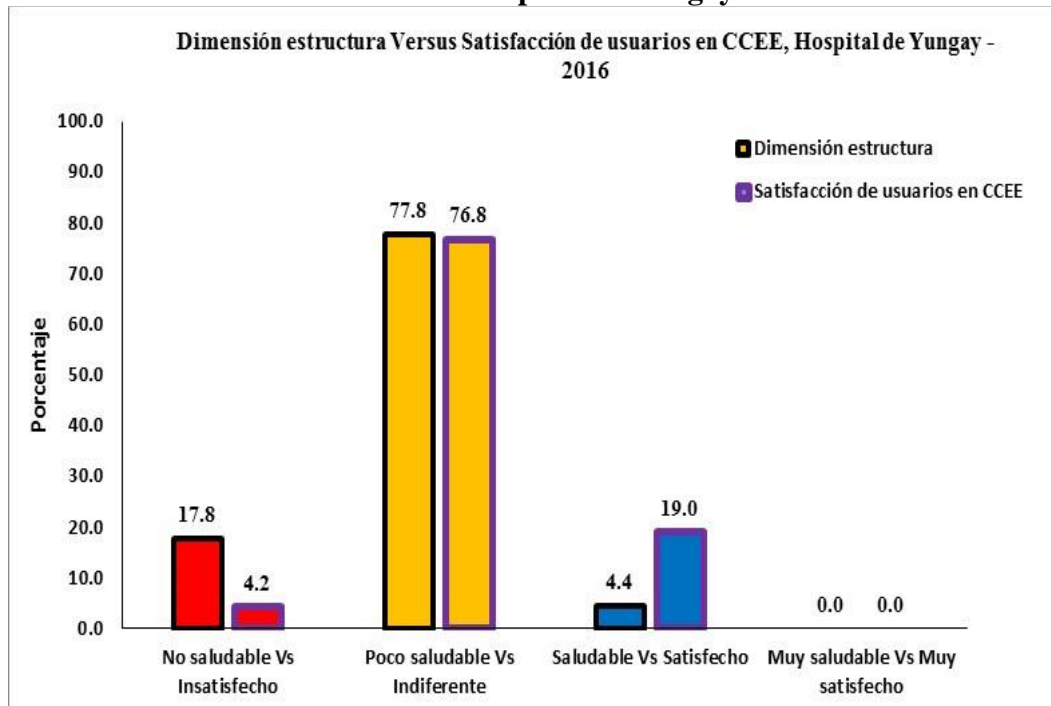
GRAFICO 5: Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay- 2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 12

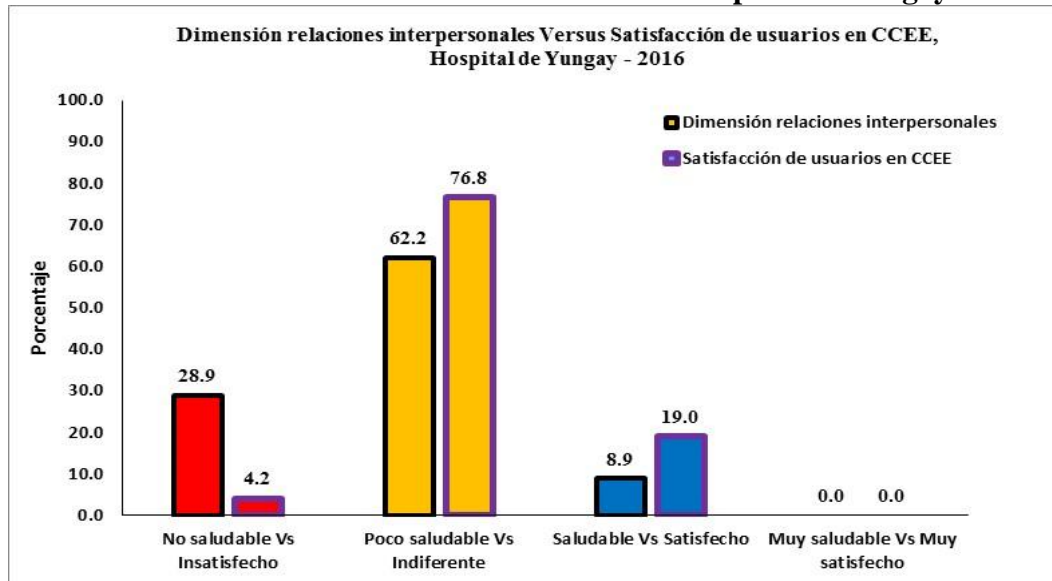
GRAFICO 6 : Relación de la dimensión estructura con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 13

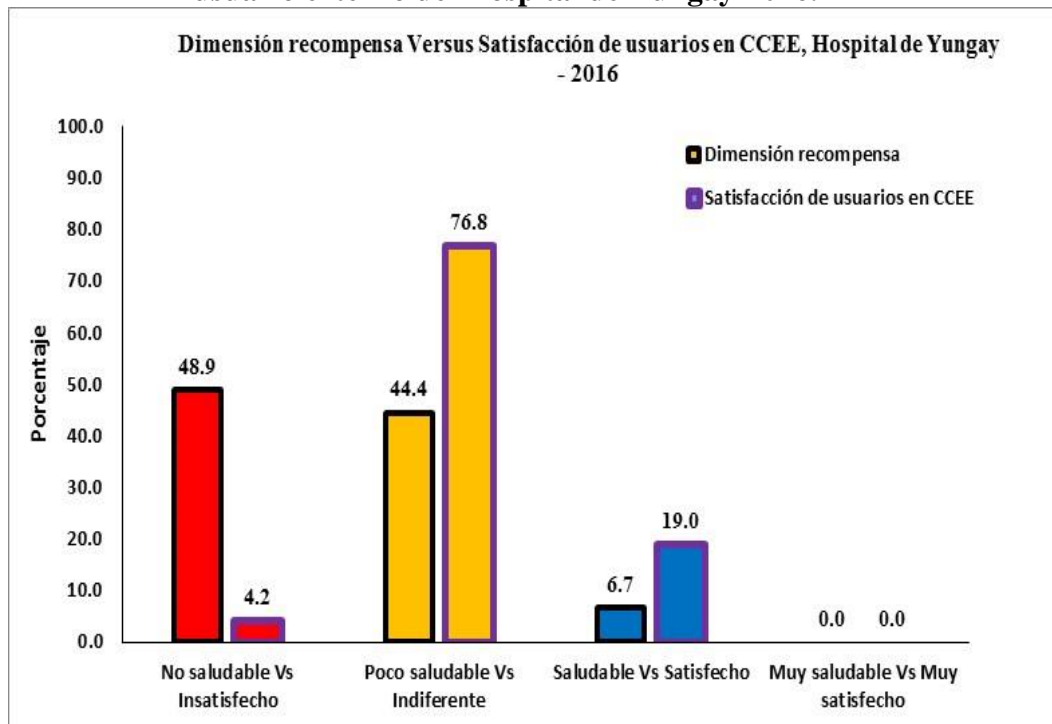
GRAFICO 7: Relación de la dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 14

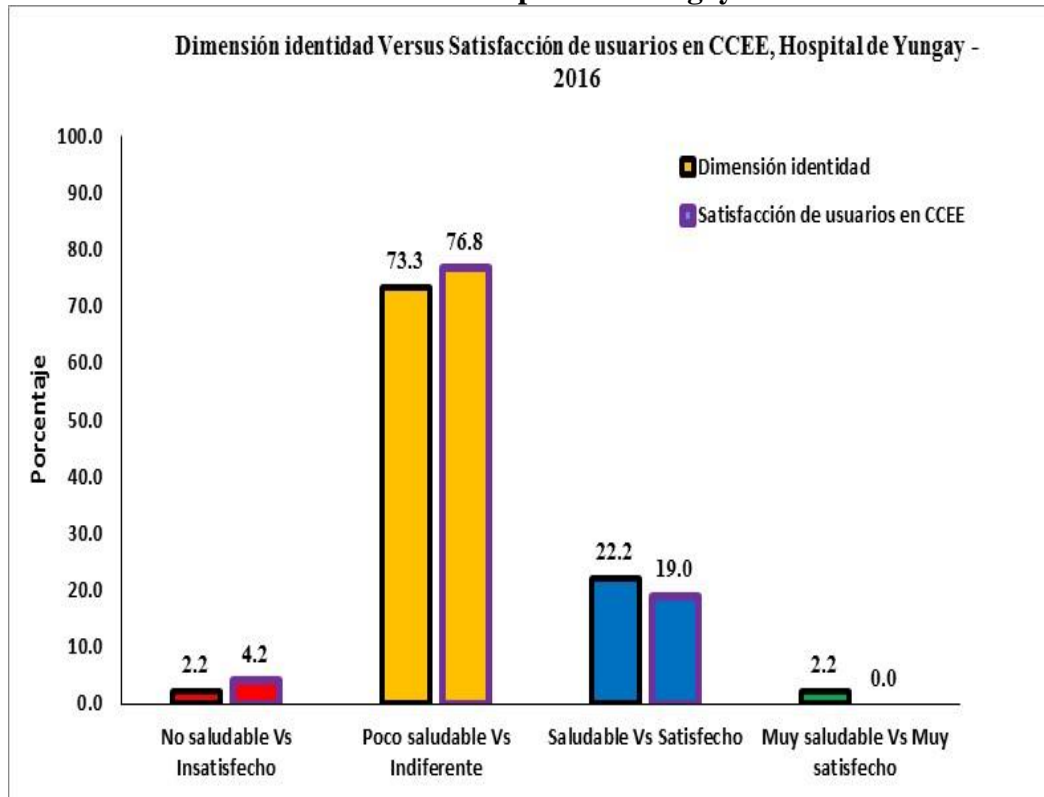
GRAFICO 8: Relación de la dimensión recompensa con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 15

GRAFICO 9: Relación de la dimensión identidad con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

ANEXO 16: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
1. Variable Independiente CLIMA ORGANIZACIONAL	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.	Estructura	- Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	NOMINAL
			- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mí, organización.	6	
			- Considero que es necesario el establecimiento de reglas.	10	
			- En esta institución existe orden	15	
			- La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio.	20	
			- Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo	26	
			- La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo	30	
		Recompensa	- Mi salario y beneficios son razonables.	2	
			- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	7	
			- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	12	
			- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	16	
			- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	21	
			- Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo.	27	

			- Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas.	31	
			- La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.	32	
			- La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional.	33	
		Relaciones	- Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	3	
			- Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	8	
			- Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	13	
			- Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito	18	
			- El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución	22	
			- En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo	29	
			Identidad	- Estoy comprometido con mi organización de salud.	5
		- Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.		9	
		- Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.		14	
		- Disfruto trabajar en esta institución.		19	
		- Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución.		24	

2. Variable Dependiente SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.	Fiabilidad	- Que el personal de consulta externa le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	NOMINAL
			- Que la consulta se realice en el horario programado.	2	
			- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	3	
			- Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	4	
			- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	5	
		Capacidad de Respuesta	- Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	6	
			- Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	7	
			- Que la atención para tomarse Exámenes radiológicos y ecográficos sea rápida.	8	
		Seguridad	- Que la atención en farmacia sea rápida.	9	
			- Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	10	
			- Que el personal de consulta externa que le atiende le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	11	
			- Que el personal de consulta externa que lo atiende le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	12	
			- Que el personal de consulta externa que le atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	13	

		Empatía	- Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	14	
			- Que el personal de consulta externa que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	15	
			- Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	16	
			- Que usted comprenda la explicación del personal de consulta externa que le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	
			- Que usted comprenda la explicación que el personal de consulta externa le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	18	
		Aspectos Tangibles	- Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	19	
			- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	20	
			- Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	21	
			- Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	22	