



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION
DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL
HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ EN LIMA 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

EMMANUEL YULIANO FIGUEROA RODRIGUEZ
0000-0002-7836-1266

Asesor:
Magíster Walter Rojas Álvarez
0000-0001-8781-4792

Lima –Perú
2019

Dedicatoria

Dedico a mis padres el presente trabajo por darme la vida y las fuerzas necesarias para llegar a cumplir este Objetivo. A mi esposa por el apoyo y el empuje en culminar este camino.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor el Prof. Walter Rojas Álvarez por su invaluable apoyo y a la Universidad San Ignacio de Loyola, por acoger mi sueño de culminar mi carrera profesional.

Resumen

Al ambiente generado por las percepciones de los miembros de un grupo u organización se denomina clima organizacional y se relaciona con la motivación de los trabajadores, tanto en lo físico, como en lo emocional de los integrantes de una organización. El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente las interacciones entre los miembros de una organización. También parece estar relacionado al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o la falta del mismo en la comunicación entre los miembros de la organización, por tanto, es probable que también afecte la satisfacción de los pacientes en la atención respectiva, así como, el desempeño laboral de los trabajadores del área de Consultorios Externos como es el caso del centro asistencial, Hospital Octavio Mongrut Muñoz perteneciente a Essalud durante el año 2019. Es por ello que se establece que el objetivo principal de la presente investigación es identificar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario de consultorios externos. El estudio es de tipo sustantiva, correlacional, no experimental transversal y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 40 trabajadores del área de consultorios externos y 376 usuarios de consultorios externos. Se aplicaron los instrumentos denominado Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el Instrumento de Satisfacción de Usuarios Externos del MINSA, basado en la escala SERVQUAL.

Palabras Clave: Clima Organizacional, satisfacción, usuario externo.

Abstract

The environment generated by the perceptions of the members of a group or organization is called organizational climate and is related to the motivation of workers, both physically and emotionally of the members of an organization. The organizational climate seems to positively or negatively affect the interactions between the members of an organization. It also seems to be related to the degree of security or insecurity to express feelings or talk about concerns, respect or lack of it in communication between members of the organization, therefore, it is likely that it also affects patient satisfaction in the respective care, as well as, the work performance of the workers in the Outpatient Office area, such as the case of the healthcare center, Hospital Octavio Mongrut Muñoz belonging to Essalud during 2019. That is why it is established that the main objective of The present investigation is to identify the existing relationship between the Organizational Climate and the satisfaction of the user of external clinics. The study is substantive, correlational, non-experimental, cross-sectional and quantitative in focus. The population consisted of 40 workers from the outpatient clinic area and 376 outpatient clinic users. The instruments called the Sonia Palma Work Climate Scale and the MINSA External User Satisfaction Instrument, based on the SERVQUAL scale, were applied.

Key Words: Organizational Climate, satisfaction, external user.

Índice

Introducción	3
Capítulo I	5
1.1 Problema de investigación	5
Antecedentes.....	5
Planteamiento del problema.....	8
Formulación del problema	12
Justificación de la investigación	13
1.2 Marco referencial	14
Antecedentes	14
Marco teórico.....	21
1.3 Objetivos e hipótesis	48
Objetivos.....	48
Hipótesis	49
Capítulo II	50
2.1 Metodología	50
Variables	51
Población.....	53
Instrumentos de investigación.....	56
Capítulo III	58
3.1 Resultados	58
Presentación de Resultados.....	58
Análisis Inferencial	116
Discusión.....	123
Conclusiones	126
Recomendaciones	128
Referencias Bibliográficas	131
Anexos	139
Autorizaciones	152

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de las variables	47
Tabla 2. Instrumentos de investigación	57
Tabla 3. Resumen de Procesamiento De Casos	58
Tabla 4. Estadísticas De Fiabilidad.....	58
Tabla 5. Resumen De Procesamiento De Casos	59
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	59
Tabla 7. Aplicativo Encuesta de Satisfacción MINSA (2011)	112
Tabla 8. Correlación Hipótesis General.....	116
Tabla 9. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 01	117
Tabla 10. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 02	118
Tabla 11. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 03	119
Tabla 12. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 04	120
Tabla 13. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 04	121
Tabla 14. Matriz de Operacionalización de Variables.....	141
Tabla 15. Datos demográficos	147
Tabla 16. Resultados Clima Organizacional.....	148
Tabla 17. Resultado General Clima Organizacional.....	148
Tabla 18. Resultado satisfacción organizacional	148



Índice de Figuras

Figura 1. Estructura Orgánica del Hospital Octavio Mongrut.....	7
Figura 2. Diagrama Clima organizacional.....	34
Figura 3. Diagrama SERVQUAL.....	43
Figura 4. Gráfico de frecuencia pregunta 1	61
Figura 5. Gráfico de frecuencia pregunta 2	62
Figura 6. Gráfico de frecuencia pregunta 3	63
Figura 7. Gráfico de frecuencia pregunta 4	64
Figura 8. Gráfico de frecuencia pregunta 5	65
Figura 9. Gráfico de frecuencia pregunta 6	66
Figura 10. Gráfico de frecuencia pregunta 7	67
Figura 11. Gráfico de frecuencia pregunta 8	68
Figura 12. Gráfico de frecuencia pregunta 9	69
Figura 13. Gráfico de frecuencia pregunta 10	70
Figura 14. Gráfico de frecuencia pregunta 11	71
Figura 15. Gráfico de frecuencia pregunta 12	72
Figura 16. Gráfico de frecuencia pregunta 13	73
Figura 17. Gráfico de frecuencia pregunta 14	74
Figura 18. Gráfico de frecuencia pregunta 15	75
Figura 19. Gráfico de frecuencia pregunta 16	76
Figura 20. Gráfico de frecuencia pregunta 17	77
Figura 21. Gráfico de frecuencia pregunta 18	78
Figura 22. Gráfico de frecuencia pregunta 19	79
Figura 23. Gráfico de frecuencia pregunta 20	80
Figura 24. Gráfico de frecuencia pregunta 21	81
Figura 25. Gráfico de frecuencia pregunta 22	82
Figura 26. Gráfico de frecuencia pregunta 23	83
Figura 27. Gráfico de frecuencia pregunta 24	84
Figura 28. Gráfico de frecuencia pregunta 25	85
Figura 29. Gráfico de frecuencia pregunta 26	86
Figura 30. Gráfico de frecuencia pregunta 27	87
Figura 31. Gráfico de frecuencia pregunta 28	88
Figura 32. Gráfico de frecuencia pregunta 29	89
Figura 33. Gráfico de frecuencia pregunta 30	90
Figura 34. Gráfico de frecuencia pregunta 31	91
Figura 35. Gráfico de frecuencia pregunta 32	92
Figura 36. Gráfico de frecuencia pregunta 34.....	94



<i>Figura 37.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 35.....	95
<i>Figura 38.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 36.....	96
<i>Figura 39.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 37.....	97
<i>Figura 40.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 38.....	98
<i>Figura 41.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 39.....	99
<i>Figura 42.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 40.....	100
<i>Figura 43.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 41.....	101
<i>Figura 44.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 42.....	102
<i>Figura 45.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 45.....	105
<i>Figura 46.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 46.....	106
<i>Figura 47.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 47.....	107
<i>Figura 48.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 48.....	108
<i>Figura 49.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 49.....	109
<i>Figura 50.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 50.....	110
<i>Figura 51.</i> Gráfico de frecuencia pregunta 50.....	111



Introducción

Uno de los derechos fundamentales del ser humano es un óptimo estado de Salud y se considera como un factor fundamental que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de un País (Malagón, Galán y Pontón, 2008). Estos aspectos obligan a los centros hospitalarios a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (OMS, 2013).

Al ambiente generado por las percepciones de los miembros de un grupo u organización se denomina clima organizacional y está relacionado con la motivación de los trabajadores, tanto a la parte física, como en lo emocional de los integrantes de una organización. El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente las interacciones entre los miembros de una organización. También parece estar relacionado al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o la falta del mismo en la comunicación entre los miembros de la organización, por tanto, es probable que también afecte la satisfacción de los pacientes en la atención respectiva, así como, el desempeño laboral de los trabajadores de la organización como es el caso del centro asistencial, Hospital Octavio Mongrut Muñoz perteneciente a Essalud.

En la actualidad las organizaciones vienen presentando problemas vinculados al clima organizacional, debido a que no están manejando las estrategias adecuadas para que



el personal tenga una mayor productividad, afectando este hecho la satisfacción de los pacientes y el desempeño laboral de los trabajadores, siendo importante y necesario, conocer el tipo de vínculo que hay entre clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en la mencionada organización.

La satisfacción del usuario que asiste a los consultorios externos, consiste en captar las exigencias de los pacientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades, esto incluye el manejo y la aplicación adecuada de las herramientas del mejoramiento continuo de la calidad, de parte de los trabajadores de una entidad prestadora de servicios de salud.

En este contexto es importante remarcar que la evidencia científica generada a partir del presente trabajo de investigación, permitirán a las respectivas Jefaturas de este centro asistencial plantear estrategias de gestión sanitaria que se avoque a lograr la satisfacción del paciente y mejorando el clima organizacional. Por lo anteriormente descrito nos formulamos la siguiente pregunta:

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut?



Capítulo I

1.1 Problema de investigación

Antecedentes

El Hospital I Octavio Mongrut Muñoz está ubicado en la Av. Parque de Las Leyendas N° 255, Urbanización Maranga del Distrito de San Miguel, en la ciudad de Lima. Originalmente fue inaugurado por el ex presidente de la República, Ing. Alberto Fujimori, el 21 de Julio del 2000 como un Policlínico perteneciente a la Red Asistencial Sabogal creado para hacer frente a la alta demanda de atención en el Hospital A. Sabogal Sologuren y de esa forma descongestionar las atenciones en el referido centro asistencial. Siendo su primer Director el Dr. Carlos Ramírez Santos, posteriormente debido a la creciente demanda de atención es que se da inicio el proyecto para convertirse en Hospital, siendo este presentado a la gerencia central por el director Dr. José Arriola Uceda, el cual fue aprobado con resolución de Presidencia Ejecutiva N° 493-PE-ESSALUD 2007 convirtiéndose así en Hospital del primer nivel de atención, manteniendo el nombre de Octavio Mongrut Muñoz.

Ubicación geográfica

Departamento:	Lima.
Provincia:	Lima.
Distrito:	San Miguel.
Red de Salud:	Red Prestacional Sabogal
Hospital de Referencia:	Alberto Sabogal Sologuren.



Dirección: Av. Parque de las leyendas 255

Teléfono: (01) 319-8060.

El hospital, cuenta con 4 módulos construidos en base a material noble y 3 módulos en base a material prefabricado, además, cuenta con sala de máquinas (oxígeno, grupos electrógenos, etc.); cabe resaltar que el hospital fue “adaptado” a las instalaciones del colegio 1ro de mayo que funcionaba anteriormente. En la actualidad, dicho nosocomio forma parte de la Red Prestacional Sabogal y este a su vez es un órgano desconcentrado de la Gerencia Central de EsSalud. Recibe financiamiento limitado, el cual es administrado por la Oficina de Finanzas de la respectiva Red.

Servicios prestados por el Hospital

1. Emergencia
2. Centro Quirúrgico
3. Hospitalización
4. Centro Obstétrico
5. Consulta Externa
6. Laboratorio
7. Terapia Física
8. Programas de Enfermería

El hospital cuenta con dos tipos de grupos ocupacionales diferenciados y estos son: Asistenciales (médicos, enfermeras, tecnólogos, etc.) y Administrativos (Ingenieros,

economistas, contadores, administradores, etc.) tanto en el plano profesional como en el técnico, estos grupos ocupacionales representan a un 80% asistencial y un 20% Administrativo respectivamente. Además, existen tres diferentes regímenes de contratación, los nombrados (ley 276), contratados a plazo indeterminado (ley 728), Contratación Administrativa de Servicios CAS (ley 1057). Para realizar reclamos de interés común están organizados en sindicatos, siendo los gremios más representativos el FED-CUT y el SINAMSOP.

La estructura orgánica del Hospital Octavio Mongrut, se conforma de la siguiente manera:

Organigrama del Hospital Octavio Mongrut

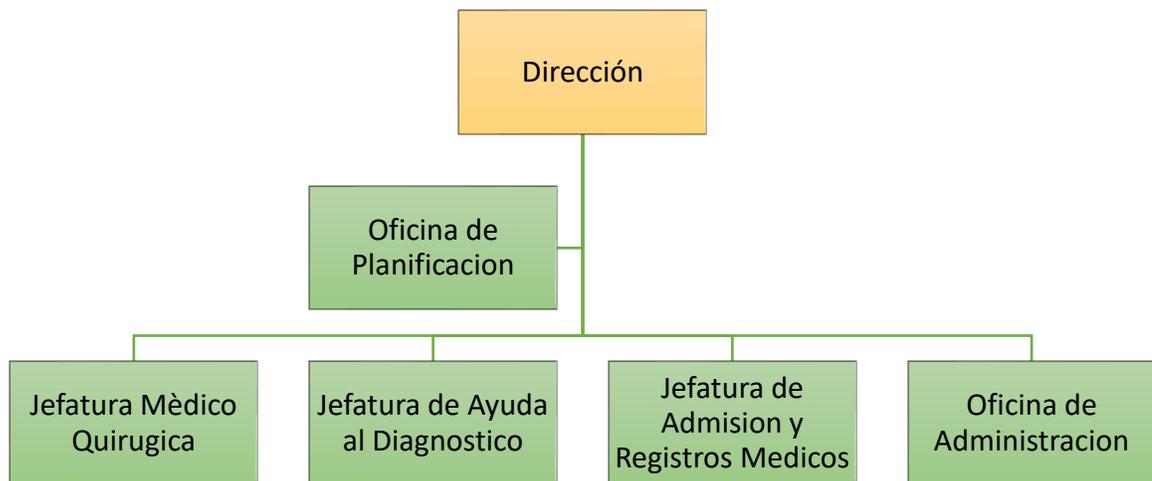


Figura 1. Estructura Orgánica del Hospital Octavio Mongrut



Planteamiento del problema

Ofrecer una atención especializada, viene a ser la realización continua de convenios necesarios para que el servicio en salud se brinde. En otras palabras, significa conseguir que la persona que requiere la atención termine conforme con la atención que se le brindó. Es por ello conveniente examinar qué es lo que tenemos que ofrecer a los potenciales pacientes y de que instrumentos nos vamos a valer para llevarlo a cabo. Al ofrecer sus servicios, el oferente tiene una gran variedad de instrumentos a usar a fin de identificar buenas ocasiones e incrementar el número de clientes conformes, así como optimizar la prestación del servicio.

Este entendimiento de la realidad, facilitará la realización de una atención que se amolde a cada cliente, que tome en cuenta su opinión y darle un valor agregado que mejore lo que él estaba esperando. El inicio de toda atención al cliente, tiene por objeto considerar las expectativas de los pacientes y razonar como conseguir resultados que los satisfagan, ello implica la correcta utilización de los instrumentos de mejora continua por parte del personal de un centro de atención en salud.

La conformidad del cliente, es un factor que, con respecto a la medición del servicio médico y calidad de atención, ha adquirido una mayor importancia, como refiere Acosta (2010), considerándosele en la última década como un pilar de evaluación de servicios sanitarios. Si bien es verdad que hay una gran discusión sobre sus conceptos y métodos de evaluación, también lo es que existe una opinión mayoritaria sobre la importancia de la



opinión de los clientes con respecto a la atención recibida, la cual constituye un factor preponderante para la mejora de la entidad y la prestación de la atención en salud, conforme lo refieren Brunet (1987) y Díaz (2006).

El tema de la conformidad del cliente, en el mundo, viene a ser un reto para los profesionales de la salud, docentes, investigadores y también para los pacientes. No hay una opinión unánime acerca de lo que significa y constituye, sin embargo, es patente que refleja una óptica distinta sobre la atención de salud. De acuerdo con lo señalado con Pascoe (1983), la complacencia del paciente es entendida como una acción y valoración que el cliente perfeña, como resultado de su experiencia al haber sido atendido.

En la década inmediatamente pasada, hubo varios teóricos en el orbe que manifestaron que los cuestionarios realizados a los clientes mayormente arrojan un nivel alto de satisfacción y escasa variabilidad, lo cual hace difícil su utilización para tomar buenas decisiones; empero, otras indagaciones, como la de Santana (2007), señalan que la introducción de preguntas que exploren y caractericen las experiencias de los pacientes con aspectos específicos de la atención son más informativas y útiles. Adicionalmente, las complementariedades con técnicas de investigación cualitativa fortalecen la riqueza de la información y su potencial uso en la gestión. Como mencionamos anteriormente, la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio.



Estudios realizados en otros países han dejado apreciar grandes niveles de conformidad del paciente en los centros de salud estatal y, aunada a ello, su insuficiente variación a lo largo de los trabajos de seguimiento, lo que ha generado críticas sobre su idoneidad como herramienta de evaluación en la gestión de servicios de salud. En países del primer mundo y en otros que se encuentran en camino al desarrollo, se promueve la gestión de información, el cual empieza indagando la opinión de los pacientes atendidos, la cual es facilitada a los funcionarios encargados de tomar decisiones en la entidad, con el fin de que se dispongan acciones de mejora. En dichas naciones, los citados actos vienen a constituir un pilar fundamental para el progreso del servicio en salud. Jackson, et al. (2001) son de la opinión que la importancia de la satisfacción del paciente depende del fin que se persigue al evaluar la misma.

De acuerdo con Palma S. (2004) El Clima Laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. En ese sentido, determina 5 factores de estudio, los cuales son: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos. Una de las razones que conllevan a realizar el presente estudio, es la existencia de limitados estudios referidos



al tema, enmarcando la investigación en el estudio del clima organizacional y satisfacción del usuario de manera independiente o relacionada a otras variables. Otro de los motivos que originan la presente investigación es parte de mi experiencia laboral al constatar manifestaciones verbales de trabajadores de consulta externa como, por ejemplo: “si el hospital no nos brinda una infraestructura adecuada, los insumos necesarios, como quieren que atendamos bien a los pacientes”, “con que ánimos” y “encima no nos pagan bien”, “no reconocen nuestro trabajo”, etc, son algunas de las frases rescatadas. Así mismo, también se escuchó a los usuarios externos frases como: “La señorita del módulo casi siempre está de mal humor”, “La doctora no soluciona mi problema”, “el hospital no cuenta con los equipos necesarios”, “Mucho demoran en atendernos”. El Hospital Octavio Mongrut Muñoz diariamente concentra una alta demanda de pacientes en los servicios de consulta externa, es por ello que el trabajador de consulta externa (Medico, Tec. Enf, Asist. Admin, Enfermera) es el encargado de la atención a los usuarios, el cual debería poseer una actitud empática frente a las necesidades del usuario externo, pero en muchas ocasiones esto no sucede por múltiples factores que intentaremos 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 Octavio Mongrut Muñoz”.



Formulación del problema

Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?

Problemas Específicos

- ¿Como se relaciona la realización personal con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?
- ¿Como se relaciona el involucramiento laboral con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?
- ¿Como se relaciona la supervisión con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?
- ¿Como se relaciona la comunicación con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?



Justificación de la investigación

Justificación Social

La presente investigación permitirá identificar la relación entre el clima organizacional y su relación con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos, esto a su vez permitirá percibir las dinámicas existentes entre las dos variables de estudio. Con esta información los directivos podrán proponer intervenciones que generen cambios sustanciales en la productividad y desempeño de los trabajadores de la referida área, tomando como referencia los resultados individuales de ambas variables, así como, los indicadores de relación del clima organizacional y la satisfacción de los usuarios. Tanto los trabajadores administrativos como los asistenciales de los consultorios externos se benefician del estudio, puesto que de demostrarse la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios se podrá implementar medidas de mejora para la organización. Así, los trabajadores de la referida área se desenvolverán en un clima organizacional que favorezca su salud mental y a su vez se incrementara los niveles de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos.

Justificación práctica

El desarrollo del presente trabajo de investigación y su posterior aplicación a partir de las recomendaciones, sugerencias y conclusiones de la tesis, tiende a resolver de una u otra manera la problemática encontrada en la unidad de análisis, asimismo de otras organizaciones de salud publico privadas en el Perú.



1.2 Marco referencial

Antecedentes

Internacionales:

- Montoya P. Bello N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A, (2017), En Chile se realizó un estudio de “Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Pública de Chile. Un estudio cuantitativo, correlacional en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Resultados: Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Conclusión: La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos



- González B. et al. (2015), en España se realizó un estudio sobre “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, llevo a cabo el estudio mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo xxi, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.

Así mismo, se concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los trabajadores de salud. En especial, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.



- Restrepo C. (2015), expone en su investigación desarrollada en Caucasia, Antioquia, cuyo objetivo fue describir la relación existente entre el clima organizacional la IPS Clínica Pajonal y el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución, empleando una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental. Para lo cual tomó una muestra de 130 funcionarios de forma aleatoria, los cuales se reunieron en grupos de 10 y 15 personas, y se desempeñaban en diferentes áreas de servicios de la IPS. Así mismo, una muestra de 130 usuarios que utilizaron los servicios de salud ofrecidos por la Institución y se recolectaron los datos correspondientes de la encuesta de satisfacción llevada por la IPS. La recolección de datos fue de tipo numérica y se analizaron estadísticamente los resultados con el fin de establecer patrones de comportamientos. La investigadora indica que haber realizado el ejercicio investigativo le permitió evidenciar la importancia del clima laboral, para evaluar el rendimiento laboral y la satisfacción de los usuarios
- En Colombia, Loayza, Echeverry, Beltrán y Moreno (2015), Realizaron un estudio Clima organizacional en un hospital público de Quidío, con el objetivo de identificar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos en un hospital público de Quindío-Colombia. La metodología utilizada fue un estudio cuantitativo de tipo correlacional, que mide el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. La población estudio la conformaron 114 funcionarios asistenciales y administrativos pertenecientes a un hospital público de Quindío-Colombia. Resultados: La medición del clima



organizacional dio como resultado un promedio global de 69,81, con una calificación de 3,89 catalogándose con un nivel medio para el clima organizacional. Se evidencio una relación positiva altamente significativa entre el clima organizacional con la dimensión de relaciones interpersonales y de esta última con la coordinación externa. Conclusión: Se evidencia la importancia que para el funcionario tiene, desde su punto de vista, la “interacción amigable” que se interpreta como la relación respetuosa y efectiva con sus compañeros de área, necesaria para un ambiente de trabajo en equipo; de igual manera se evidencio la importancia de tener en cuenta las relaciones interpersonales con la coordinación externa lo que se puede traducir como el valor que el funcionario le confiere al liderazgo participativo en la percepción del clima organizacional.

- Carballo A. Romeo H. Ávalos (2015), realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco”. El objetivo, conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa caravanas de la Salud en Tabasco, México. La metodología usada fue estudio es de tipo observacional, prospectivo, de corte transversal, aplicándose a 97 trabajadores activos de los cuales el 90% está conformada por médicos, enfermeras y promotores y la minoría (10%) lo conformaron los odontólogos, se aplicaron dos instrumentos para el perfil sociodemográfico, clima organizacional, y satisfacción laboral, los resultados fueron que el 76% de los trabajadores manifestó la existencia de un clima organizacional



favorable, en relación a la satisfacción del cliente externo el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. Finalmente concluyen que la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa.

Nacionales:

- Chinchay Pajuelo E. (2016), Perú, se realizó la investigación con el propósito de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del Hospital Yungay, estudio del tipo cuantitativo, descriptivo y diseño trasversal-correlacional con una muestra total de 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.

- Vela López S. (2015), Huánuco Perú, determinó 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 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 -0,173y 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.



- Calderón Gamarra (2017), Perú, esta investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Público: “Bellavista”. Es así, que el Objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente 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 es 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. Se utilizó como instrumento de evaluación la escala 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. Dando como resultado, para la variable Clima Organizacional “Por Mejorar” y los niveles de satisfacción dieron como resultado el 78.9% de usuarios satisfechos y el 21.1% de insatisfechos.



Marco teórico

El Clima Organizacional

Teorías que sustentan el Clima Organizacional

De acuerdo con Brunet (1987) dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela *gestalt* y *funcionalista*. La primera de ellas, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Según la Escuela Funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela *gestaltista* argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los *funcionalistas* introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del Clima de éste. Como regla general, cuando la escuela *gestaltista*



y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

Martín y cols. (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica. Para los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individual. Aunque, con esto, los autores no pretenden negar la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.

Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.



Según Palma S., (2004) Teoriza el clima organizacional sobre la interacción de las personas a través de la experiencia laboral, de quienes forman parte de la organización. Además, permite que aquellos elementos característicos que distinguen a la organización (cultura) sean de manera personal interpretados, valorados y estructurados dentro de los esquemas mentales que orientan su conducta. Clima organizacional es un concepto que justamente se refiere a esta percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora. La realidad psicosocial se convierte en el factor de influencia y funciona como variable moderadora entre estructuras y procesos de la organización y comportamientos individuales (Guillen y otros, 2000). Estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un clima laboral en función a las percepciones de quienes comparten un mismo ambiente laboral. En el estudio del Clima Organizacional se debe considerar los siguientes principios:

- Referido a las características del medio ambiente de trabajo.
- Percibidas directa o indirectamente por quienes interactúan en un determinado ambiente social.



- Repercute en el comportamiento laboral.
- Variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Describe características peculiares y distintivas de las organizaciones relativamente permanentes.
- Forma parte de un sistema dinámico en interacción con las estructuras y otras características organizacionales.

En consecuencia, se identifica que la percepción del Clima Organizacional se deriva de los siguientes factores:

- Liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Manejo de las consecuencias del comportamiento "en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).



Definición del Clima Organizacional

El concepto de clima es una interrelación de características en la cual según González B. et al. (2015) El clima organizacional se entiende como un conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos. Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

En otro sentido Segredo, A. (2013), asume la definición de clima organizacional como el ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización.



Mainegra y Díaz (2012). Definen al clima organizacional como una tarea obligada cuando se trata de estudiar un organismo social. Para comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, tiene repercusiones en el comportamiento laboral, es una variable que interviene, entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Según Gonçalves (2001), el enfoque que establece sobre el concepto de clima organizacional, y se ha demostrado mayor utilidad es aquel que atiende, como elemento fundamental, a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

El autor Robbins (2004) define al clima organizacional como un ambiente en el que una persona ejerce su trabajo diariamente, el trato que el Jefe inmediato da a sus



empleados, la correspondencia entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos componentes van conformando lo que se llama: Clima Organizacional, éste puede ser un vínculo o un obstáculo para la mejor competencia de la organización en su conjunto o en determinadas personas que formen parte de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, es la expresión particular de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que esta incide directamente en su desempeño.

Según Toro (2015), otros investigadores, estudian el clima organizacional, como una variable independiente que puede tener influencia sobre la motivación, la satisfacción o la productividad. Otros, describen que es una variable que puede cambiar por aspectos como: antigüedad en el trabajo, edad, género, condiciones del trabajo y otras realidades similares. Otros analistas sostienen, que es una variable interviniente, que puede cambiar según las circunstancias del entorno y de la organización, además de la conducta del individuo.

Litwin y Stringer (1968) propusieron un modelo de clima organizacional, estableciendo como pilar principal de su investigación a la teoría de motivación de McClelland, a fin de comprender que la forma en que ellos explicaban la conducta de las personas, dándole importancia a factores como liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones, entre otros, originando que las



percepciones del clima organizacional y a su vez influyen en aspectos como productividad, satisfacción, rotación y la adaptación de los trabajadores.

Según el Documento técnico del MINSA (2011) El clima organizacional lo definen las percepciones que comparten los integrantes de una organización con respecto al trabajo, el ambiente físico en el que suceden estas interacciones y la diversa normativa formal e informal que afectan dicho trabajo. Es por ello que, al estudiar el clima organizacional de las instituciones de salud, permitirá conocer; en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, esto con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Según Noboa (2007) Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. Se puede decir que se percibe por los sentidos: los habrá amigables y colaborativos o también perniciosos y destructivos, o siguiendo el símil meteorológico cálido y suave, polar o tormentoso. El clima va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. Lo interesante de este concepto es que si bien en este trabajo se sostiene que son las personas las que construyen y crean las organizaciones,



éstas en su devenir adquieren vida propia y envuelven a los individuos que las forman condicionando su vida en las mismas, convirtiéndose en una construcción social con autonomía que marca las actitudes y comportamientos de los individuos.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2017) En su Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima organizacional lo define como la percepción colectiva de satisfacción de los/las servidores/as civiles sobre el ambiente de trabajo. La gestión del clima organizacional es fundamental para promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de los/las servidores/as de la entidad. Al gestionar el clima organizacional, las entidades públicas pueden desarrollar planes de acción que contribuyan a incrementar la motivación y el compromiso de las personas e impactar positivamente en los resultados de la organización.

Palma S. (2004), establece que el Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

En resumen y de acuerdo a las definiciones presentadas, podemos definir al clima organizacional como una serie de percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante



recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Tipos de Clima Organizacional

De acuerdo con Brunet, (1987) Rensis Likert en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Brunet menciona que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Sistema l Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.



Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados, resumiendo, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización.



Clasificación del Clima Organizacional

Chiang y Antonio (2010) Establecen que las percepciones situacionales sobre el clima organizacional, pueden ser clasificadas atendiendo a tres criterios: nivel, tipo y tipologías. A continuación, se presentan los distintos climas que puedan definirse a partir de los criterios mencionados.

- a) *Nivel descriptivo:* Cuando las opiniones son divulgadas por los individuos, cada declaración hecha se refiere a un nivel sobre el cual la persona informa. Por nivel del clima se entiende el nivel del referente al que aluden las descripciones del individuo.
- b) *Tipos:*

Clima psicológico: Se compone esencialmente de las percepciones que tienen los individuos de sus entornos

Clima agregado: Es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo social a un cierto nivel jerárquico formal.

Clima colectivo: Surge del acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones acerca de los contextos organizacionales; sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales.



Clima organizacional: Son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona.

c) *Tipologías de clima organizacional*

Las tipologías identifican y caracterizan los climas como configuraciones totales, integradas de propiedades. Así, hablar de un clima abierto, democrático, comunitario o robusto, que, si bien puede ser valorado en términos de dimensiones, se entiende como totalidades.

Aspectos Importantes del Clima Organizacional

Como se ha visto anteriormente, en la teoría de Likert, las variables implicadas en la composición del clima organizacional. Ahora lo que corresponde es analizar la naturaleza de estas variables, sus interacciones dentro de la composición del clima organizacional y los efectos que provocan dentro de la organización.

En la figura siguiente, Brunet (2004) presenta la forma en que interactúan componentes tales como el comportamiento de los individuos y de los grupos, la estructura y los procesos organizacionales, para crear un clima organizacional que, a su vez, produce los resultados que se observan a nivel del rendimiento organizacional, individual o de grupo.

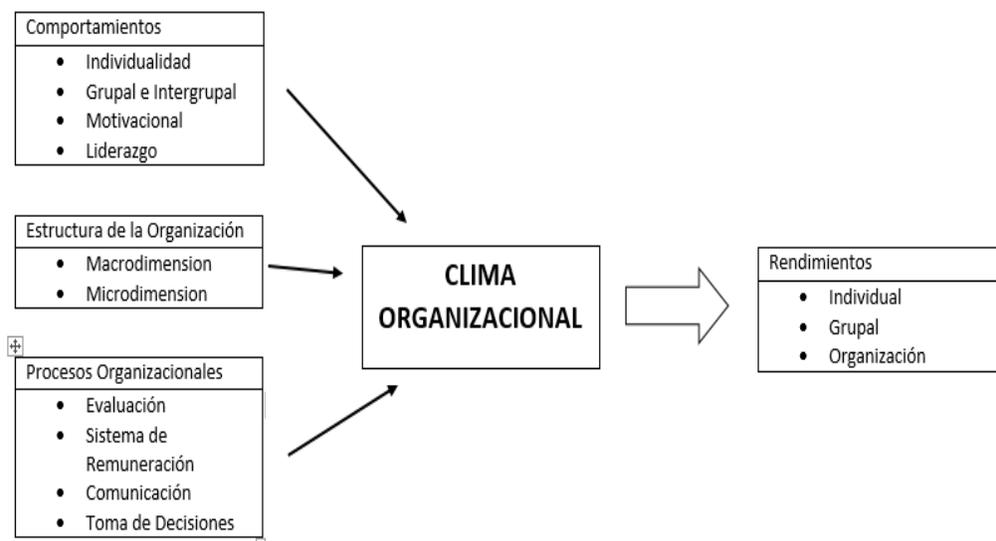


Figura 2. Diagrama Clima organizacional. Adaptación del “Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos” Bernal Gonzales et. Al (2015)

La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, reviste una importancia particular. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los aspectos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analizan para construir la percepción del clima. El clima organizacional también es un proceso circular en el que los resultados producidos vienen a confirmar las percepciones de los empleados. En otras palabras, si las características psicológicas personales de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, la resistencia a la presión, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectados por los resultados obtenidos de la organización.



El clima está entonces formado por varios componentes que son importantes en el momento en que un jefe de recursos humanos quiera escoger un cuestionario que le permita evaluar el clima de su organización. En efecto, la calidad de un cuestionario reside en el número. Y el tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita un instrumento de medida filtrar las dimensiones importantes y pertinentes de la organización estudiada, más eficaz será.

Dimensiones del Clima Organizacional

Ramos M. (2012) establece que los diversos estímulos que provienen del medio organizacional influyen directamente sobre el comportamiento de los individuos. Así, la organización constituye en cierta forma una microsociedad, que está caracterizada por un conjunto de dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. El elemento importante, en este punto, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo. Razón por la cual, numerosos investigadores del clima basan sus estudios en los datos de las percepciones individuales de las propiedades organizacionales.

Tomando como énfasis especial sobre la salud pública, el análisis de este fenómeno tanto a nivel local como nacional e internacional, es imprescindible para dar respuesta a la necesidad que tienen las instituciones médicas por identificar todo lo que influye, de manera positiva o negativa, en el rendimiento de las personas a fin de mejorar el



ambiente de trabajo en beneficio del servicio de atención que se otorga a los pacientes. No obstante, es importante señalar que existen diferencias entre los estudios del tema referente a los modelos, el tipo y el número de dimensiones específicas para la medición del clima organizacional, pues debido a la multidimensionalidad de esta variable no existe una definición generalizada respecto al enfoque y a las definiciones de su concepto. En ese sentido, Litwin y Stringer (1968) postula las siguientes dimensiones:

1. *Estructura*: vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo.
2. *Responsabilidad*: enfatiza en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones.
3. *Recompensa*: evalúa en qué medida la organización recompensa los empleados por el trabajo bien hecho.
4. *Riesgo*: corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades.
5. *Calidez*: enfatiza en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
6. *Apoyo*: mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas.
7. *Normas*: se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral.



8. *Conflicto*: es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista.
9. *Identidad*: es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización.

Finalmente, como complemento al modelo de Litwin y Stringer, los investigadores Pritchard y Karasick (1973) proponen la medición de 11 dimensiones para evaluar el clima organizacional, las cuales son: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización en la toma de decisiones y flexibilidad de innovación. De acuerdo con este modelo, el clima organizacional es una cualidad permanente que resulta del comportamiento de las personas, las políticas de los altos mandos y la satisfacción laboral de cada individuo.

Al evaluar diferentes cuestionarios elegimos el instrumento diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral (Clima Organizacional) y en función a aspectos vinculados a la realización del personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Las cinco



dimensiones que evalúan al clima organizacional en sus diversos aspectos son los siguientes:

- a. *Autorrealización:* Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de fui tiro.
- b. *Involucramiento Laboral:* Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- c. *Supervisión:* Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- d. *Comunicación:* Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- e. *Condiciones Laborales:* Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.



Satisfacción de los usuarios

Según Torres et al., (2011) A partir de la década de los noventa, la calidad de los servicios en el sector público se ha convertido en uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y regulaciones gubernamentales que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente. En ese sentido Losada et al., (2012) establece que los constantes procesos de cambio que sufren las organizaciones, en especial las instituciones del sector de salud pública, ponen de manifiesto la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad de la atención, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios a fin de alcanzar la excelencia en los servicios que se ofrecen.

Por su parte, Aguirre (1997) menciona que la calidad busca garantizar atención oportuna al usuario a través de los recursos y conocimientos médicos más adecuados, con compromiso y participación de todos los actores en la atención médica y con satisfacción de las necesidades de salud. De igual forma, la Organización Mundial de la Salud (2009) señala que la calidad de los servicios de salud contempla elementos como otorgar seguridad a los pacientes, reducir el riesgo en los procedimientos médicos, llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos, aumentar la probabilidad de lograr los resultados sanitarios deseados y responder en forma pronta y satisfactoria las demandas y cuestionamientos de los usuarios.



De ahí que estudios recientes estudios llevados a cabo por la Fundación Mexicana para la Salud (2013) señalan que las condiciones de salud en el corto y mediano plazo exigen la ejecución de nuevas reformas de gestión, a fin de mejorar las condiciones de las unidades de atención médica para responder eficientemente a las demandas de la comunidad y avanzar en la universalidad de los servicios de salud, considerando estratégicamente los elementos básicos del concepto de la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Definiendo Calidad en Servicios de Salud

Ruelas y Vidal (1990) definen la calidad como un aspecto indispensable para que el paciente reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo posible, a través de 3 componentes principales: la atención técnica, el buen manejo de las relaciones interpersonales entre derechohabientes y proveedores de la salud, y las condiciones físicas propicias bajo las cuales se desarrolla el proceso de atención.

Respecto a lo anterior, Donabedian (1996) menciona que el concepto de calidad asistencial engloba 3 elementos clave para su evaluación, y son:

- a) *Estructura*, que comprende todo lo relacionado a las características en que se prestan los servicios, tanto materiales como organizacionales.



b) *Proceso*, que se refiere a las actividades que realizan los médicos y trabajadores de la salud durante la atención a los pacientes y su habilidad para llevarlas a cabo.

c) *Resultado*, que mide los beneficios y el nivel de satisfacción alcanzado en los pacientes.

Modelos de Calidad en Atención de Servicios de Salud

Losada Y Rodríguez (2007) afirman el carácter multidimensional de la calidad. En consecuencia, existen diversos enfoques teóricos y empíricos que tratan de explicar el contenido y la conformación de las dimensiones necesarias para evaluar la calidad de los servicios de salud, ejemplo de ellos son los modelos:

a) *ISO (International Organization for Standardization)*, Su misión es facilitar el desarrollo y la unificación de estándares de calidad referentes a las especificaciones de productos, procesos, materiales, etc., principalmente del área industrial. No obstante, existen un tipo de normas que puede aplicarse al sector servicios, incluyendo el ámbito de la salud, siendo esta la norma ISO 9000.

b) *JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Health-care Organizations)*, Su esquema está orientado a determinar estándares de acreditación para todo tipo de instituciones sanitarias. El objetivo principal de este modelo es estimular la



mejora continua de los servicios médicos mediante la aplicación de estándares centrados en el paciente.

- c) Por otra parte, el modelo *SERVQUAL* fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), y consiste en una escala para evaluar las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio, tomando como formadores de las expectativas 4 elementos básicos: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, las experiencias previas del cliente y las comunicaciones externas de la organización. Inicialmente este modelo contemplaba 10 componentes; sin embargo, en 1988 se concluyó que las dimensiones válidas para evaluar la calidad de los servicios son 5, siendo estas: tangibles (contar con instalaciones físicas en buenas condiciones y que la apariencia del personal sea adecuada); confiabilidad (brindar el servicio prometido de forma confiable y segura); capacidad de respuesta (ofrecer apoyo a los pacientes y dar un servicio rápido); seguridad (inspirar confianza a los usuarios por medio del conocimiento y cortesía de los empleados), y empatía (cuidar y dar atención individualizada a quien lo necesite).

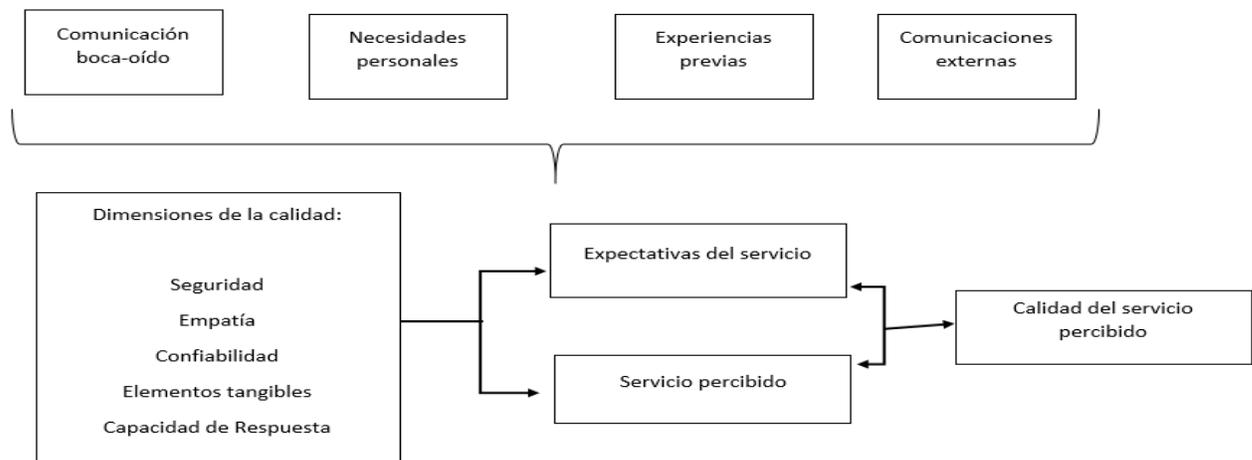


Figura 3. Diagrama SERVQUAL.

Adaptación del “Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos” Bernal Gonzales et. Al (2015)

d) Modelo EFQM diseñado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) Su aplicación inicial estaba orientada hacia empresas e industrias; no obstante, desde hace aproximadamente 20 o 25 años este modelo empieza a utilizarse en el sector sanitario. Su esquema se encuentra estructurado con base en 9 criterios «de excelencia».

Cabe señalar que el SERVQUAL fue diseñado originalmente para medir la calidad en empresas de servicios, su importancia y aplicación en el contexto de la salud posee, desde hace varios años, un alto reconocimiento. Evidencia de ello es el estudio realizado por Babakus y Mangold (1992), en el cual se busca validar un nuevo constructo del SERVQUAL para su aplicación en hospitales y que alcanzó



resultados altamente favorables, llegando a la conclusión de que esta escala de medición cumple con los criterios de validez y confiabilidad para su implementación en las instituciones del sector sanitario.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.

Dimensiones del SERVQUAL

De acuerdo con el estudio sobre el SERVQUAL, se contemplan las siguientes dimensiones:

- *Elementos Tangibles:* Instalaciones o infraestructura en óptimas condiciones, además el personal y su apariencia deberá ser la adecuada.
- *Confiabilidad:* La prestación de servicio de forma confiable y segura.
- *Capacidad de Respuesta:* Se brinda apoyo o servicios a los pacientes de forma rápida y oportuna.
- *Seguridad:* Transmitir confianza al usuario de lo que se está haciendo y amabilidad en el trato.



- *Empatía:* Entender lo que requiere el paciente, personalizar el servicio a quien lo pida.

Herramienta de Medición

La Metodología SERVQUAL del MINSA (2011) cuenta con una escala multidimensional diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo así la escala SERVQUAL Modificado, la cual define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, se fue implementando en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos permitirá identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud, el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora en la calidad de atención.



Matriz de Operacionalización De Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	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.	Realización Personal	Oportunidades, éxito, desempeño, logro, desarrollo, promoción, reconocimiento.	Pruebas estadísticas Encuesta Cuestionario
		Involucramiento Laboral	Compromiso, nivel de logro, consideración, compromiso, mejora, desarrollo estímulo, valores, calidad de vida.	
		Supervisión	Superación, métodos de trabajo, preparación, responsabilidad, seguimiento, objetivos, planificación, trato justo.	
		Comunicación	Acceso, información, relaciones armoniosas,	



			canales, interacción, comunicación interna, Atención, avances.	
		Condiciones laborales	Cooperación, objetivos, decisiones, trabajo en equipo, oportunidad, administración, remuneración, visión, tecnología.	
2. Variable dependiente				
SATISFACCION DEL USUARIO	La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente que son asuntos en los que éste es la autoridad última.	Fiabilidad	Atención, orden, mecanismo de atención, oportunidad.	Pruebas estadísticas Encuesta Cuestionario
		Capacidad de Respuesta	Rapidez, tiempo de espera, privacidad, tiempo necesario	
		Seguridad	Minuciosidad, tiempo suficiente, confianza.	
		Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia, comprensión,	
		Aspectos Intangibles	Orientación, limpieza, disponibilidad de equipos e infraestructura	

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de las variables



1.3 Objetivos e hipótesis

Objetivos

Objetivo General

Identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.

Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la Realización personal y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- Identificar la relación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- Identificar la relación entre la Supervisión y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- Identificar la relación entre la Comunicación y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- Identificar la relación entre las Condiciones Laborales y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.



Hipótesis

Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.

Hipótesis Específicas

- La realización personal se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos, del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- El Involucramiento se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos, del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- La Comunicación se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- La comunicación se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.
- Las condiciones laborales se relacionan moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.



Capítulo II

2.1 Metodología

Tipo de Investigación.

La investigación es del tipo sustantiva, esto nos permitirá orientar el conocimiento esencial de los fenómenos, tanto a describirlos como a explicarlos. En ese sentido, Sanchez y Reyes (2018) afirman que la investigación sustantiva es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y se establece en describir, explicar o predecir la realidad, con lo cual busca en los principios o leyes generales organizar una teoría científica.

Nivel de Investigación

Hernández y Baptista (2014) establecieron que el estudio correlacional está asociado a variables que tienen un comportamiento predecible para una un grupo o población. En ese sentido, el nivel de la investigación es correlacional por que el propósito es conocer el grado de asociación existente entre dos o más variables en un contexto definido, es por ello que se conocerán la relación entre las variables del clima organizacional y el grado de satisfacción de los usuarios externos.

Diseño de investigación.

El diseño de investigación utilizado será no experimental transversal y correlacional, esto se adecua a que las variables son independientes y no sufrirán ninguna alteración o modificación en el tiempo, razón aparte, son observables. Para ello según Hernández y Baptista (2014)



afirman que una investigación no experimental se establece sin la manipulación premeditada de las variables y se observan en su ambiente natural para luego examinarlos. Es por ello que se elige el enfoque no experimental, transversal con el fin de recopilar los datos, analizar y establecer su interrelación en un momento único.

Enfoque de la Investigación

El enfoque corresponde a un estudio cuantitativo, el cual plantea relaciones entre variables con el objetivo de lograr proposiciones precisas y recomendaciones específicas. En ese sentido Hernandez y Baptista (2014) establecen que el enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Variables

Variable Independiente

Clima Organizacional

Palma S.(2004) determinó que el clima organizacional o laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite conocer un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos a fin de llegar con buenos resultados organizacionales.

Dimensiones: Según la autora citada esta variable se divide en cinco dimensiones:



- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

Variable Dependiente

Satisfacción del Usuario de Consultorio Externo

Para evaluar la satisfacción del usuario de consultorios externos se utilizará el instrumento del MINSA (2011) el cual utiliza la metodología SERVQUAL que define la calidad de la atención en instituciones de salud, entre la diferencia de Percepciones y Expectativas de los usuarios externos, asimismo se apoya en las siguientes dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles



Población

Para efectos de la presente investigación, la población estuvo conformada por dos grupos: Cuarenta (40) trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos que realizaron atención por los diferentes servicios de consulta externa del Hospital de Octavio Mongrut durante el mes de agosto del 2019; y 17,000 usuarios que acudieron a los diferentes consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut.

Muestra

La muestra representativa correspondiente a la primera variable, estará conformada por los 40 trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos que realizaron atención por los diferentes servicios de consulta externa del Hospital Octavio Mongrut durante el mes de agosto del 2019. Esta muestra es del tipo Censal, la cual está definida por comprender todas las unidades de la población a investigar.

Asimismo, para la correspondiente variable dependiente, se calculó el tamaño muestral para la población de usuarios que en promedio es de 17,000 atenciones por consultorios externos por mes. Para el mencionado cálculo se utilizó la formula siguiente y la cual está definida en la Guía Técnica del MINSA (2011)

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

P: 0.5 Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho

Q: 0.5 Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos



E²: 0.05 Error Estándar de 0.05 o 0.1 según categoría de la IPRESS

Z²: 1.96 Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%.

O: 0.5 (desviación estándar)

N: 17,000 Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa

n = 376 usuarios externos

Criterios de Selección Variable Clima Organizacional

Criterios de inclusión:

- Trabajador que labore más de 3 meses en el área de consulta externa, bajo contrato vigente.
- Todo trabajador que se encuentre presente en el momento de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión:

- Trabajador que no se encuentre presente en el momento de la encuesta
- Trabajador con menos de 3 meses de permanencia en el puesto.
- Trabajador que se encuentre en condición de tercero.

Criterios de Selección Usuarios Externos

Criterios de inclusión:

- Usuario externo, adultos de ambos sexos, mayores de 18 años al momento de recibir atención en el Centro de Salud.



- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Usuario externo pediátrico.
- Usuario externo con trastorno mental
- Usuario externo menores de 18 años.
- Usuario externo que no deseen participar en la encuesta.



Instrumentos de investigación

En relación a la naturaleza del trabajo de investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica	Instrumento	Datos que se observarán
Encuestas	<p>Cuestionario tipo encuestas</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuesta de clima organizacional de 51 preguntas.• Encuesta de Satisfacción del usuario de consultorio externo de 22 preguntaspares de Percepciones y Expectativas.	<p>Con la aplicación de estos instrumentos nos permitirán:</p> <p>Establecer el nivel y las características del clima organizacional en el personal Administrativo y Asistencial del Servicio de Consulta externa del Hospital Octavio Mongrut Muñoz. Instrumento de Sonia Palma Carrillo.</p> <p>Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios de los Consultorios Externos del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz. Instrumento Guía Técnica del MINSA.</p>



--	--	--

Tabla 2. Instrumentos de investigación

Así mismo, para la recolección de información relevante, se utilizó dos programas que desarrollaron los resultados obtenidos de los instrumentos: Tablas básicas (Excel) y SPSS versión 23 para las tabulaciones de las encuestas.

Capítulo III

3.1 Resultados

Presentación de Resultados

Tabla 3. Resumen de Procesamiento De Casos
Variable - Clima Organizacional

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se observa en el presente cuadro n° 01 que de un total de 40 casos procesados para la variable Clima Organizacional, el SPSS dio por valido la totalidad de la muestra para esta variable y no excluyendo a ninguno.

Tabla 4. Estadísticas De Fiabilidad
Variable Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	51

Se observa en el cuadro n° 2 precedente, que el estadístico de fiabilidad “Alfa De Crombach” otorga un valor de 0.958 de confiabilidad para la variable Clima Organizacional, por lo tanto, se asume la fiabilidad para la presente investigación.

Tabla 5. Resumen De Procesamiento De Casos
Variable – Satisfacción Del Usuario Externo

		N	%
Casos	Válido	376	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	376	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se observa en el presente cuadro n° 3 que de un total de 376 casos procesados para la variable Satisfacción del Usuario Externo, el SPSS dio por valido la totalidad de los casos para la muestra de esta variable y no excluyendo a ninguno.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	22



Se observa en el cuadro n° 4 precedente, que el estadístico de fiabilidad “Alfa De Crombach” otorga un valor de 0.891 de confiabilidad para la variable Satisfacción del Usuario Externo, por lo tanto, se asume la fiabilidad para la presente investigación.

Resultados por Variable – Clima Organizacional

Pregunta N° 1: ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	14	35,0	35,0	42,5
Regular	22	55,0	55,0	97,5
Mucho	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

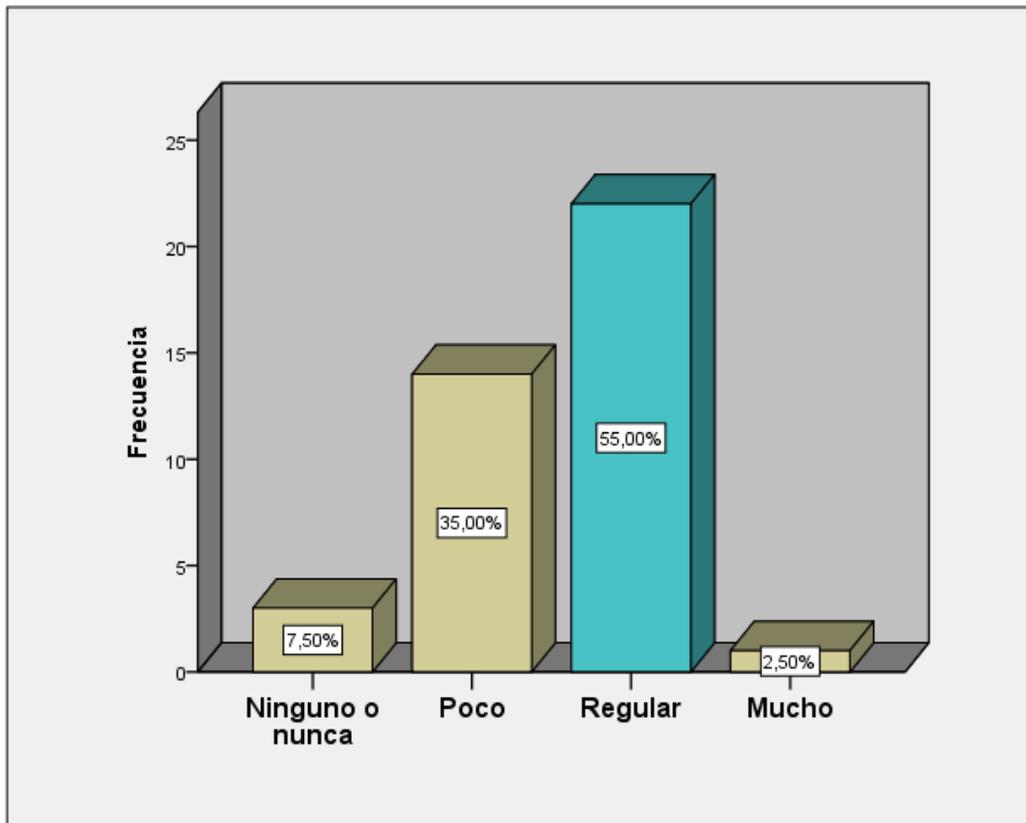


Figura 4. Gráfico de frecuencia pregunta 1

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 55% considera Regular, 35% Poco y un 7.5% ninguna, oportunidad de progreso en la institución.

Pregunta n° 2: ¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	1	2,5	2,5	2,5
Poco	6	15,0	15,0	17,5
Regular	20	50,0	50,0	67,5
Mucho	11	27,5	27,5	95,0
Todo o siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

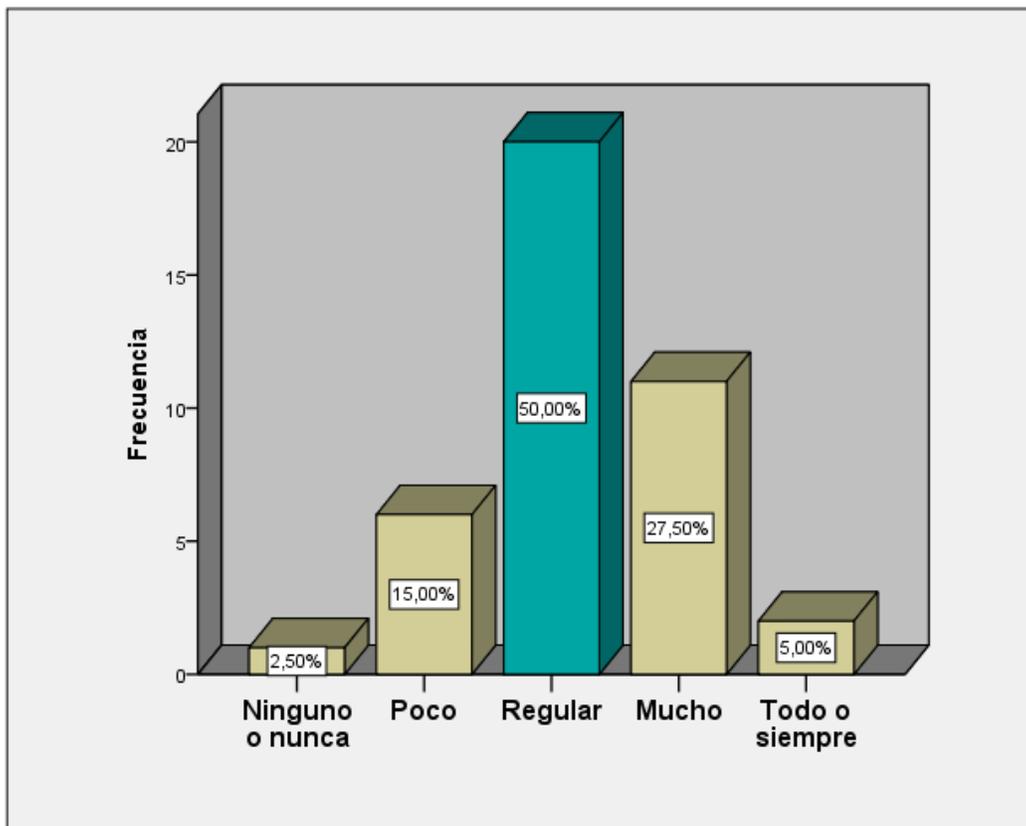


Figura 5. Gráfico de frecuencia pregunta 2

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 50% considerar Regular, 27.5% Mucho y un 15% poco, el compromiso con el éxito de la organización.

Pregunta n° 3: ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	4	10,0	10,0	10,0
Poco	13	32,5	32,5	42,5
Regular	18	45,0	45,0	87,5
Mucho	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

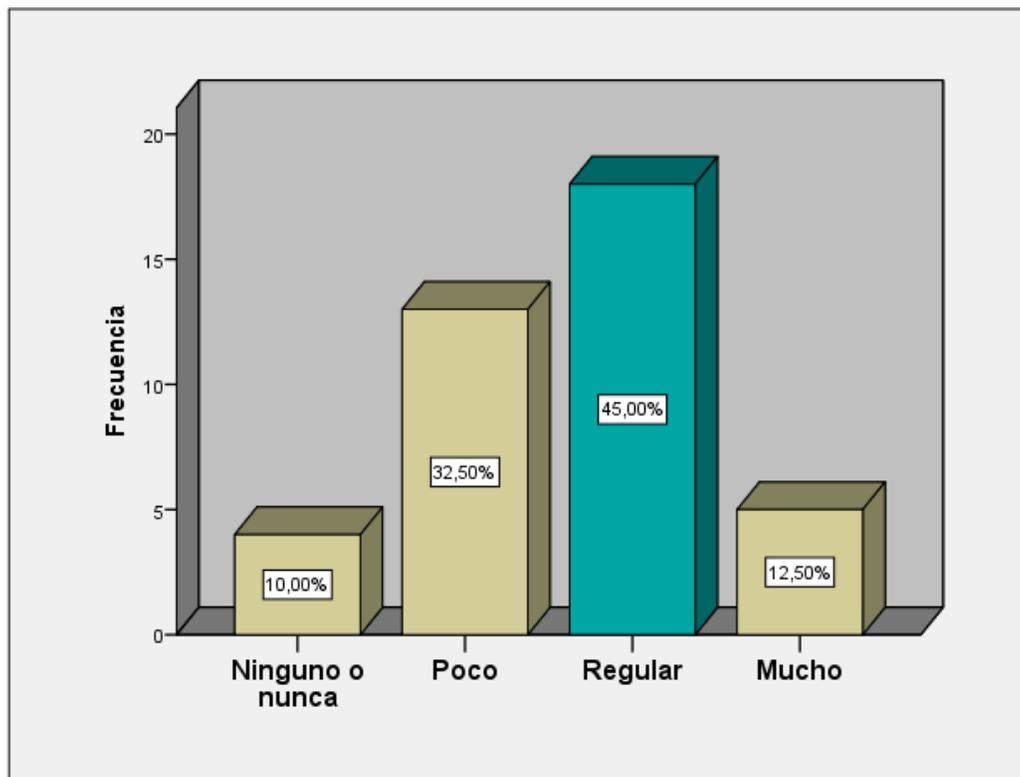


Figura 6. Gráfico de frecuencia pregunta 3

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados en la cual un 45% considera Regular, 27.5% Mucho y un 15% poco, el apoyo del supervisor en superar los obstáculos.

Pregunta n° 4: ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
Poco	12	30,0	30,0	35,0
Regular	18	45,0	45,0	80,0
Mucho	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

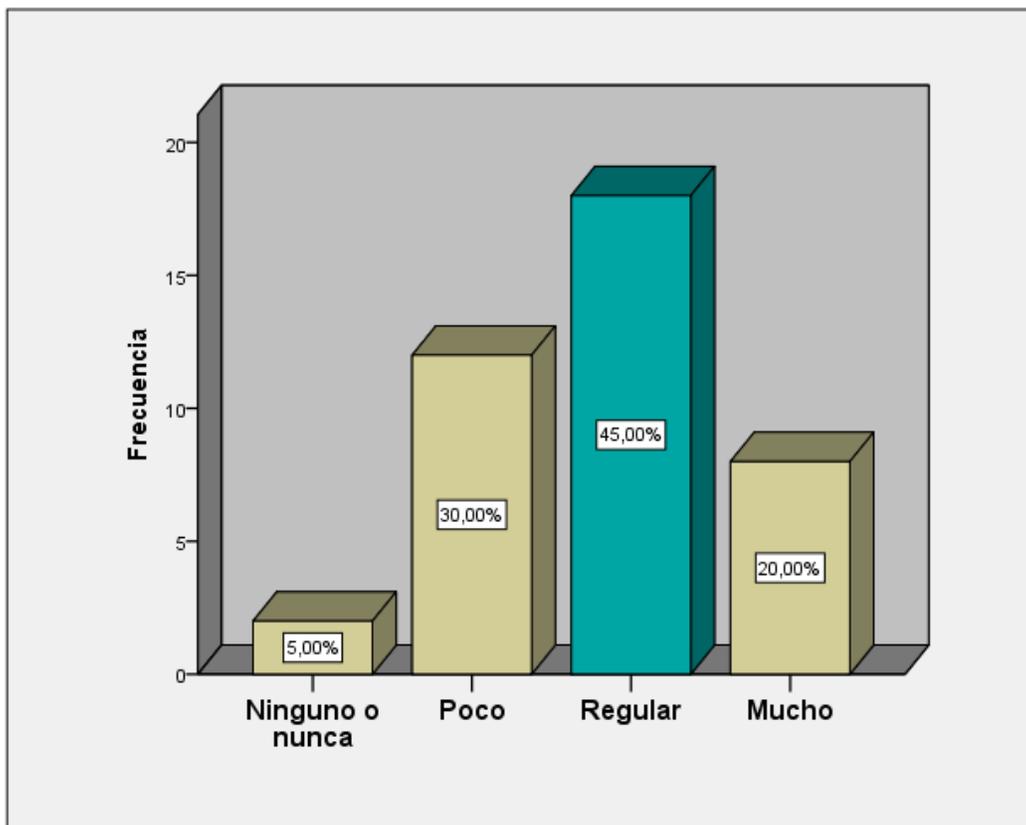


Figura 7. Gráfico de frecuencia pregunta 4

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considerar Regular, 30% Poco y un 20% mucho, el acceso a la información para el cumplimiento del trabajo.

Pregunta n° 5: ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	1	2,5	2,5	2,5
Poco	9	22,5	22,5	25,0
Regular	20	50,0	50,0	75,0
Mucho	9	22,5	22,5	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

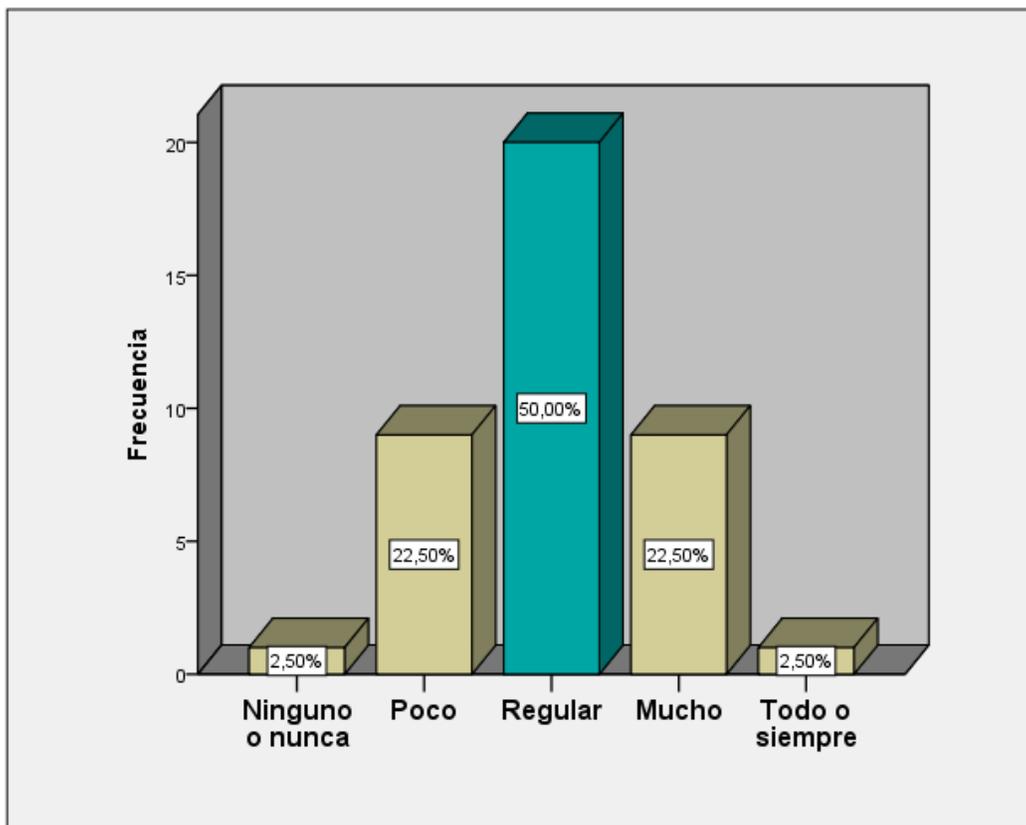


Figura 8. Gráfico de frecuencia pregunta 5

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 50% considerar Regular, 22.5% Poco y un 22.5% mucho, la cooperación entre los compañeros de trabajo.

Pregunta n° 6: ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	4	10,0	10,0	10,0
Poco	20	50,0	50,0	60,0
Regular	12	30,0	30,0	90,0
Mucho	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

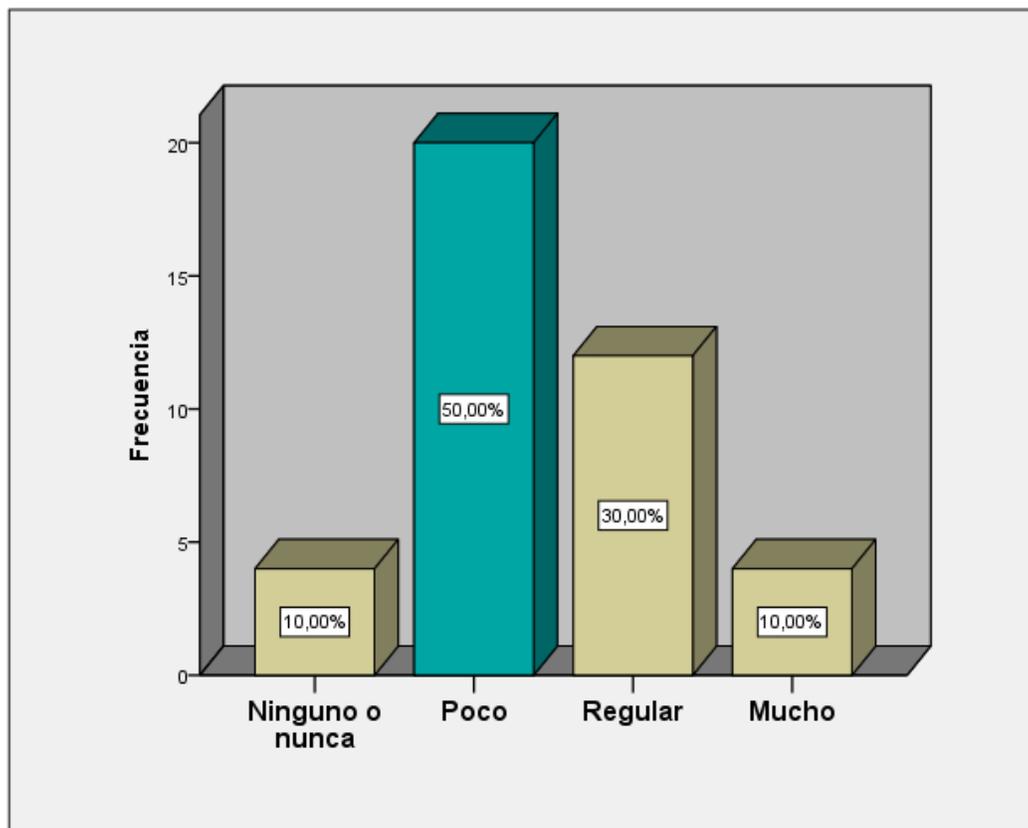


Figura 9. Gráfico de frecuencia pregunta 6

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 50% considera Poco, 30% regular y un 10% como nunca, el interés de la jefatura por el éxito de sus empleados.

Pregunta n° 7: ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	1	2,5	2,5	2,5
Poco	8	20,0	20,0	22,5
Regular	18	45,0	45,0	67,5
Mucho	10	25,0	25,0	92,5
Todo o siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

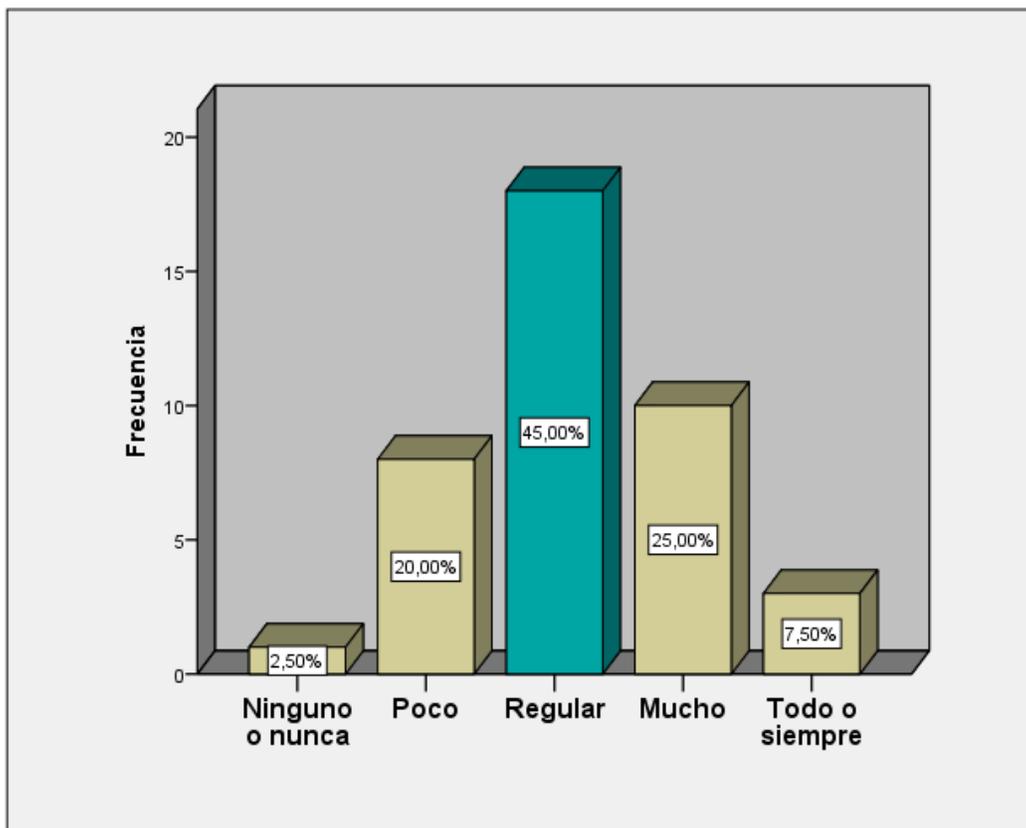


Figura 10. Gráfico de frecuencia pregunta 7

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Regular, 25% mucho y un 20% como poco, el nivel del logro de cada trabajador.

Pregunta n° 8: ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	4	10,0	10,0	10,0
Poco	18	45,0	45,0	55,0
Regular	14	35,0	35,0	90,0
Mucho	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

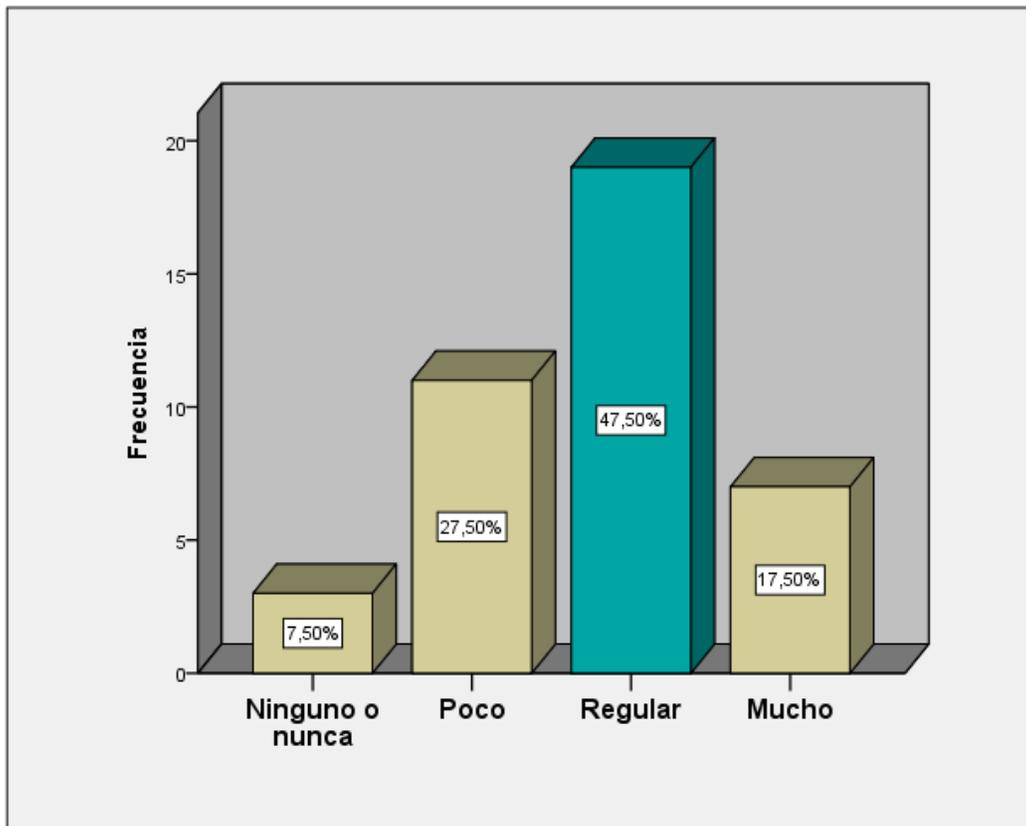


Figura 11. Gráfico de frecuencia pregunta 8

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Poco, 35% regular y un 10% como nunca, la mejora continua en los métodos de trabajo.

Pregunta n° 9: ¿En mi oficina, la información fluye adecuadamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	5	12,5	12,5	12,5
Poco	8	20,0	20,0	32,5
Regular	21	52,5	52,5	85,0
Mucho	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

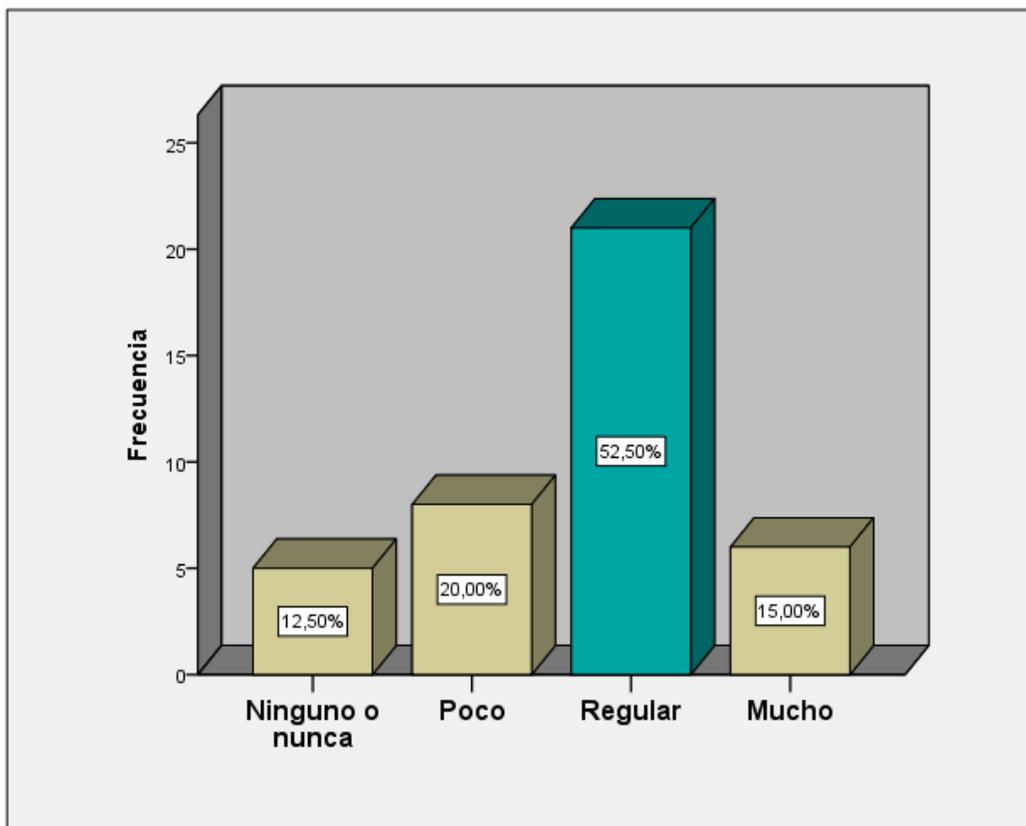


Figura 12. Gráfico de frecuencia pregunta 9

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 52.5% considera Regular, 20% poco y un 15% como mucho, una adecuada fluidez de la información.

Pregunta n° 10: ¿Los objetivos de trabajo son retadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno o nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Poco	10	25,0	25,0	37,5
	Regular	18	45,0	45,0	82,5
	Mucho	6	15,0	15,0	97,5
	Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

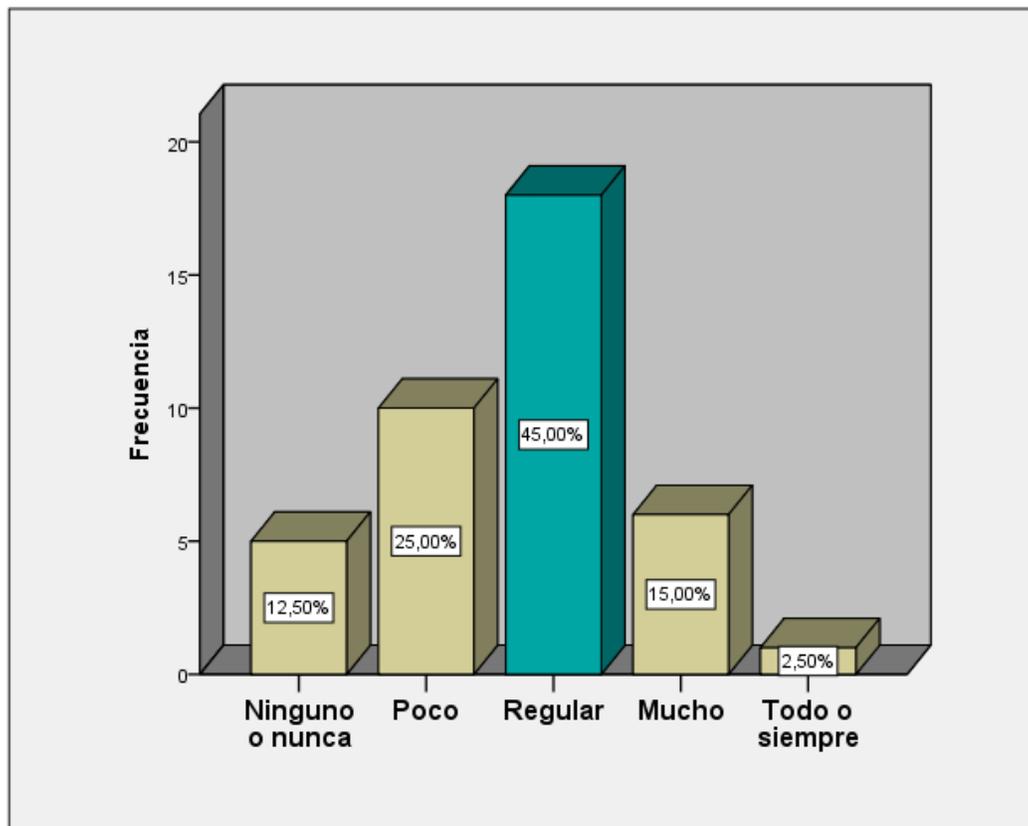


Figura 13. Gráfico de frecuencia pregunta 10

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Regular, 25% poco y un 15% como mucho, lo retador que pueden resultar los objetivos de trabajo.

Pregunta n° 11: ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	7	17,5	17,5	17,5
Poco	11	27,5	27,5	45,0
Regular	15	37,5	37,5	82,5
Mucho	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

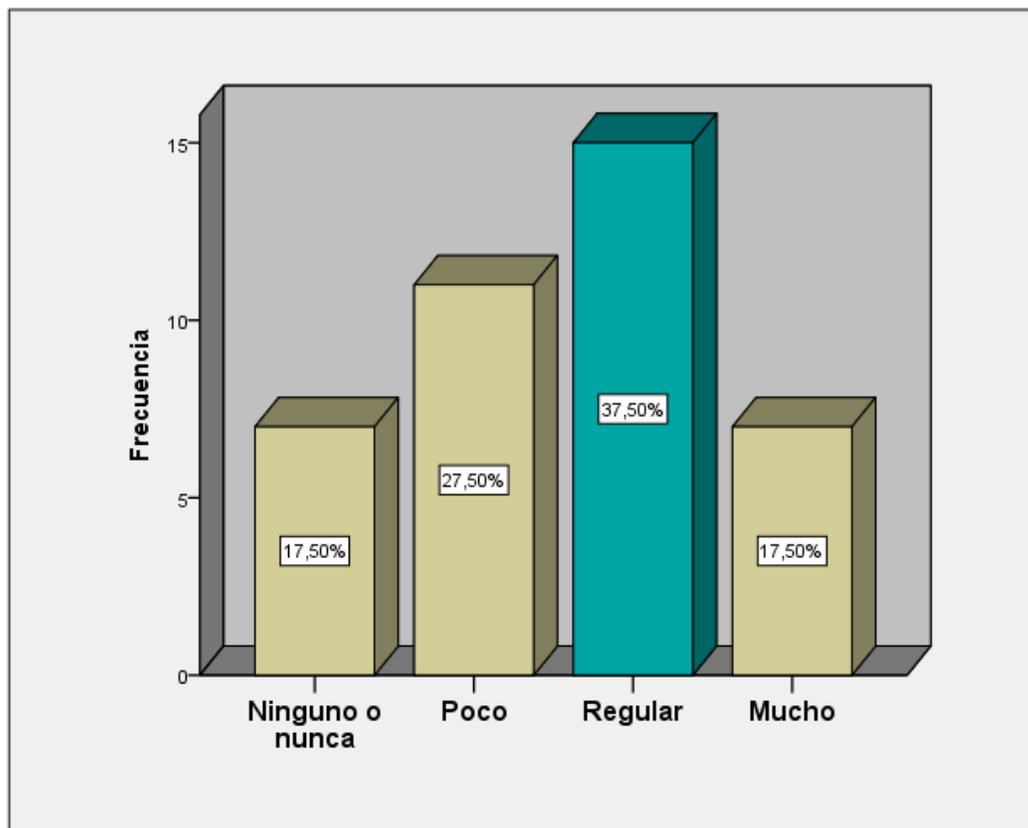


Figura 14. Gráfico de frecuencia pregunta 11

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 37.5% considera Regular, 27.5% poco y un 17.5% como nunca, la participación en la definición de objetivos y acciones de logro.

Pregunta n° 12: ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	11	27,5	27,5	35,0
Regular	19	47,5	47,5	82,5
Mucho	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

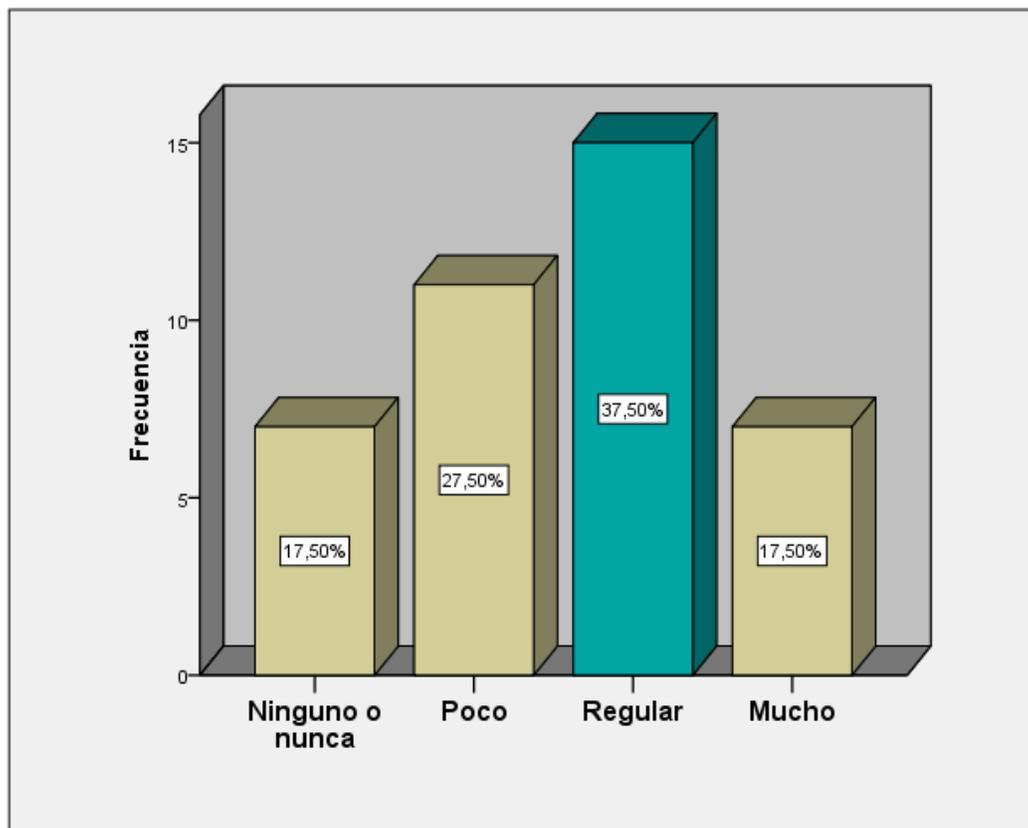


Figura 15. Gráfico de frecuencia pregunta 12

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 47.5% considera Regular, 27.5% poco y un 17.5% como mucho, la consideración del trabajador como factor clave en el éxito de la organización.

Pregunta n° 13: ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	7	17,5	17,5	17,5
Poco	9	22,5	22,5	40,0
Regular	20	50,0	50,0	90,0
Mucho	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

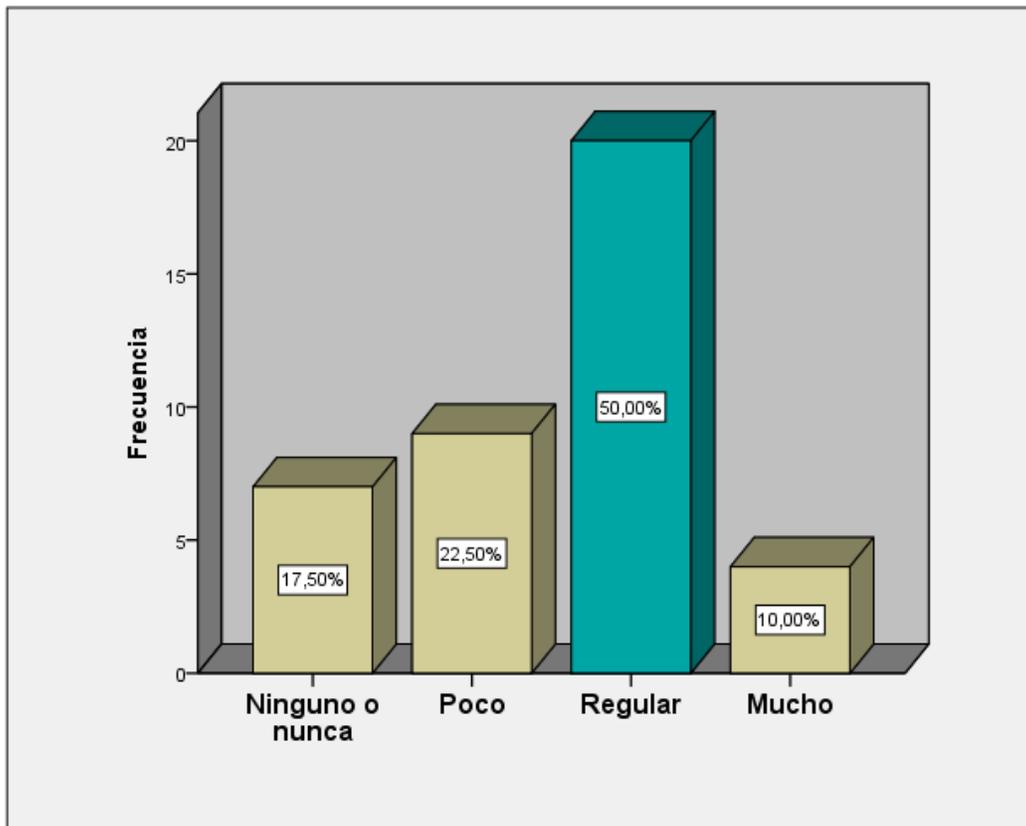


Figura 16. Gráfico de frecuencia pregunta 13

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 50% considera Regular, 22.5% poco y un 17.5% como nunca, la evaluación que se hace del trabajo y su mejora.

Pregunta n° 14: ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	5	12,5	12,5	12,5
Poco	5	12,5	12,5	25,0
Regular	24	60,0	60,0	85,0
Mucho	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

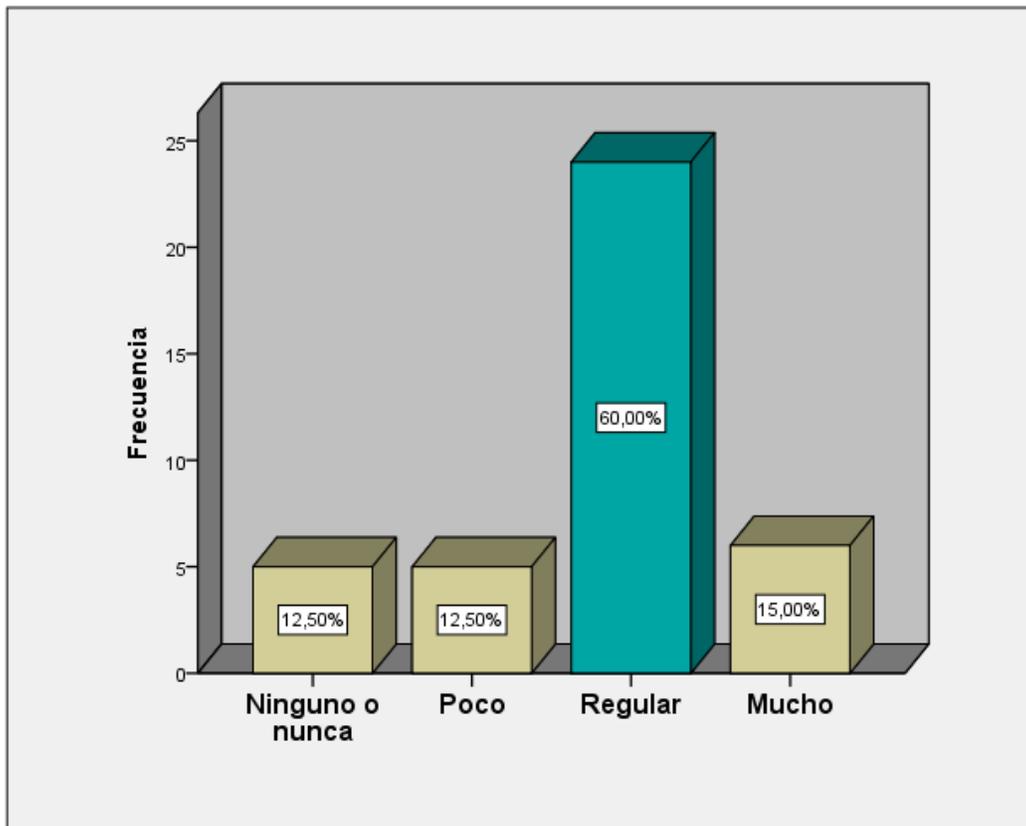


Figura 17. Gráfico de frecuencia pregunta 14

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 60% considera Regular, 15% mucho y un 12.5% como nunca, la relación que existe en los grupos de trabajo.

Pregunta n° 15: ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	6	15,0	15,0	15,0
Poco	13	32,5	32,5	47,5
Regular	13	32,5	32,5	80,0
Mucho	7	17,5	17,5	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

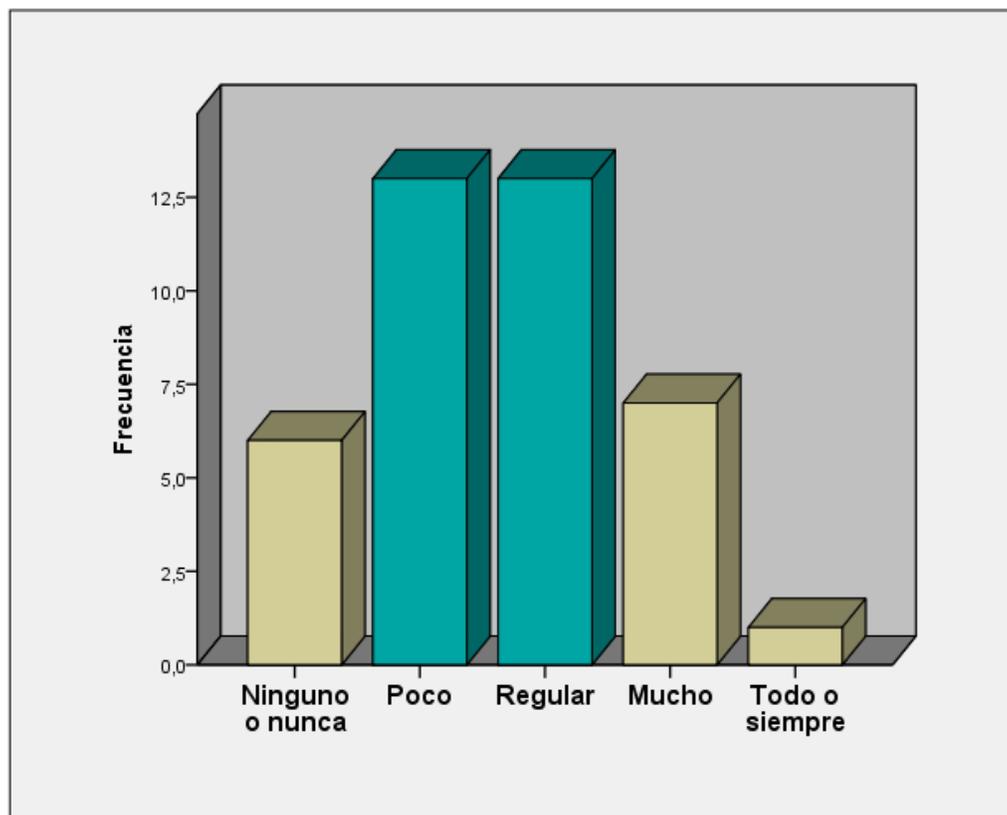


Figura 18. Gráfico de frecuencia pregunta 15

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 32.5% considera Poco, 32.5% mucho y un 12.5% como nunca, la oportunidad de los trabajadores en la toma de decisiones de su responsabilidad.

Pregunta n° 16: ¿Se valora los altos niveles de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	6	15,0	15,0	15,0
Poco	18	45,0	45,0	60,0
Regular	12	30,0	30,0	90,0
Mucho	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

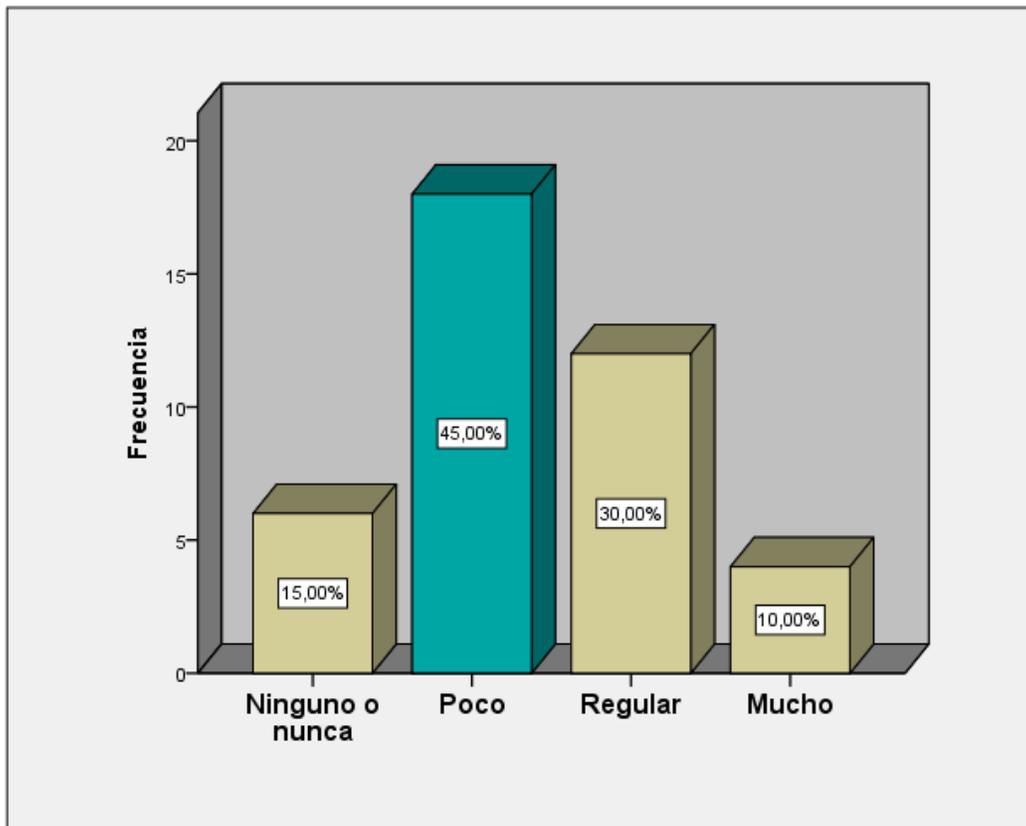


Figura 19. Gráfico de frecuencia pregunta 16

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Poco, 30% mucho y un 15% como nunca, la valoración de los altos niveles en el desempeño laboral.

Pregunta n° 17: ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Poco	11	27,5	27,5	35,0
	Regular	21	52,5	52,5	87,5
	Mucho	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

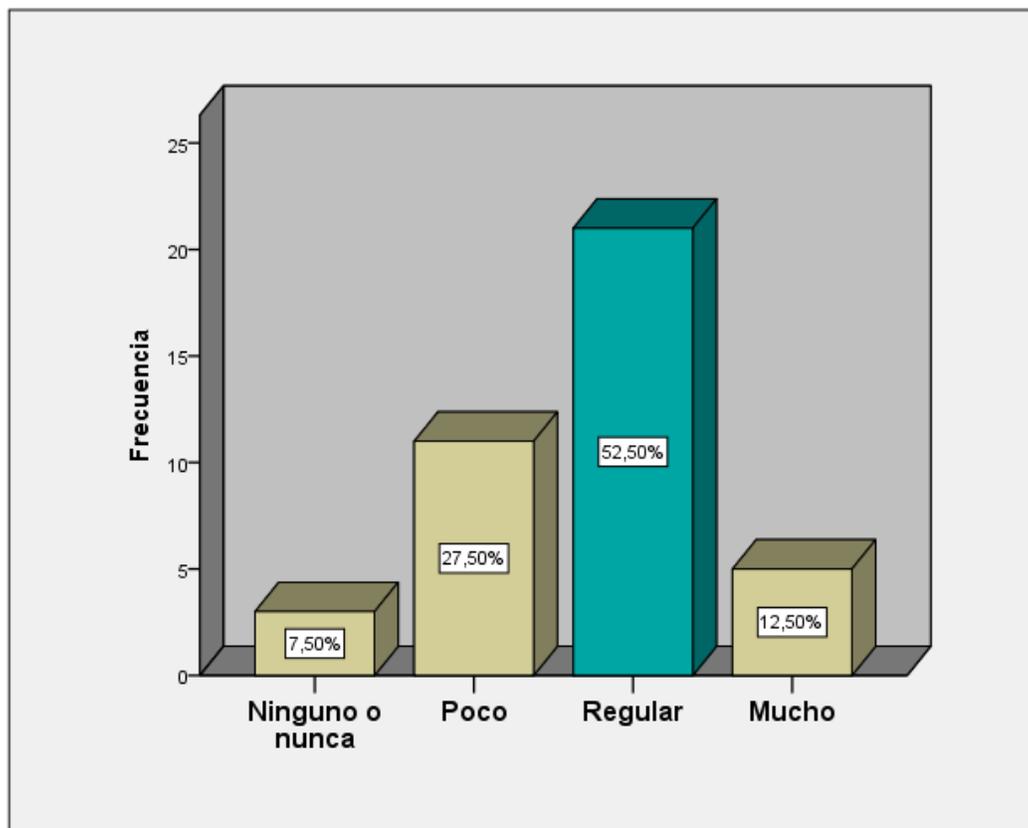


Figura 20. Gráfico de frecuencia pregunta 17

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 52.5% considera Regular, 27.5% mucho y un 12.5% como nunca, el compromiso de los trabajadores con la organización.

Pregunta n° 18: ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno o nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Poco	18	45,0	45,0	62,5
	Regular	13	32,5	32,5	95,0
	Mucho	1	2,5	2,5	97,5
	Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

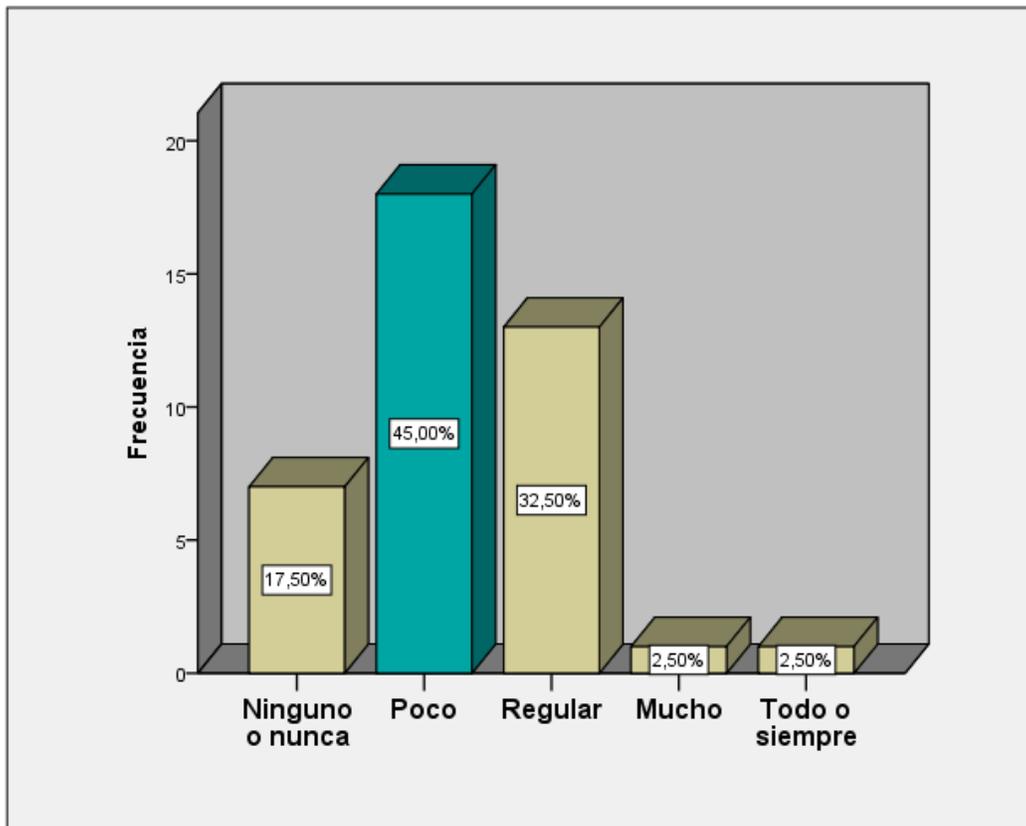


Figura 21. Gráfico de frecuencia pregunta 18

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Poco, 32.5% regular y un 17.5% como nunca, la preparación necesaria para realizar el trabajo.

Pregunta n° 19: ¿Existen suficientes canales de comunicación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	15	37,5	37,5	45,0
Regular	21	52,5	52,5	97,5
Mucho	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

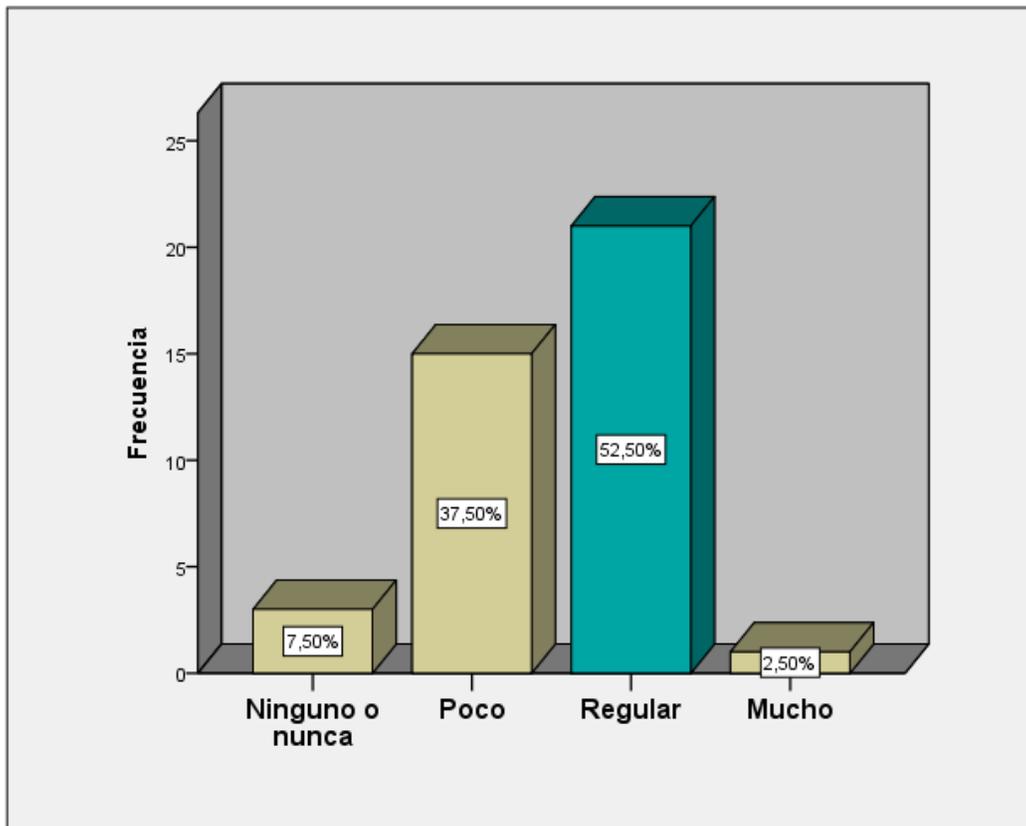


Figura 22. Gráfico de frecuencia pregunta 19

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 52.5% considera Regular, 32.5% regular y un 7.5% como nunca, la existencia de canales de comunicación suficientes.

Pregunta n° 20: ¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	4	10,0	10,0	10,0
Poco	9	22,5	22,5	32,5
Regular	18	45,0	45,0	77,5
Mucho	8	20,0	20,0	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

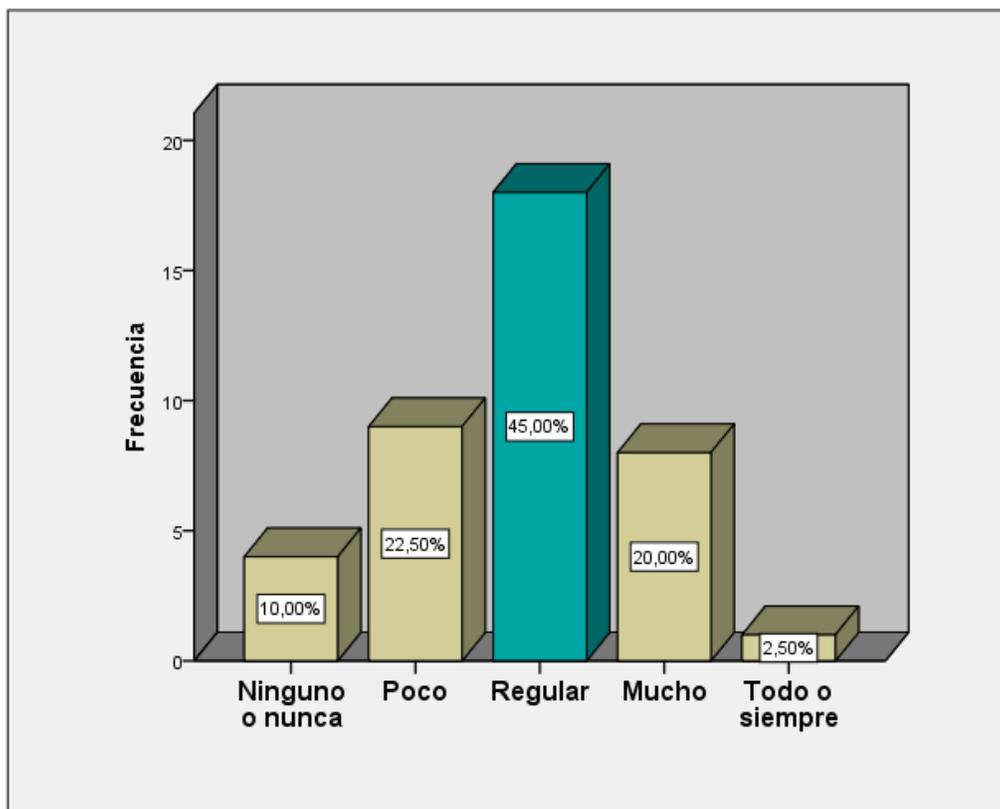


Figura 23. Gráfico de frecuencia pregunta 20

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45.5% considera Regular, 22.5% poco y un 20% como mucho, el funcionamiento de un equipo bien integrado.

Pregunta n° 21: ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	11	27,5	27,5	27,5
Poco	18	45,0	45,0	72,5
Regular	10	25,0	25,0	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

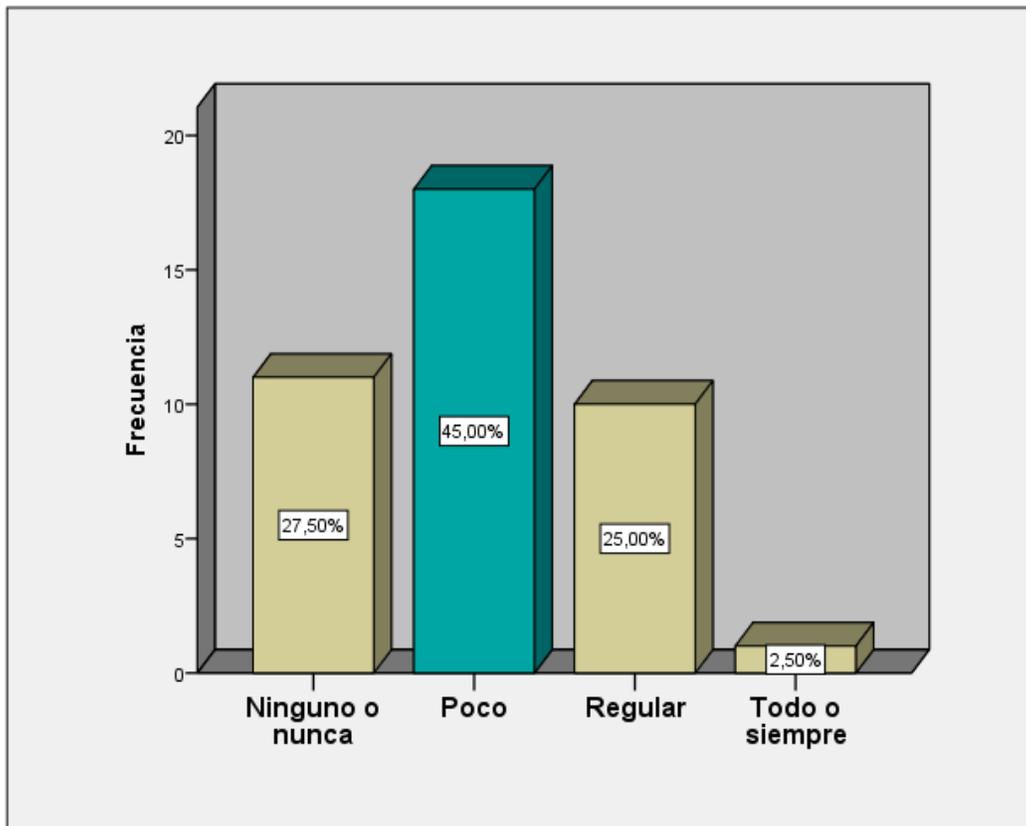


Figura 24. Gráfico de frecuencia pregunta 21

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Poco, 27.5% nunca y un 25% como regular, el reconocimiento que expresan los supervisores.

Pregunta n° 22: ¿En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	14	35,0	35,0	42,5
Regular	13	32,5	32,5	75,0
Mucho	8	20,0	20,0	95,0
Todo o siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

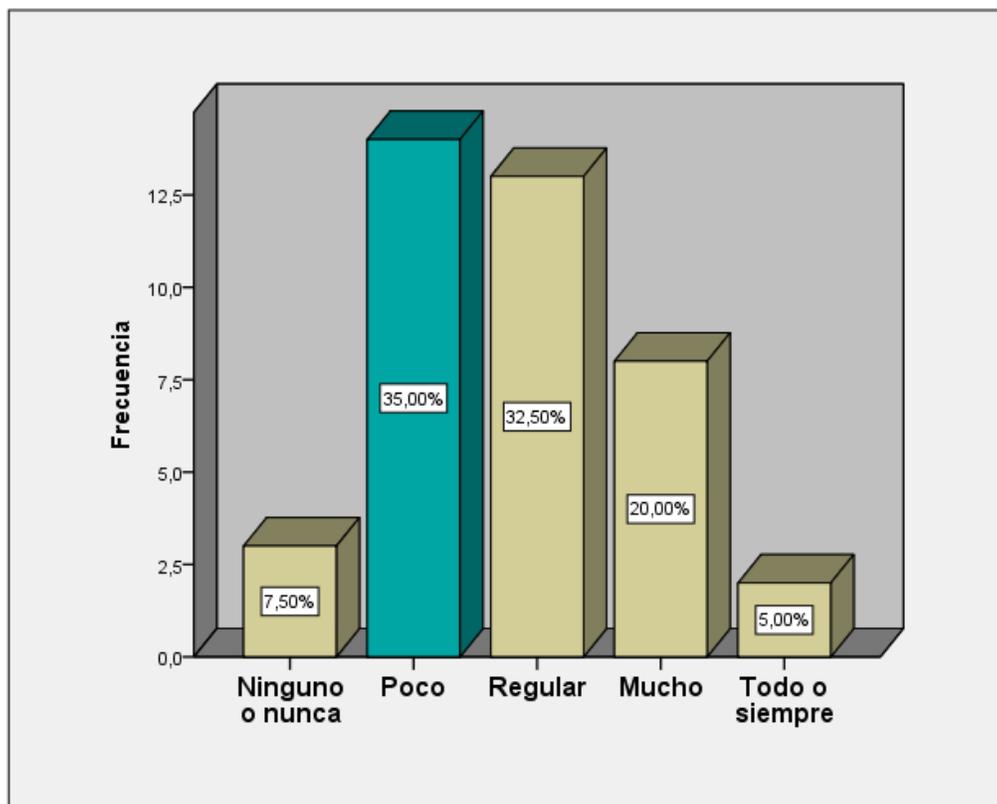


Figura 25. Gráfico de frecuencia pregunta 22

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 35% considera Poco, 32.5% Regular y un 20% como mucho, la mejora en las actividades diarias de la oficina.

Pregunta n° 23: ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	1	2,5	2,5	2,5
Poco	12	30,0	30,0	32,5
Regular	13	32,5	32,5	65,0
Mucho	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

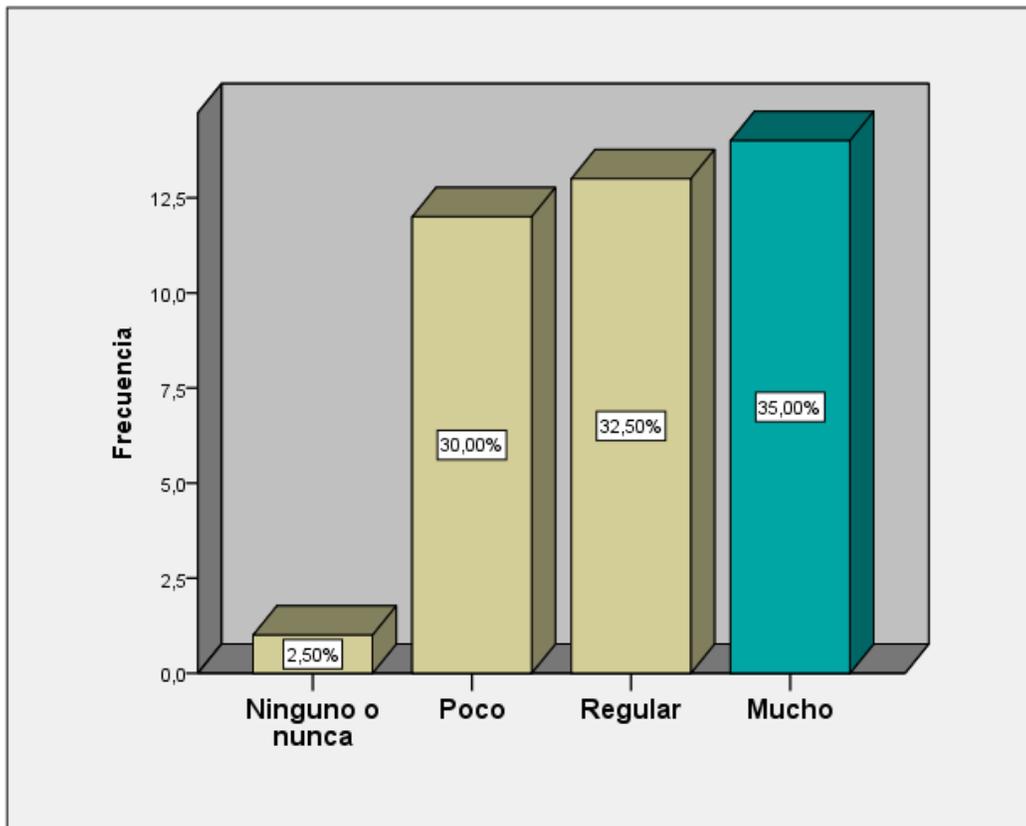


Figura 26. Gráfico de frecuencia pregunta 23

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 35% considera Mucho, 32.5% Regular y un 30% como poco, la claridad de las responsabilidades del puesto.

Pregunta n° 24: ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	15	37,5	37,5	45,0
Regular	13	32,5	32,5	77,5
Mucho	7	17,5	17,5	95,0
Todo o siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

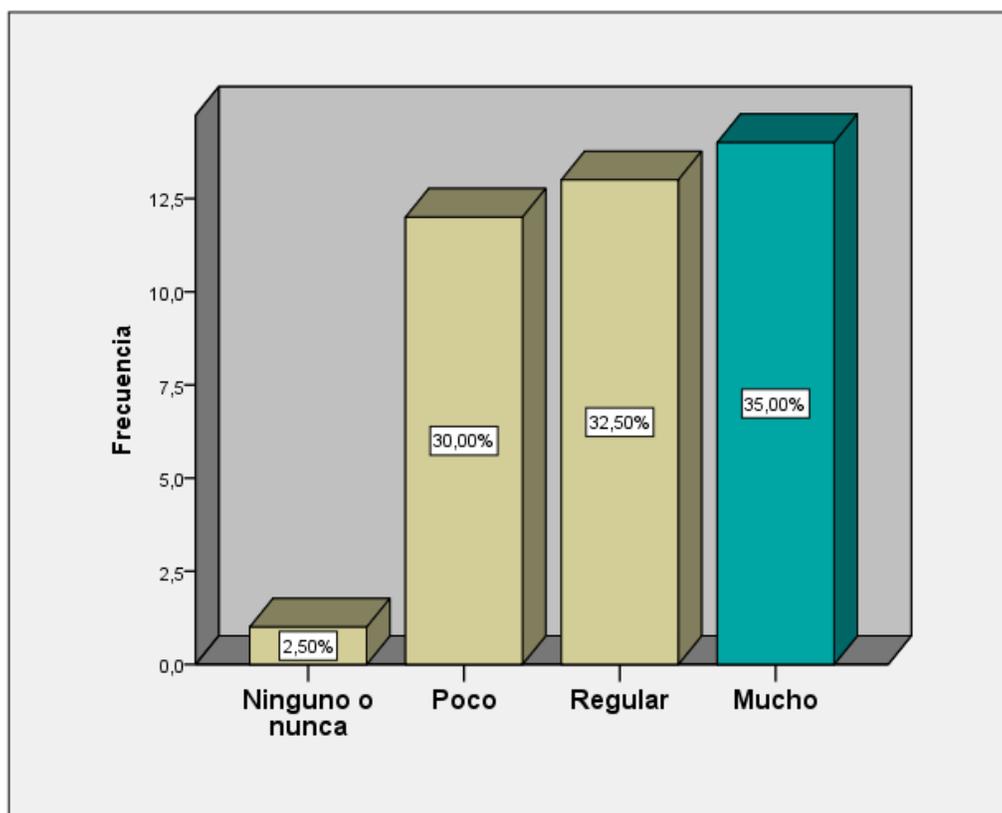


Figura 27. Gráfico de frecuencia pregunta 24

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 37.5% considera Poco, 32.5% Regular y un 17.5% como mucho, la interacción con personal de mayor jerarquía.

Pregunta n° 25: ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	1	2,5	2,5	2,5
Poco	11	27,5	27,5	30,0
Regular	17	42,5	42,5	72,5
Mucho	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

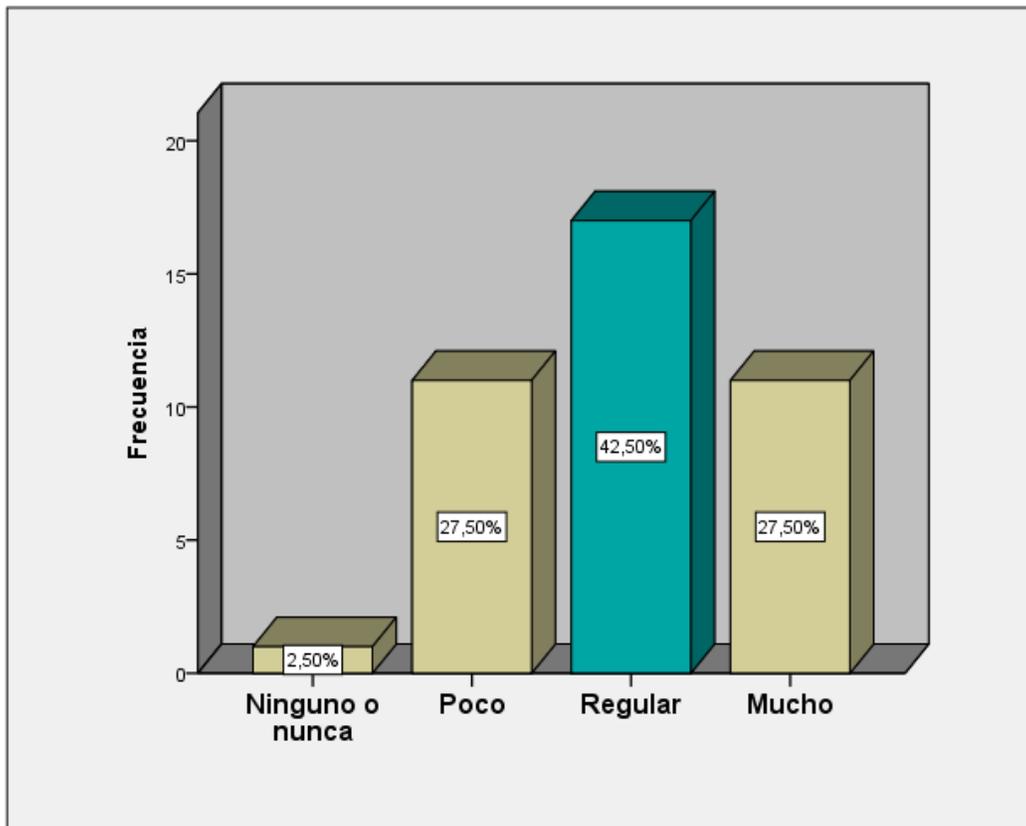


Figura 28. Gráfico de frecuencia pregunta 25

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 42.5% considera Regular, 27.5% poco y un 27.5% como mucho, la oportunidad de realizar un mejor trabajo.

Pregunta n° 26: ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Poco	14	35,0	35,0	42,5
	Regular	13	32,5	32,5	75,0
	Mucho	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

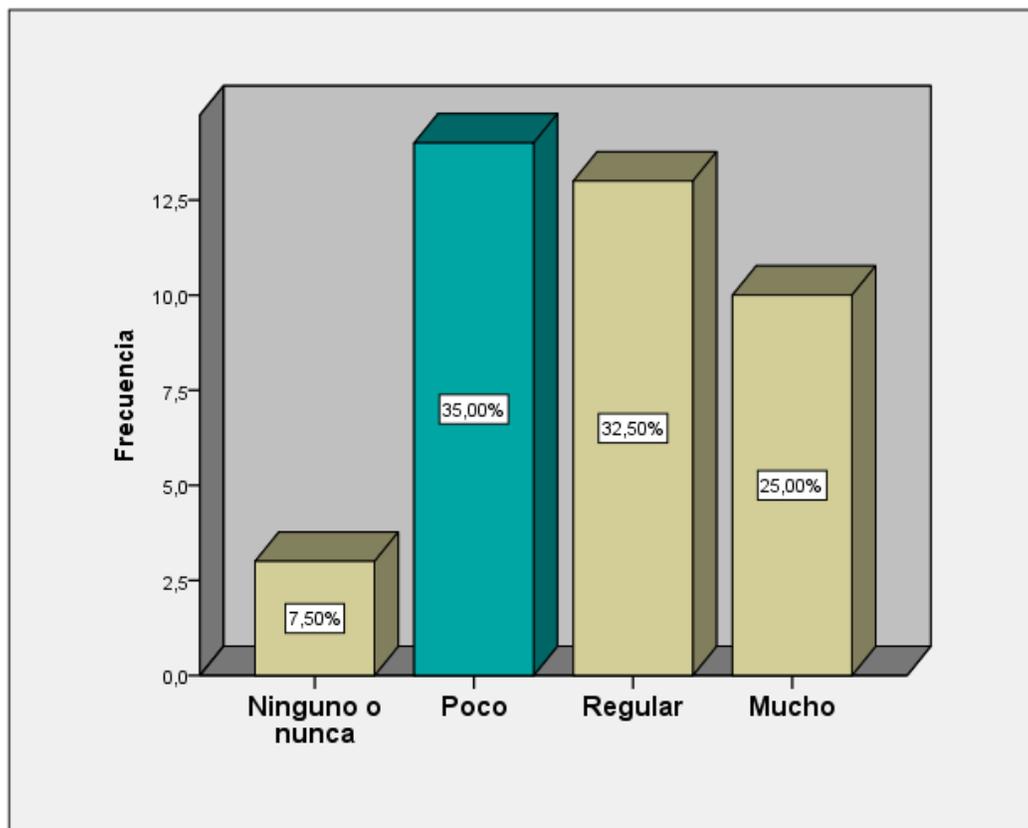


Figura 29. Gráfico de frecuencia pregunta 26

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 35% considera poco, 32.5% Regular y un 25% como mucho, si el trabajo realizado permite aprender y desarrollarse.

Pregunta n° 27: ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	11	27,5	27,5	35,0
Regular	15	37,5	37,5	72,5
Mucho	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

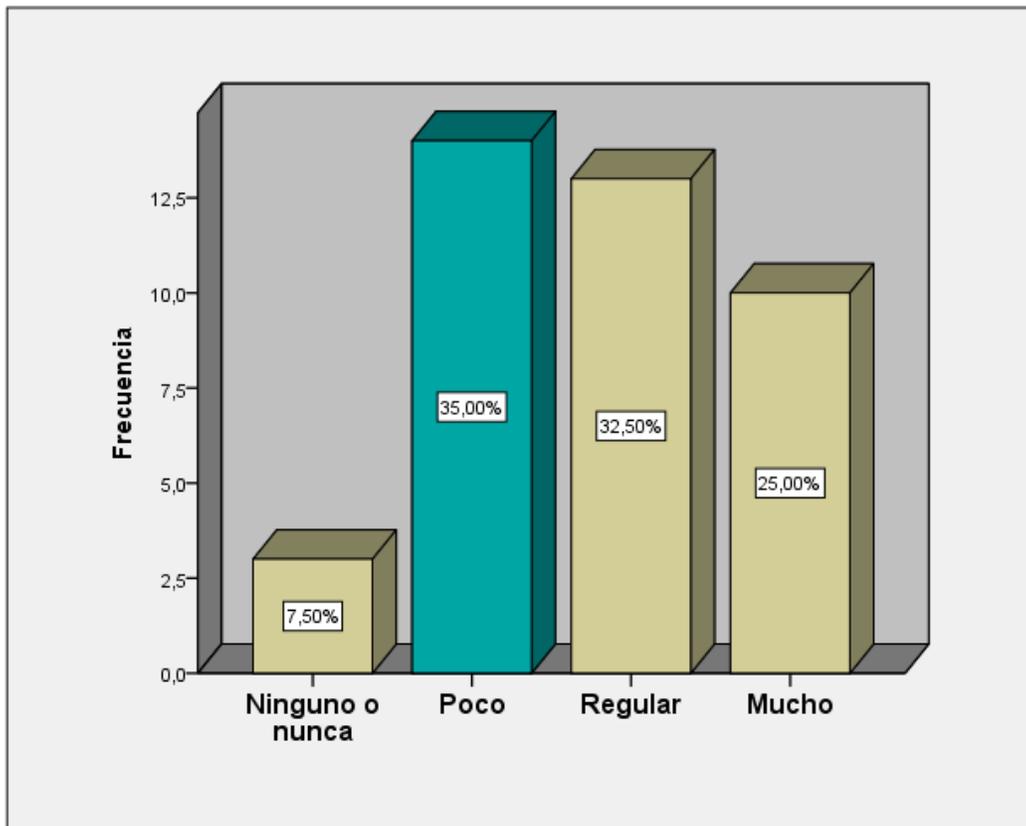


Figura 30. Gráfico de frecuencia pregunta 27

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 37.5% considera Regular, 27.5% poco y un 27.5% como mucho, si el cumplimiento de las metas diarias permite el desarrollo personal.

Pregunta n° 28: ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	10	25,0	25,0	25,0
Poco	9	22,5	22,5	47,5
Regular	17	42,5	42,5	90,0
Mucho	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

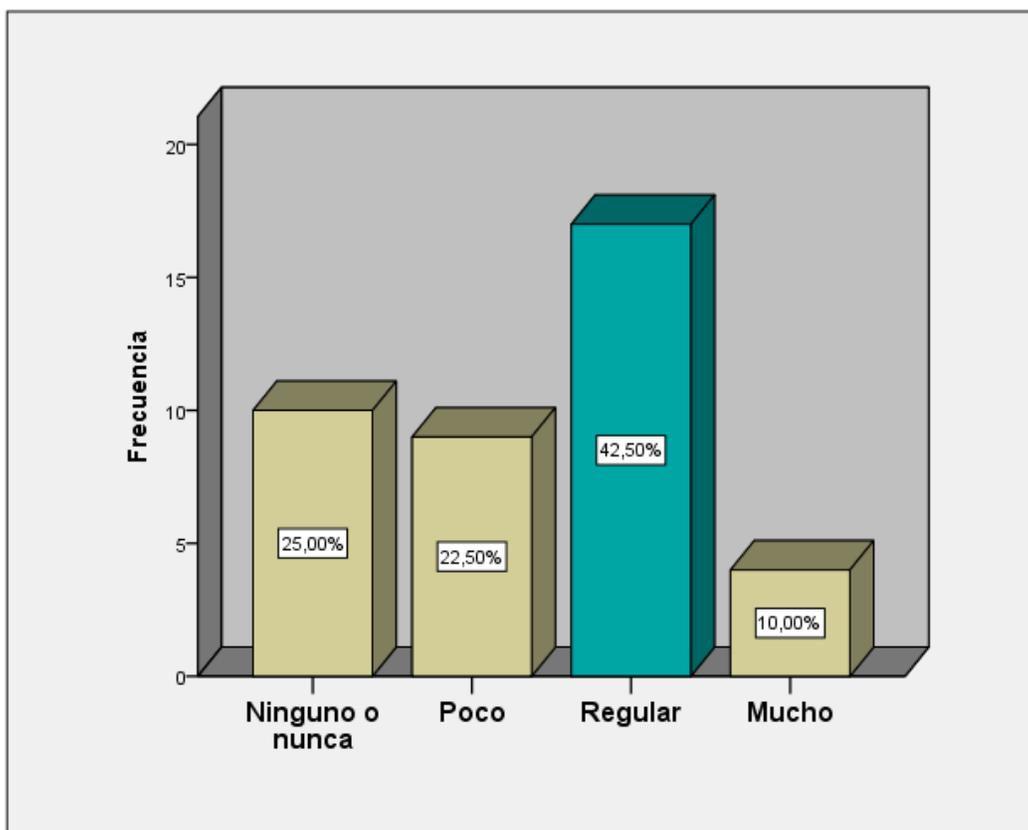


Figura 31. Gráfico de frecuencia pregunta 28

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 42.5% considera Regular, 25% nunca y un 22.5% como poco, si la organización dispone de un sistema de seguimiento y control.

Pregunta n° 29: ¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	1	2,5	2,5	2,5
Poco	10	25,0	25,0	27,5
Regular	23	57,5	57,5	85,0
Mucho	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

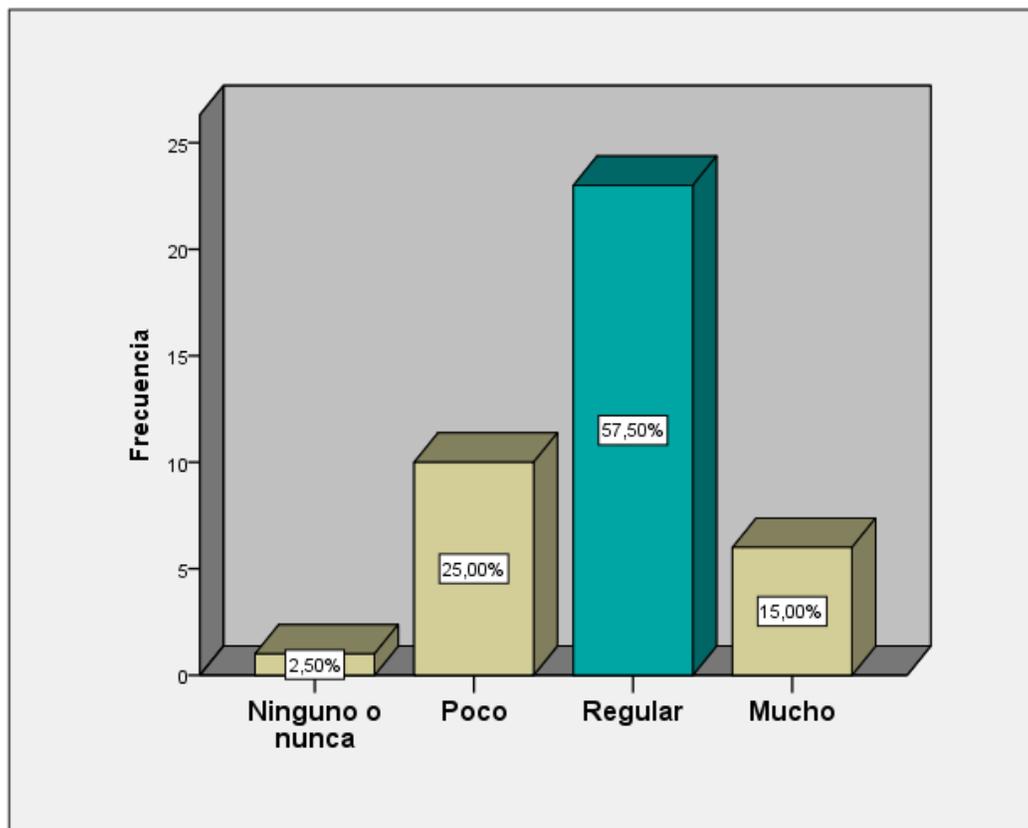


Figura 32. Gráfico de frecuencia pregunta 29

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 57.5% considera Regular, 25% nunca y un 15% como poco, si la institución es capaz de afrontar y superar sus problemas.

Pregunta n° 30: ¿Existe buena administración de los recursos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	5	12,5	12,5	12,5
Poco	19	47,5	47,5	60,0
Regular	14	35,0	35,0	95,0
Mucho	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

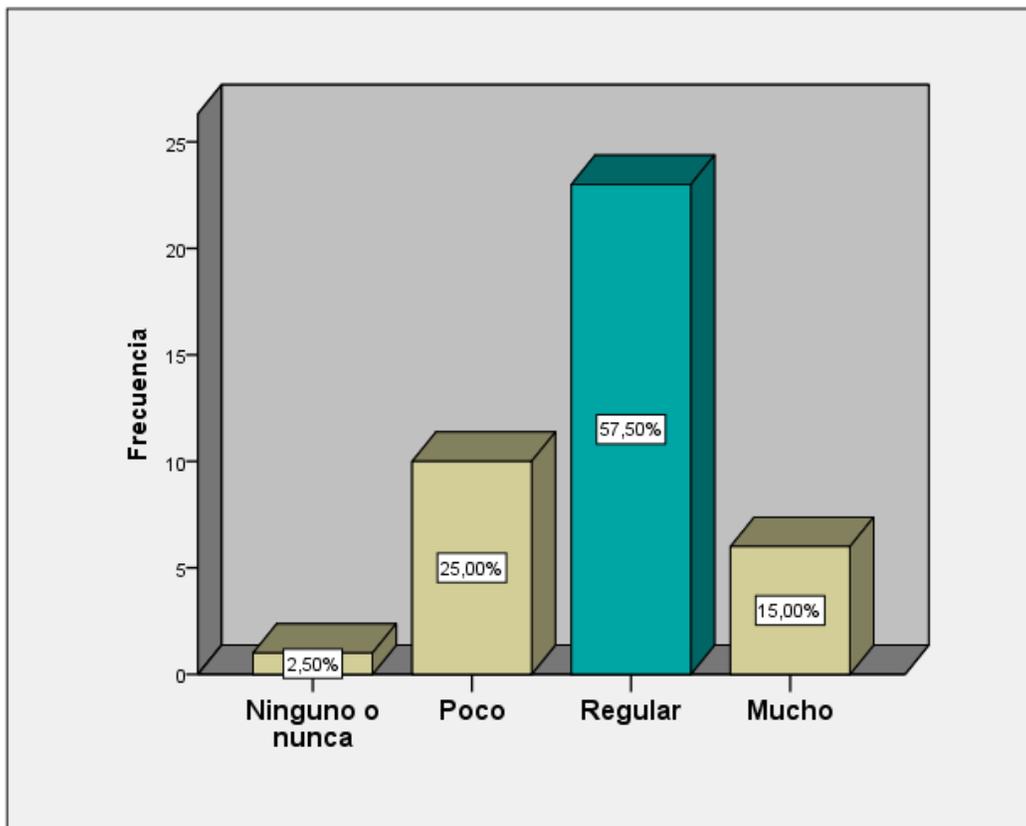


Figura 33. Gráfico de frecuencia pregunta 30

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 47.5% considera Poco, 35% regular y un 12.5% como nunca, si existe una adecuada administración de recursos.

Pregunta n° 31: ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	12	30,0	30,0	30,0
Poco	22	55,0	55,0	85,0
Regular	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

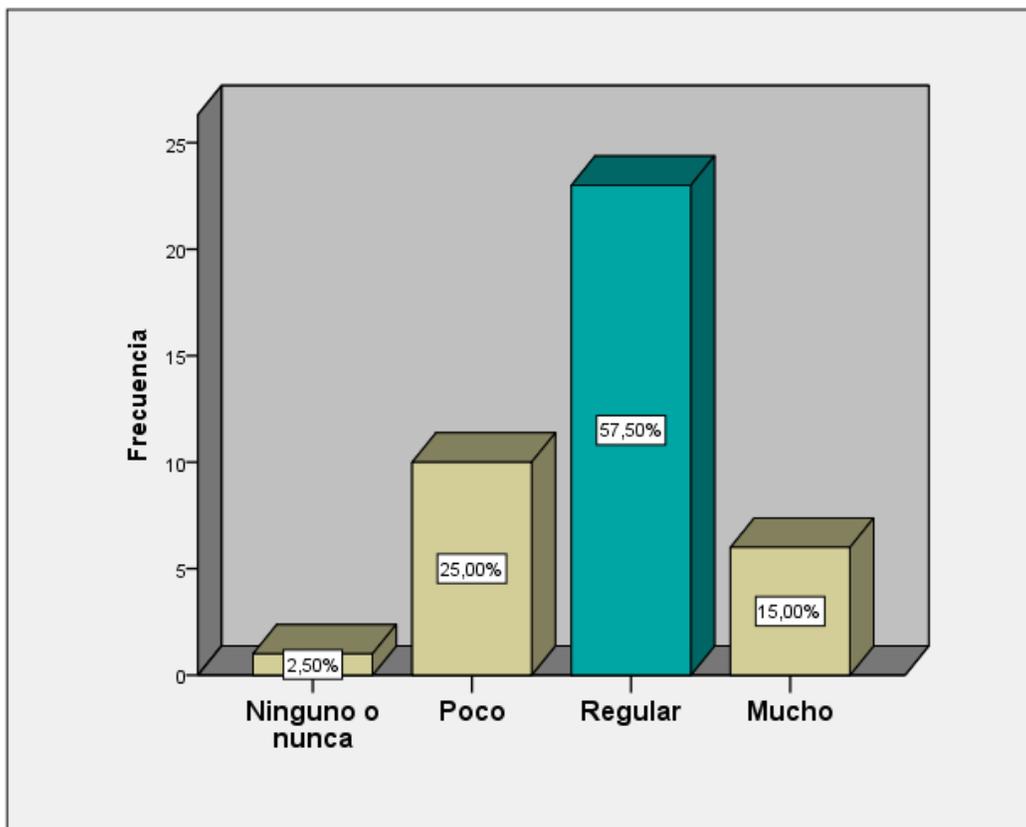


Figura 34. Gráfico de frecuencia pregunta 31

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 55% considera Poco, 30% nunca y un 15% como nunca, si se promueve una adecuada capacitación.

Pregunta n° 32: ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
Poco	10	25,0	25,0	30,0
Regular	17	42,5	42,5	72,5
Mucho	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

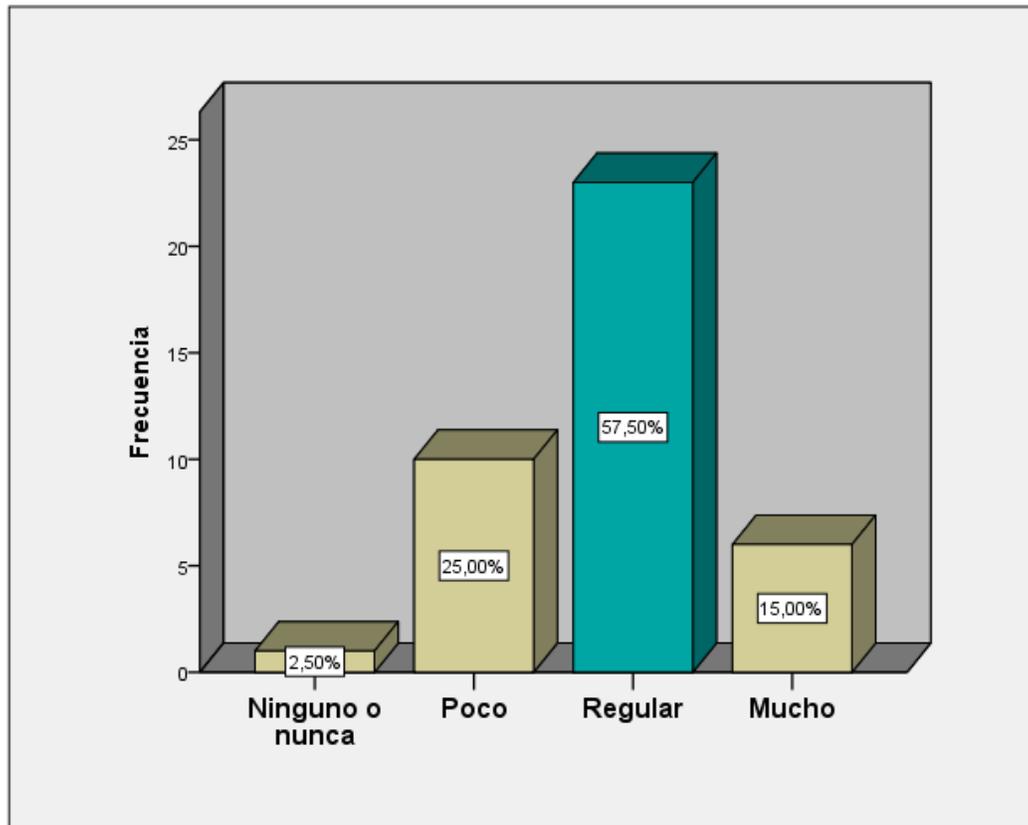


Figura 35. Gráfico de frecuencia pregunta 32

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 42.5% considera Regular, 27.5% mucho y un 25% como poco, si cumplir con el trabajo diario es estimulante.

Pregunta n° 33: ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	4	10,0	10,0	10,0
Poco	14	35,0	35,0	45,0
Regular	13	32,5	32,5	77,5
Mucho	7	17,5	17,5	95,0
Todo o siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

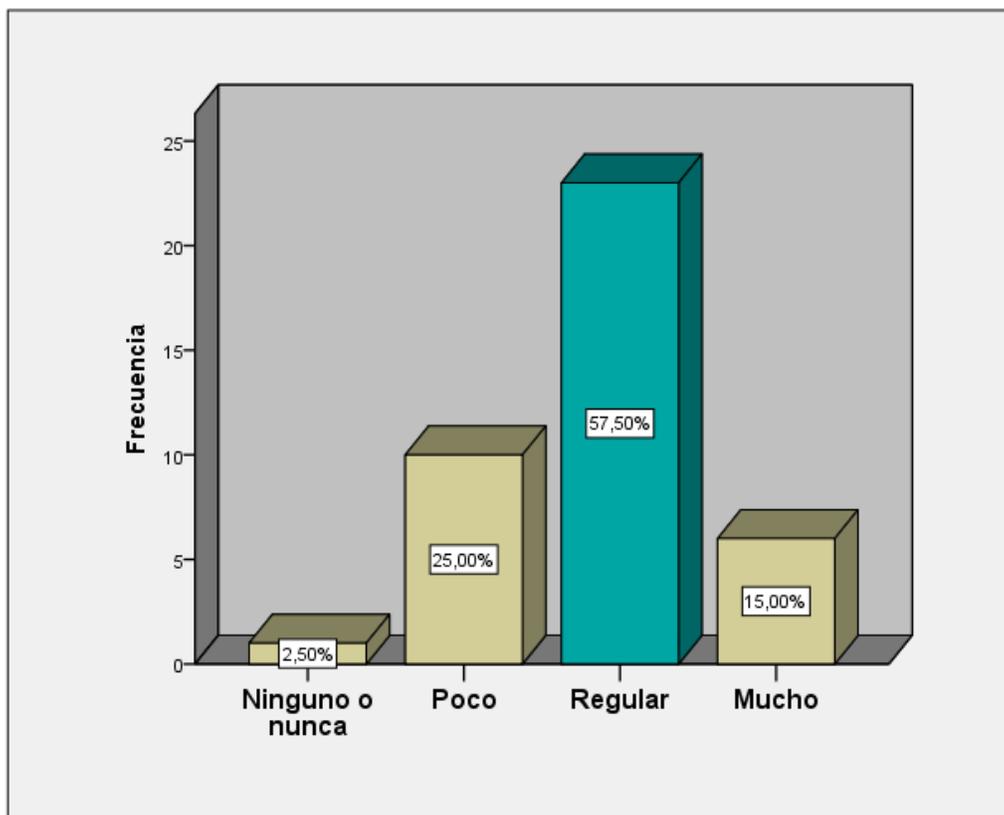


Figura 35. Gráfico de frecuencia pregunta 33

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 35% considera Poco, 32.5% regular y un 17.5% como mucho, si existen normas y procedimientos en el trabajo diario.

Pregunta n° 34: ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	19	47,5	47,5	55,0
Regular	16	40,0	40,0	95,0
Mucho	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

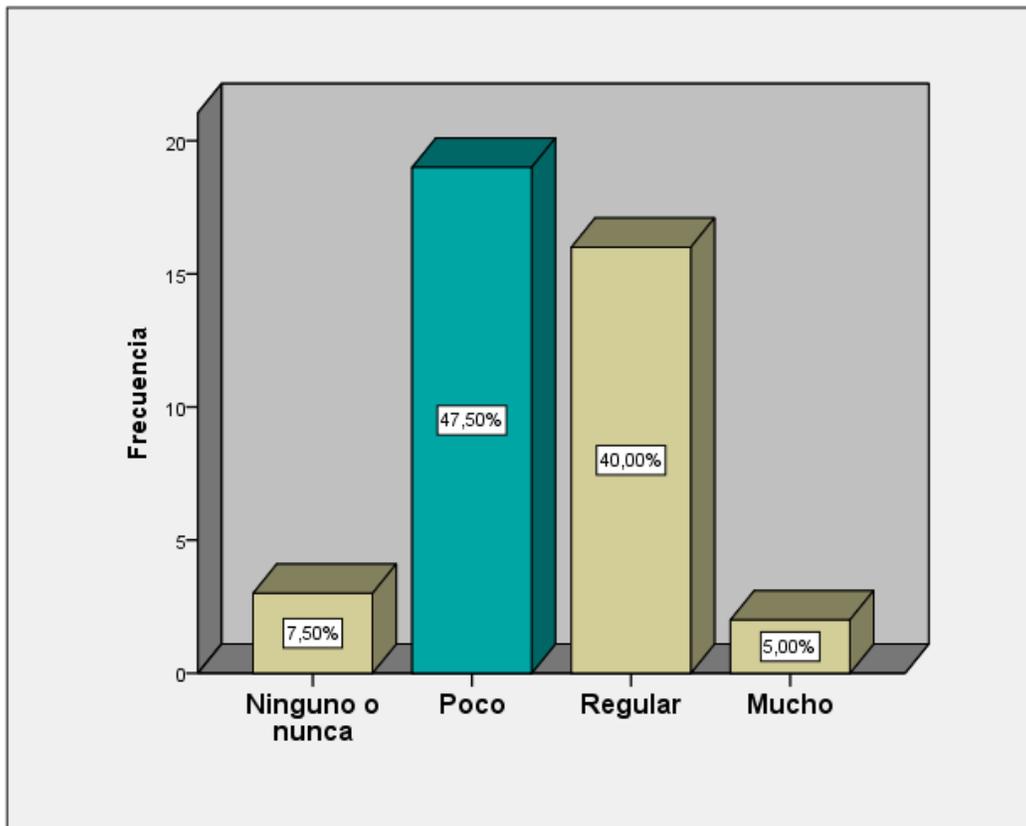


Figura 36. Gráfico de frecuencia pregunta 34

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 47.5% considera Poco, 40% regular y un 7.5% como nunca, si la organización fomenta la comunicación interna.

Pregunta n° 35: ¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
Poco	11	27,5	27,5	32,5
Regular	21	52,5	52,5	85,0
Mucho	5	12,5	12,5	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

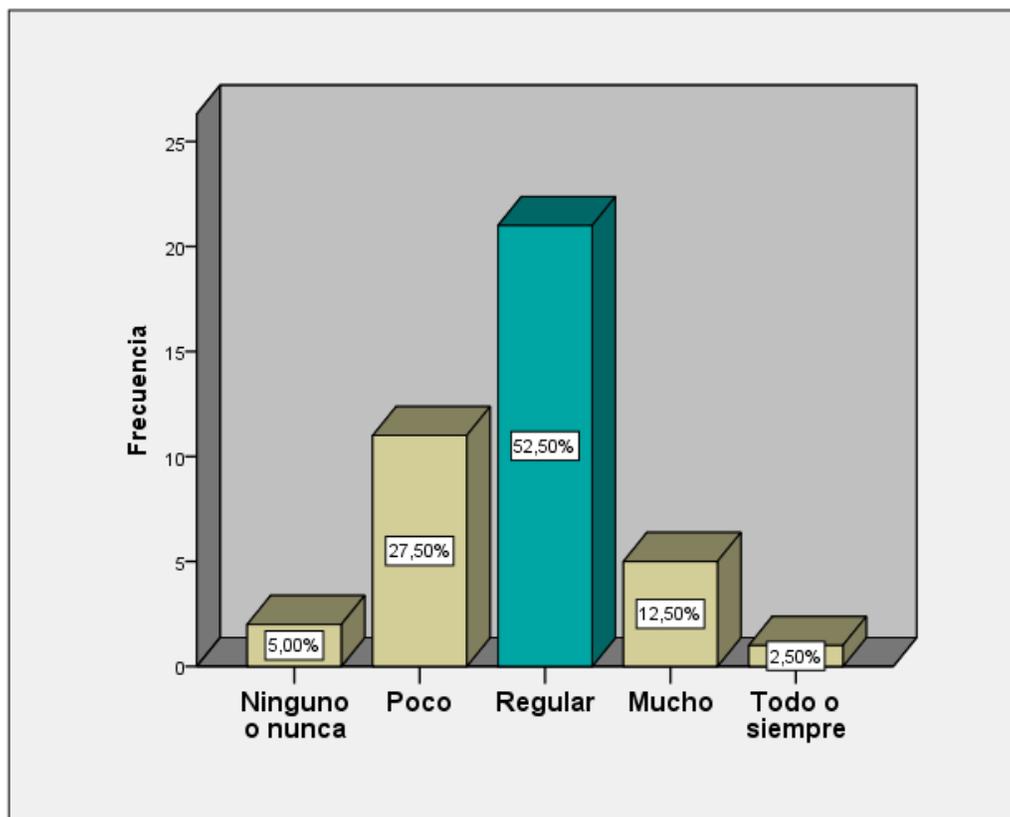


Figura 37. Gráfico de frecuencia pregunta 35

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 52.5% considera Regular, 27.5% poco y un 12.5% como mucho, si la remuneración es atractiva.

Pregunta n° 36: ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	8	20,0	20,0	20,0
Poco	16	40,0	40,0	60,0
Regular	14	35,0	35,0	95,0
Mucho	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

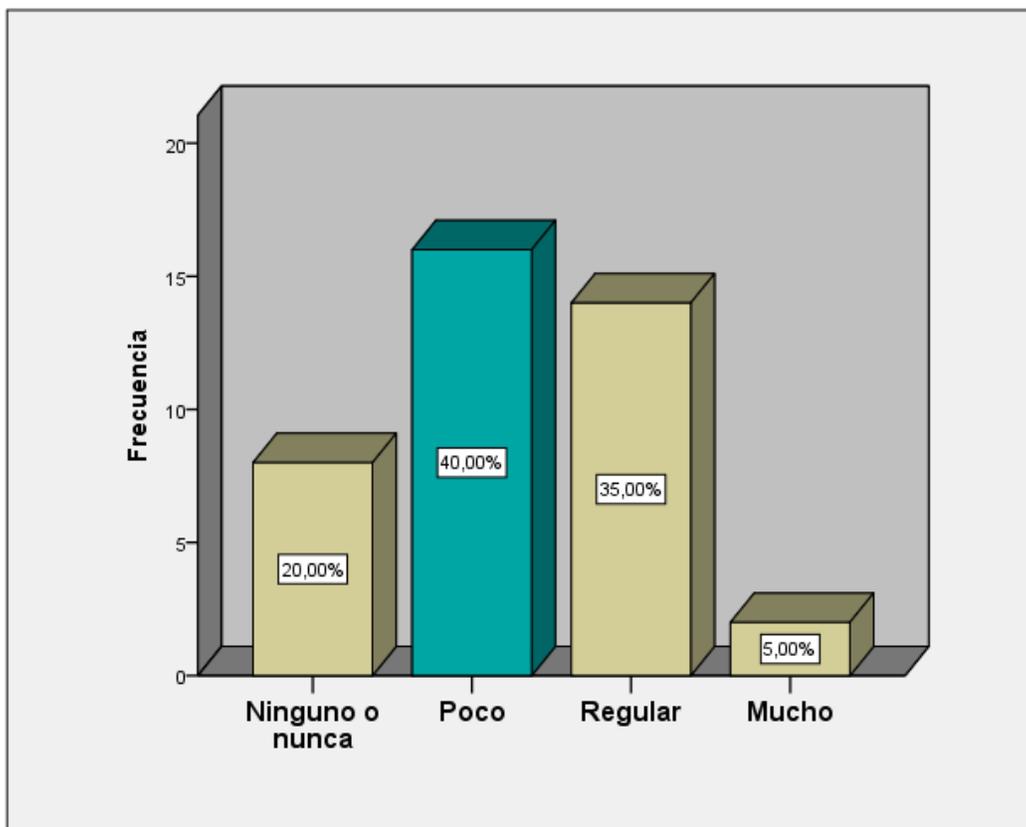


Figura 38. Gráfico de frecuencia pregunta 36

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 40% considera Poco, 35% regular y un 20% como ninguno, si la organización promueve el desarrollo del personal.

Pregunta n° 37: ¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Poco	19	47,5	47,5	55,0
	Regular	15	37,5	37,5	92,5
	Mucho	2	5,0	5,0	97,5
	Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

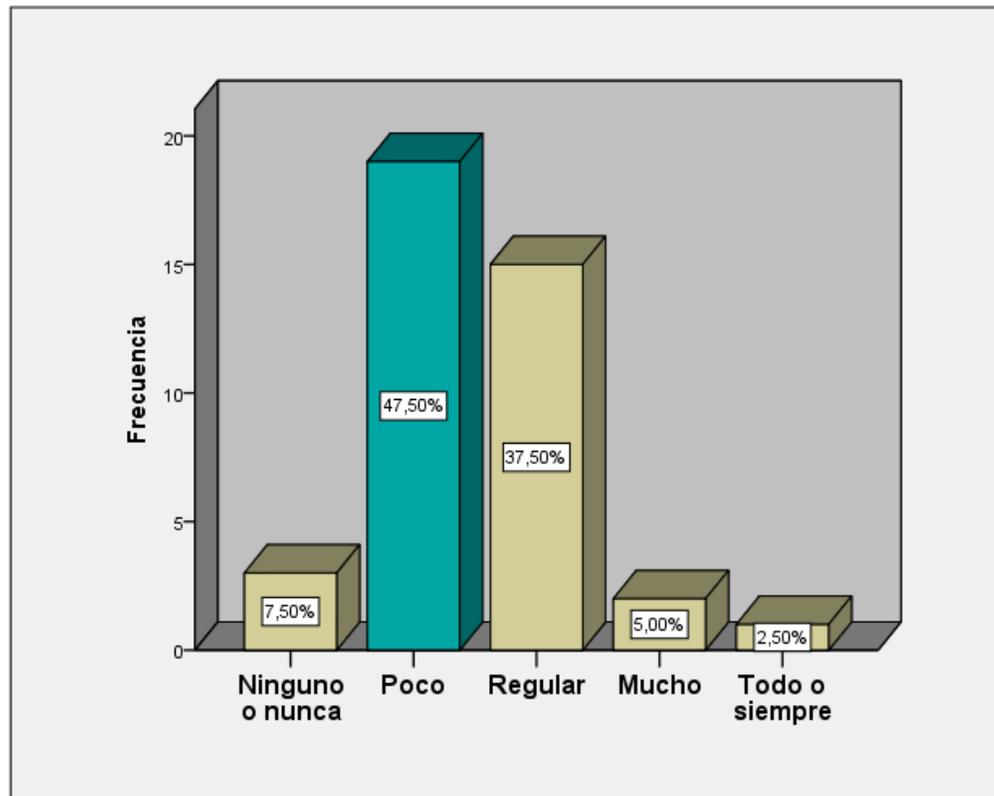


Figura 39. Gráfico de frecuencia pregunta 37

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 47.5% considera Poco, 37.5% regular y un 7.5% como ninguno, si los servicios que presta la organización son motivo de orgullo.

Pregunta n° 38: ¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Poco	10	25,0	25,0	30,0
	Regular	20	50,0	50,0	80,0
	Mucho	7	17,5	17,5	97,5
	Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

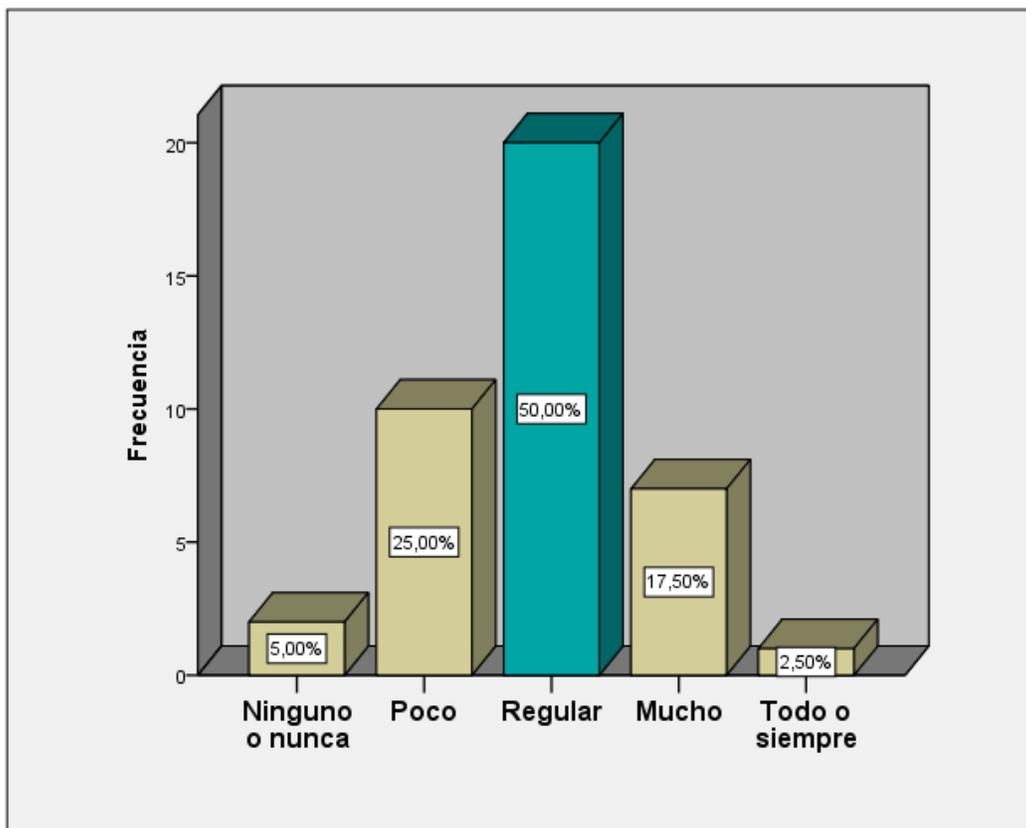


Figura 40. Gráfico de frecuencia pregunta 38

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 50% considera Regular, 25% poco y un 17.5% como mucho, si los objetivos de trabajo están bien definidos.

Pregunta n° 39: ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	7	17,5	17,5	17,5
Poco	15	37,5	37,5	55,0
Regular	15	37,5	37,5	92,5
Mucho	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

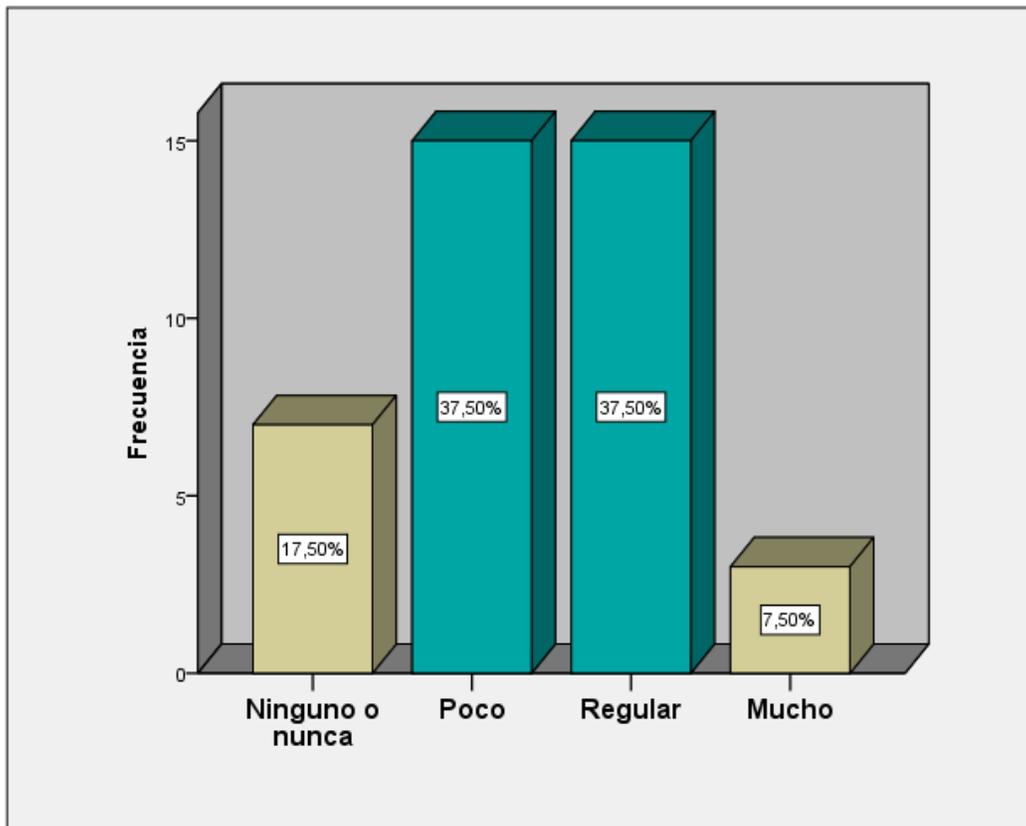


Figura 41. Gráfico de frecuencia pregunta 39

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 37.5% considera Poco, 37.5% regular y un 17.5% como nunca, si los supervisores escuchan los planteamientos de los trabajadores.

Pregunta n° 40: ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
Poco	11	27,5	27,5	32,5
Regular	20	50,0	50,0	82,5
Mucho	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

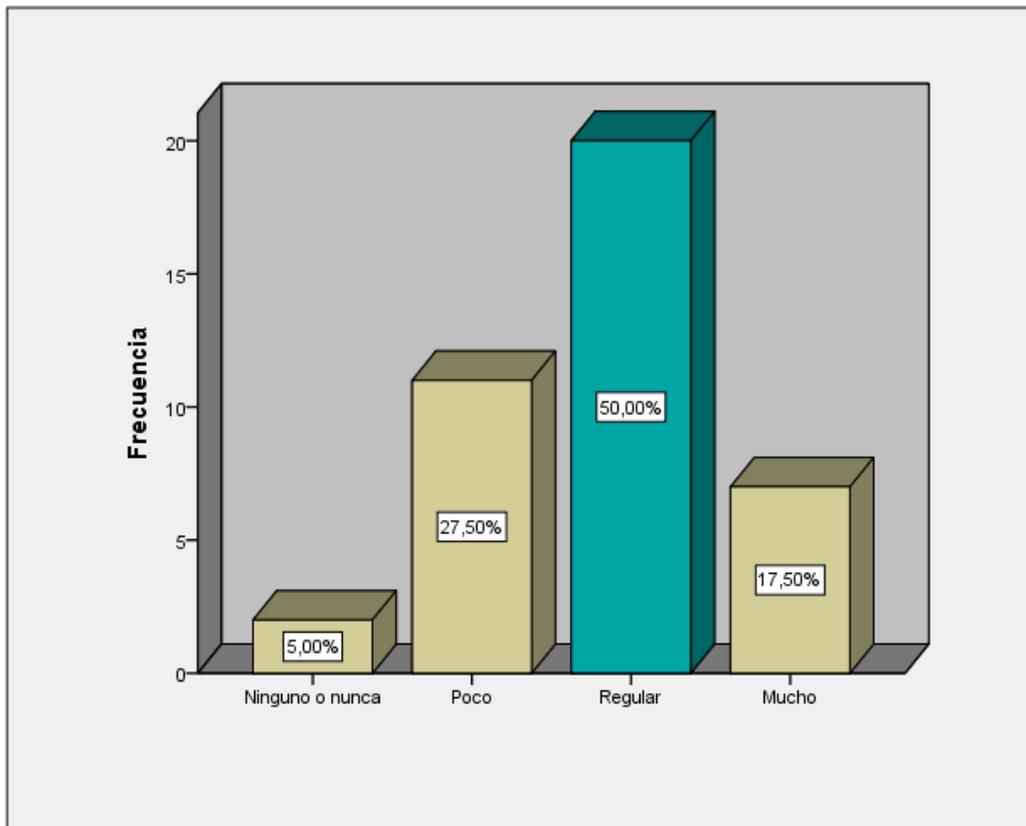


Figura 42. Gráfico de frecuencia pregunta 40

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 50% considera Regular, 27.5% poco y un 17.5% como mucho, si los objetivos guardan relación con la misión de la institución.

Pregunta n° 41: ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	9	22,5	22,5	22,5
Poco	16	40,0	40,0	62,5
Regular	12	30,0	30,0	92,5
Mucho	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

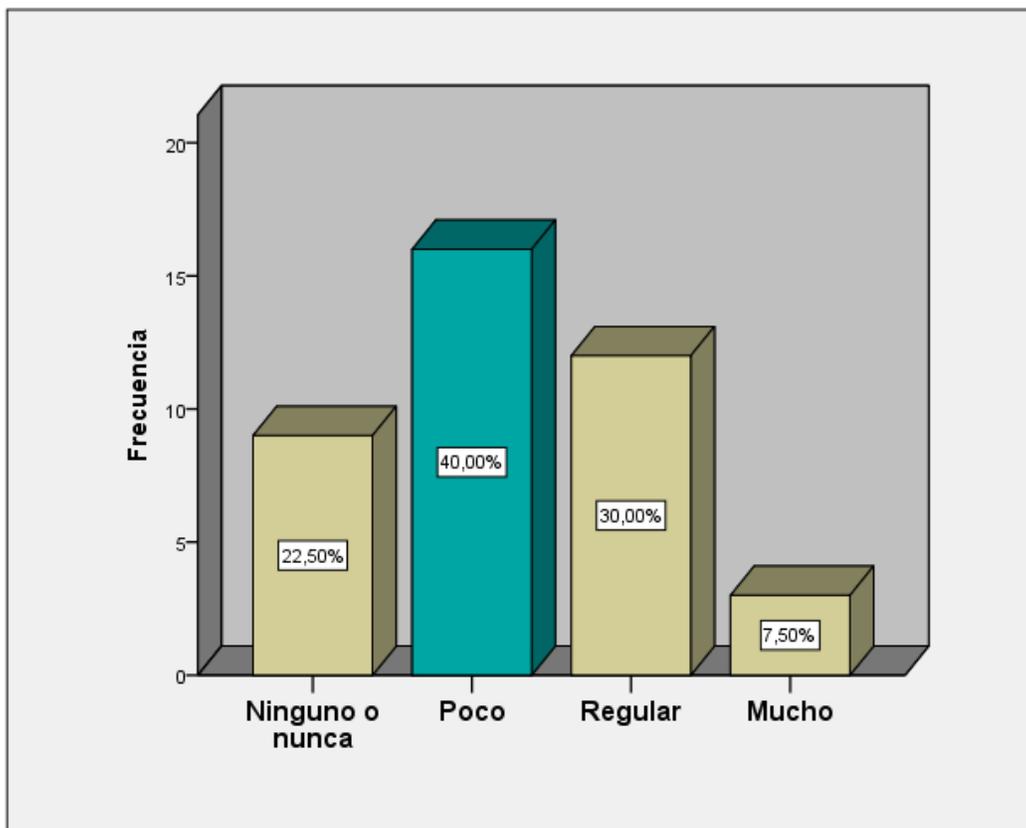


Figura 43. Gráfico de frecuencia pregunta 41

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 40% considera Poco, 30% regular y un 22.5% como nunca, si se promueve la generación de ideas creativas.

Pregunta n° 42: ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	3	7,5	7,5	7,5
Poco	13	32,5	32,5	40,0
Regular	17	42,5	42,5	82,5
Mucho	6	15,0	15,0	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

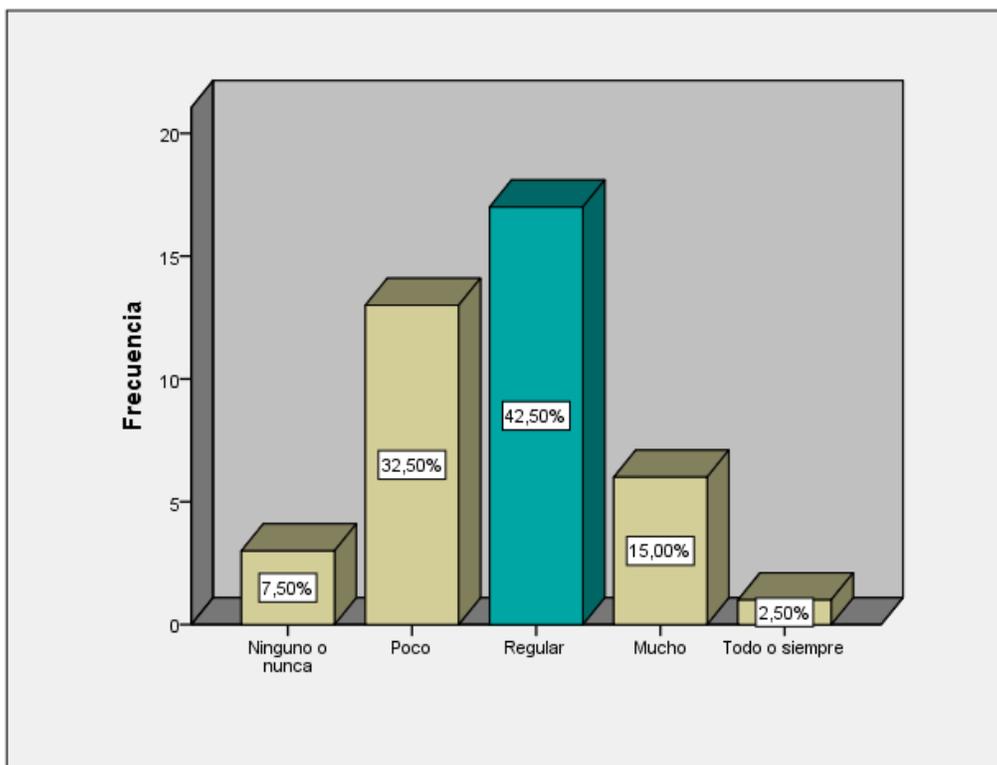


Figura 44. Gráfico de frecuencia pregunta 42

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 42.5% considera Regular, 32.5% poco y un 15% como mucho, si se promueve la generación de ideas creativas.

Pregunta n° 43: ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
Poco	11	27,5	27,5	32,5
Regular	21	52,5	52,5	85,0
Mucho	5	12,5	12,5	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

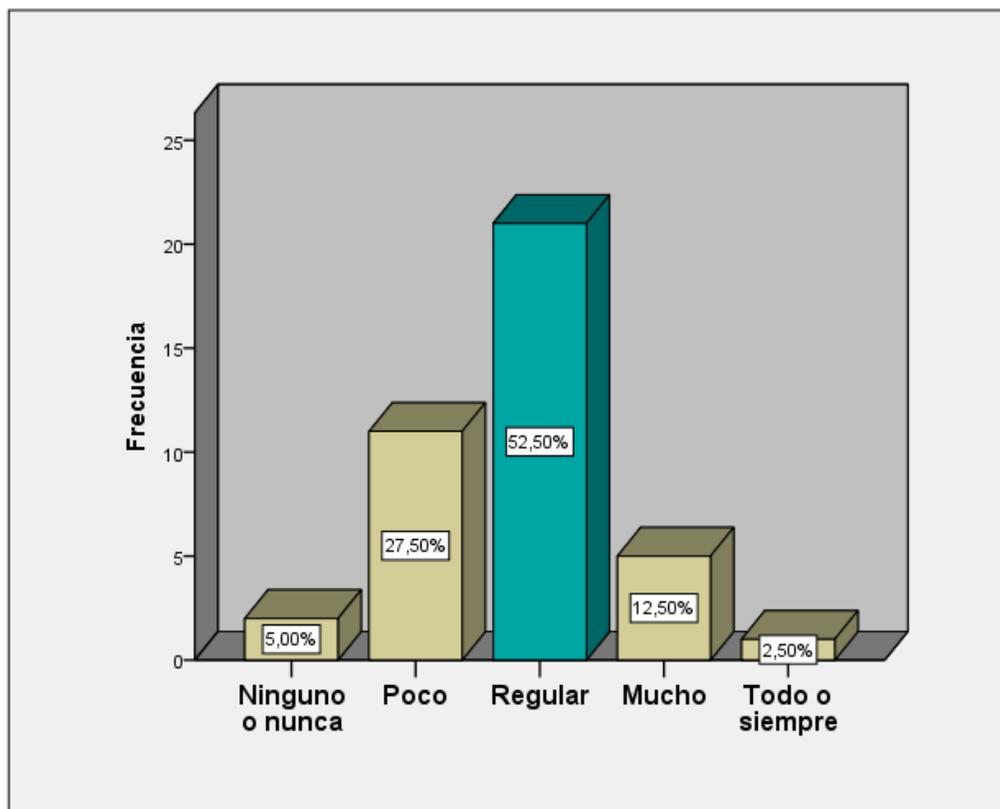


Figura 45. Gráfico de frecuencia pregunta 43

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 52.5% considera Regular, 27.5% poco y un 12.5% como mucho, si el trabajo en la organización tiene métodos o planes establecidos.

Pregunta n° 44: ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	2	5,0	5,0	5,0
Poco	11	27,5	27,5	32,5
Regular	23	57,5	57,5	90,0
Mucho	2	5,0	5,0	95,0
Todo o siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

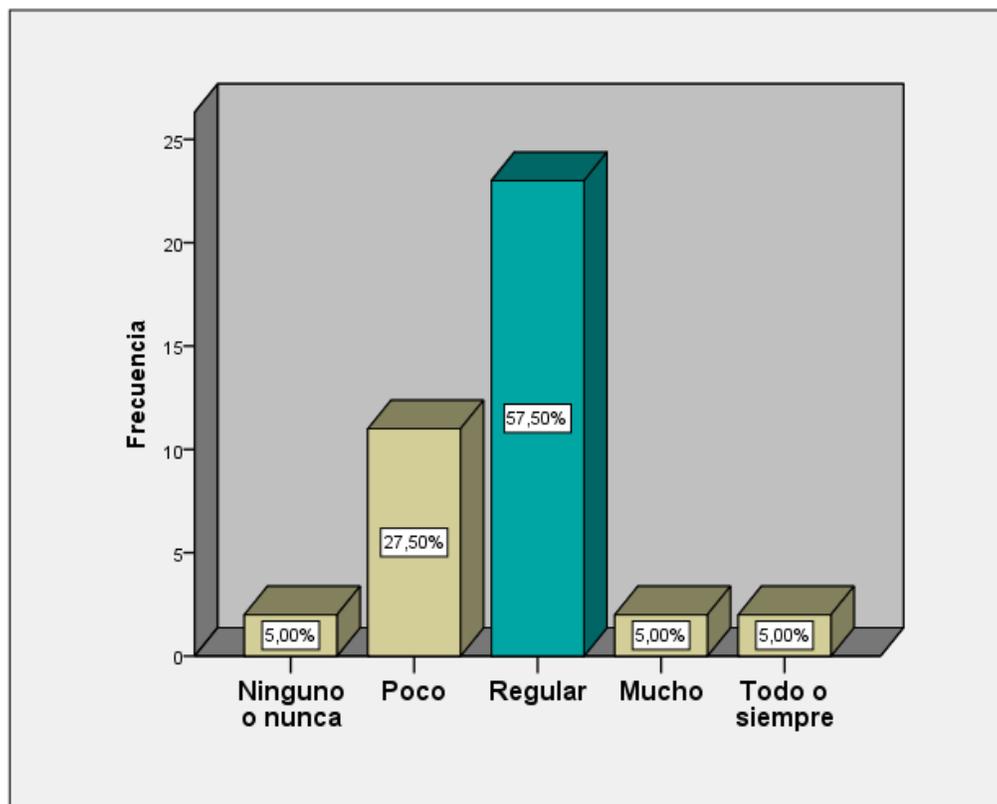


Figura 46. Gráfico de frecuencia pregunta 44

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 57.5% considera Regular, 27.5% poco y un 5% como nunca, si existe colaboración entre las diferentes oficinas.

Pregunta n° 45: ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	7	17,5	17,5	17,5
Poco	14	35,0	35,0	52,5
Regular	15	37,5	37,5	90,0
Mucho	3	7,5	7,5	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

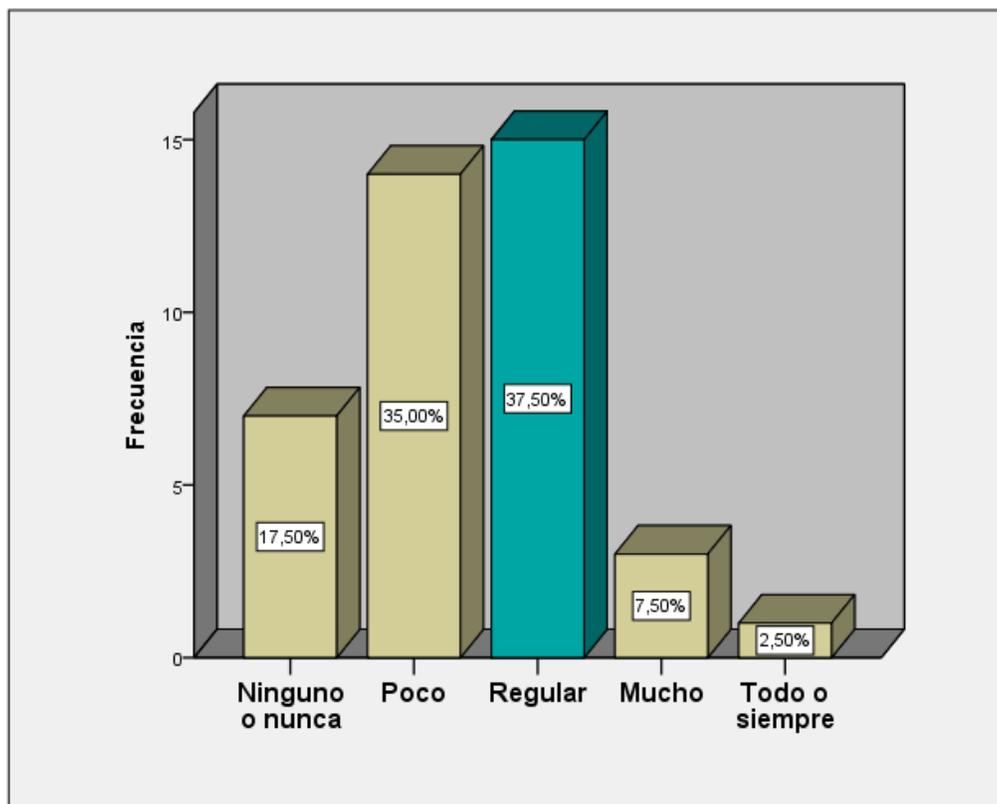


Figura 45. Gráfico de frecuencia pregunta 45

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 37.5% considera Regular, 35% poco y un 17.5% como nunca, si la organización dispone tecnología que facilite el trabajo.

Pregunta n° 46: ¿Se reconocen los logros en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	15	37,5	37,5	37,5
Poco	13	32,5	32,5	70,0
Regular	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

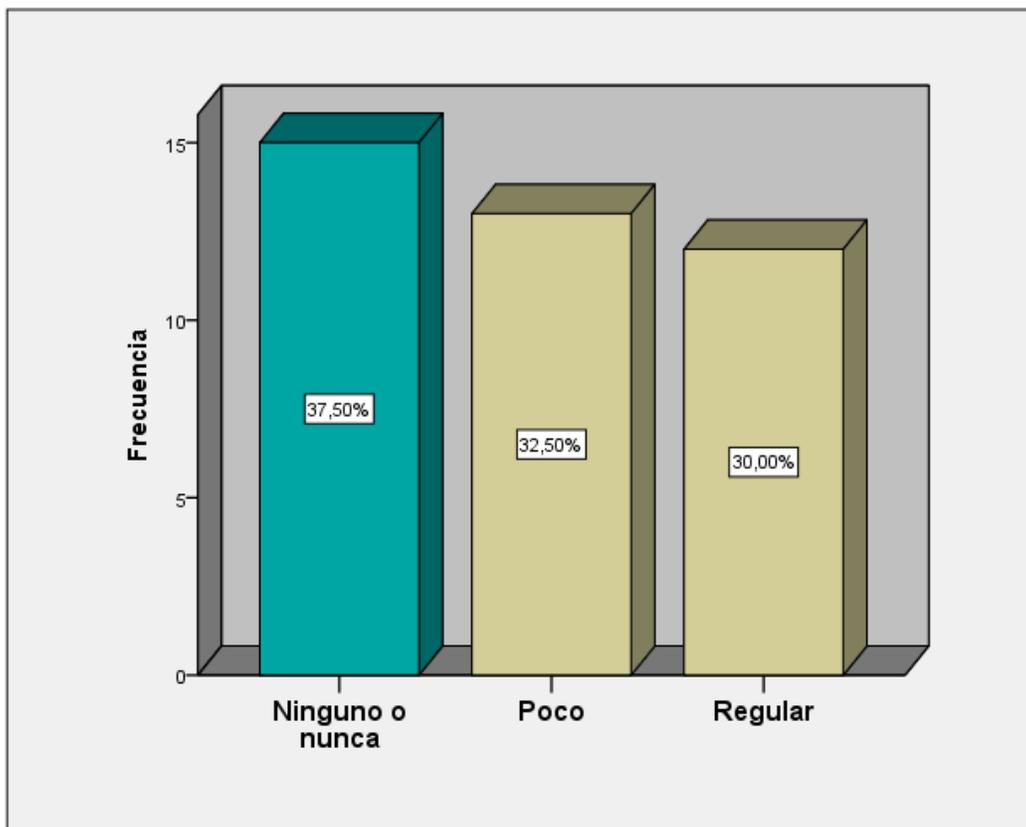


Figura 46. Gráfico de frecuencia pregunta 46

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 37.5% considera Nunca, 32.5% poco y un 30% como regular, si la organización reconoce logros en el trabajo.

Pregunta n° 47: ¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	6	15,0	15,0	15,0
Poco	12	30,0	30,0	45,0
Regular	17	42,5	42,5	87,5
Mucho	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

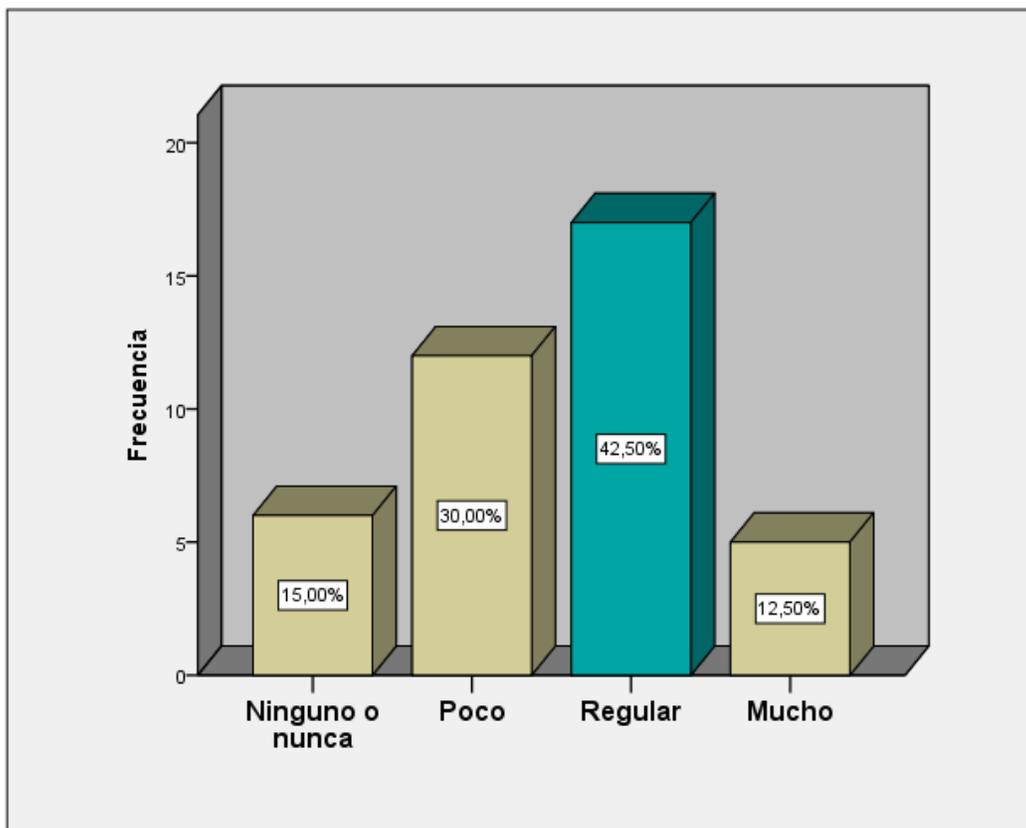


Figura 47. Gráfico de frecuencia pregunta 47

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 42.5% considera regular, 30% poco y un 15% como nunca, si la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Pregunta n° 48: ¿Existe un trato justo en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	6	15,0	15,0	15,0
Poco	15	37,5	37,5	52,5
Regular	14	35,0	35,0	87,5
Mucho	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

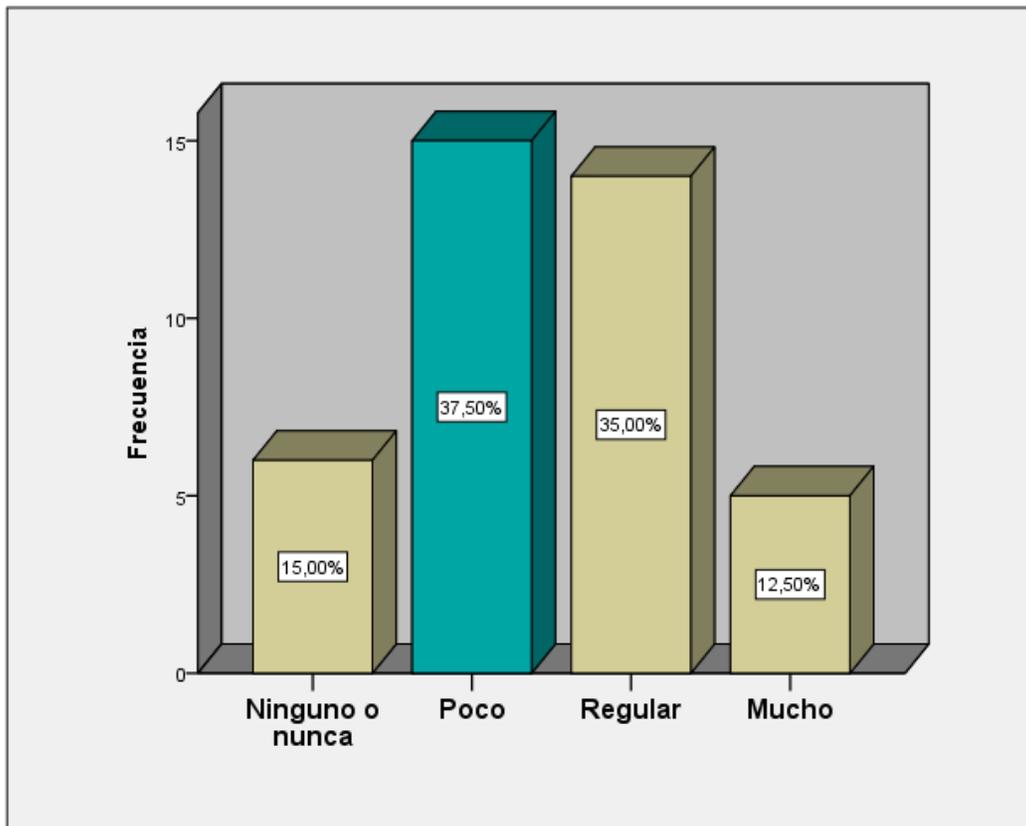


Figura 48. Gráfico de frecuencia pregunta 48

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 35% considera Regular, 37.5% poco y un 15% como nunca, si existe un trato justo en la organización.

Pregunta n° 49: ¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	5	12,5	12,5	12,5
Poco	18	45,0	45,0	57,5
Regular	15	37,5	37,5	95,0
Mucho	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

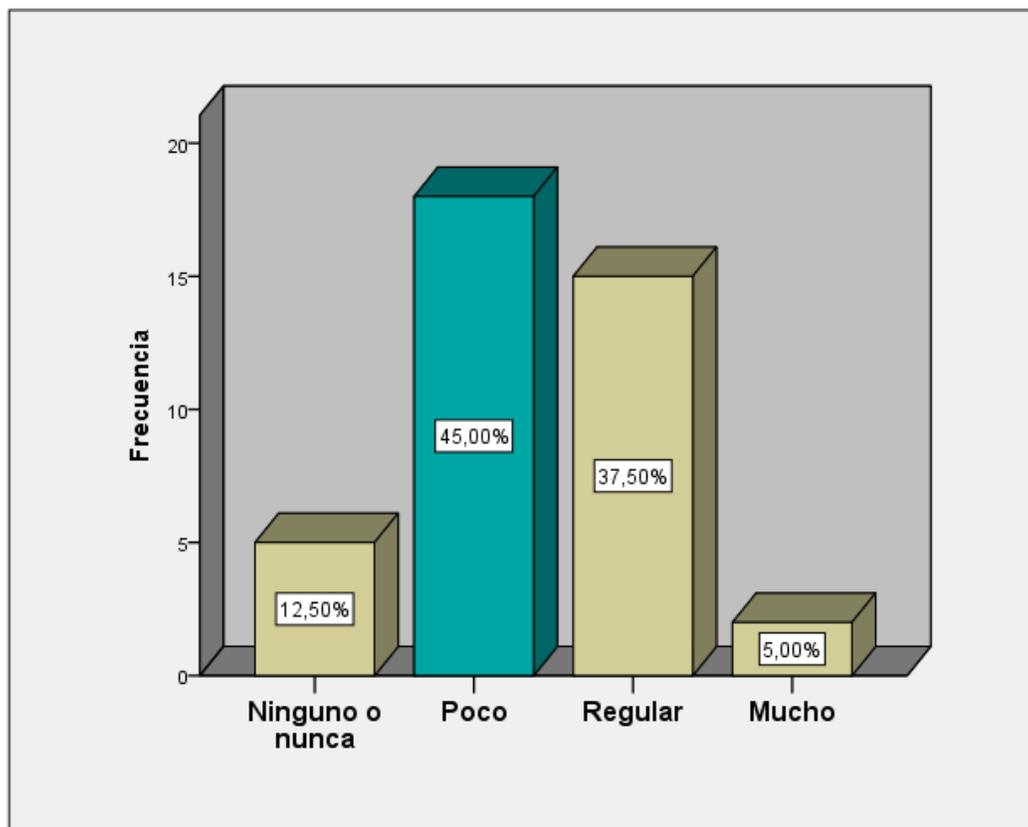


Figura 49. Gráfico de frecuencia pregunta 49

{

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Poco, 37.5% regular y un 12.5% como nunca, si se tienen avances en otras áreas de la organización.

Pregunta n° 50: ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ninguno o nunca	5	12,5	12,5	12,5
Poco	13	32,5	32,5	45,0
Regular	18	45,0	45,0	90,0
Mucho	3	7,5	7,5	97,5
Todo o siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

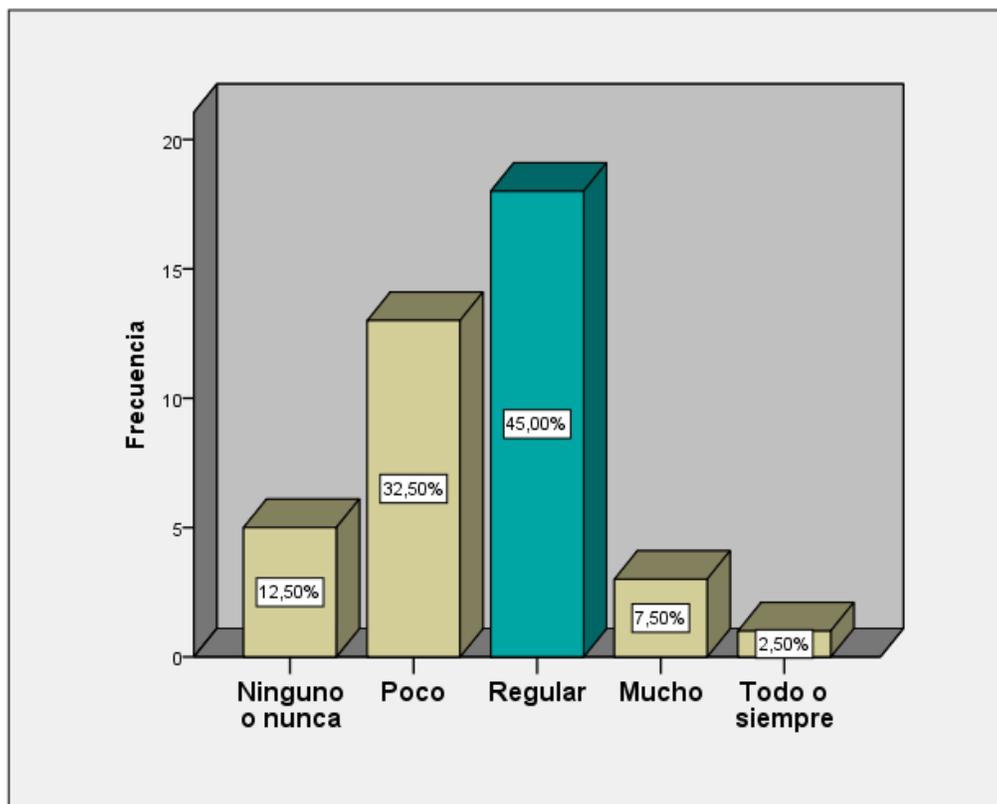


Figura 50. Gráfico de frecuencia pregunta 50

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 45% considera Regular, 32.5% poco y un 12.5% como nunca, si la remuneración está acorde con el desempeño laboral.

Pregunta n° 51: ¿Se encuentra Satisfecho con formar parte de esta organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	25	62,5	62,5	62,5
No	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

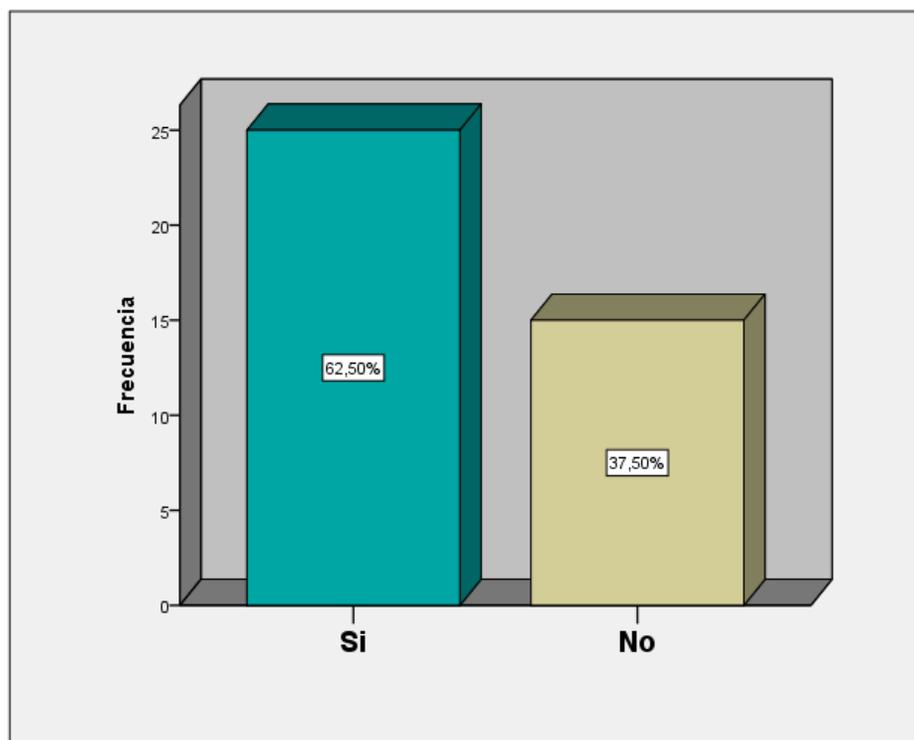


Figura 51. Gráfico de frecuencia pregunta 50

Se observa en la siguiente tabla que antecede, los resultados de la pregunta en la cual un 62.5% considera estar Satisfecho con formar parte de la organización, el 37.5% no está satisfecho.

Resultados por Variable – Satisfacción del Usuario Externo

Resultados por Dimensiones

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	169	44.9	207	55.05
P2	156	41.5	220	58.51
P3	164	43.6	212	56.38
P4	188	50.0	188	50.00
P5	185	49.2	191	50.80
<i>Fiabilidad</i>	862	45.9	1018	54.15
P6	231	61.4	145	38.56
P7	184	48.9	192	51.06
P8	175	46.5	201	53.46
P9	226	60.1	150	39.89
<i>Capacidad de Respuesta</i>	816	54.3	688	45.74
P10	203	54.0	173	46.01
P11	166	44.1	210	55.85
P12	204	54.3	172	45.74
P13	178	47.3	198	52.66
<i>Seguridad</i>	751	49.9	753	50.07
P14	187	49.7	189	50.27
P15	171	45.5	205	54.52
P16	174	46.3	202	53.72
P17	182	48.4	194	51.60
P18	179	47.6	197	52.39
<i>Empatía</i>	893	47.5	987	52.50
P19	232	61.7	144	38.30
P20	235	62.5	141	37.50
P21	211	56.1	165	43.88
P22	142	37.8	234	62.23
<i>Aspectos Tangibles</i>	820	54.5	684	45.48
PORCENTAJE TOTAL		50.1		49.93

Tabla 7. Aplicativo Encuesta de Satisfacción MINSa (2011)

Los datos presentados en el cuadro que antecede, muestran los resultados de la encuesta realizada a los 376 pacientes del Hospital Octavio Mongrut, el cual nos da como resultado general un 50.1% de usuarios satisfechos y un 49.93% de insatisfechos.

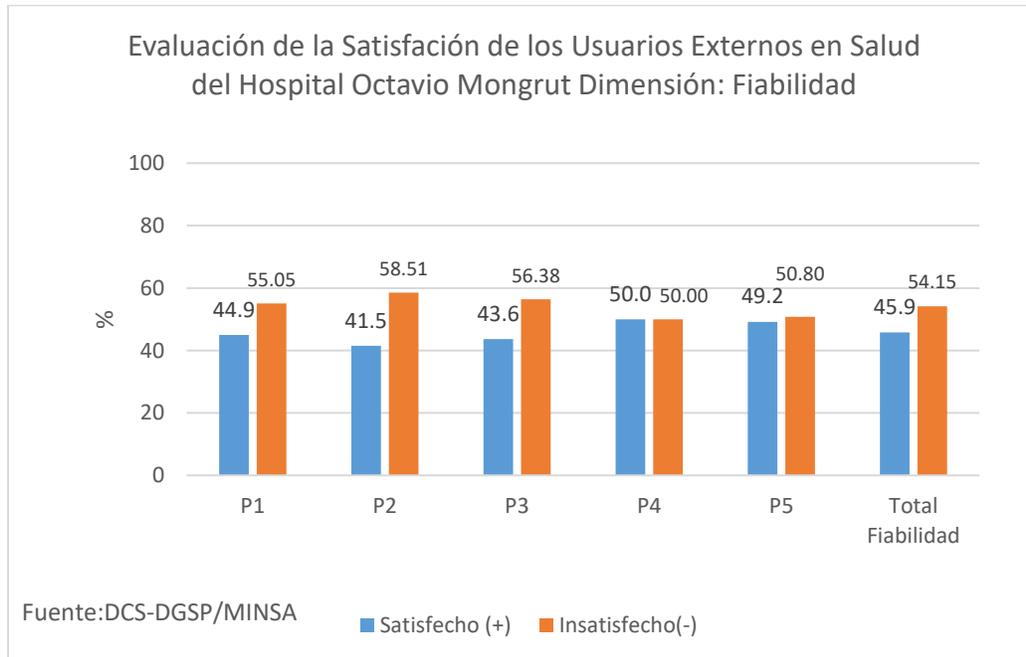


Figura 52. Resultados por dimensión aplicativo MINSA (2011)

Evaluando los resultados por dimensiones, el componente Fiabilidad da como resultado lo siguiente: insatisfacción con un 54.15% frente a un 45.9% de los usuarios de consultorios externos.

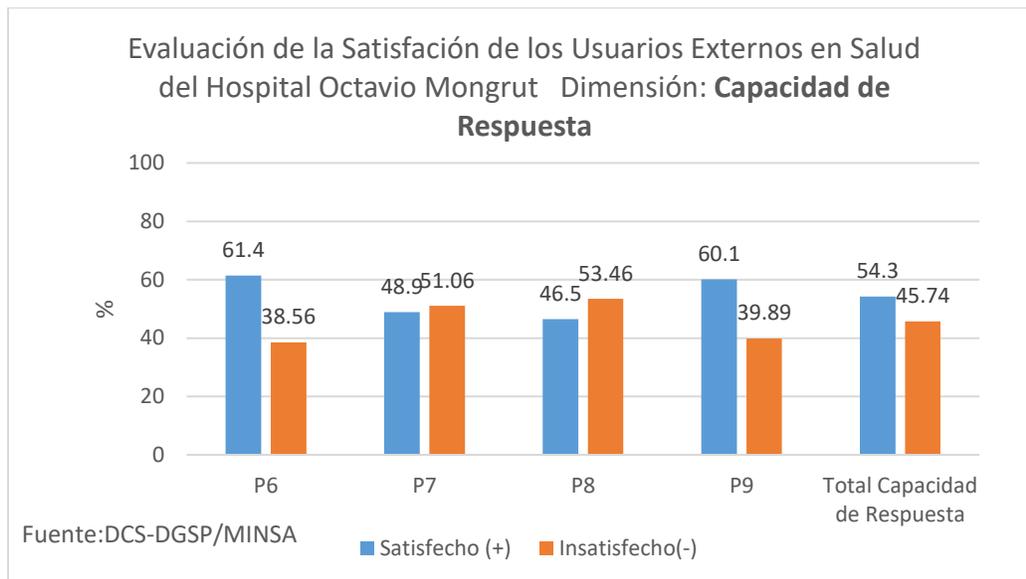


Figura 53. Resultados por dimensión aplicativo MINSA 2011

En el componente Capacidad de Respuesta los resultados son de 54.3% de satisfacción frente a un 45.74% de insatisfacción de los usuarios externos.

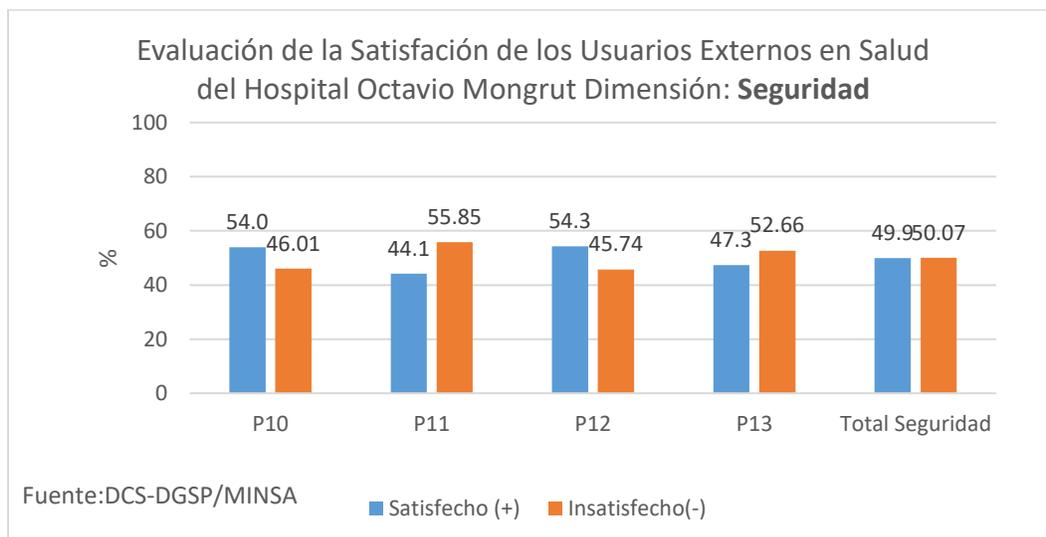


Figura 54. Resultados por dimensión aplicativo MINSA (2011)

En el componente Seguridad los resultados son de un 49.95% de satisfacción frente a un 45.74% de insatisfacción de los usuarios externos.

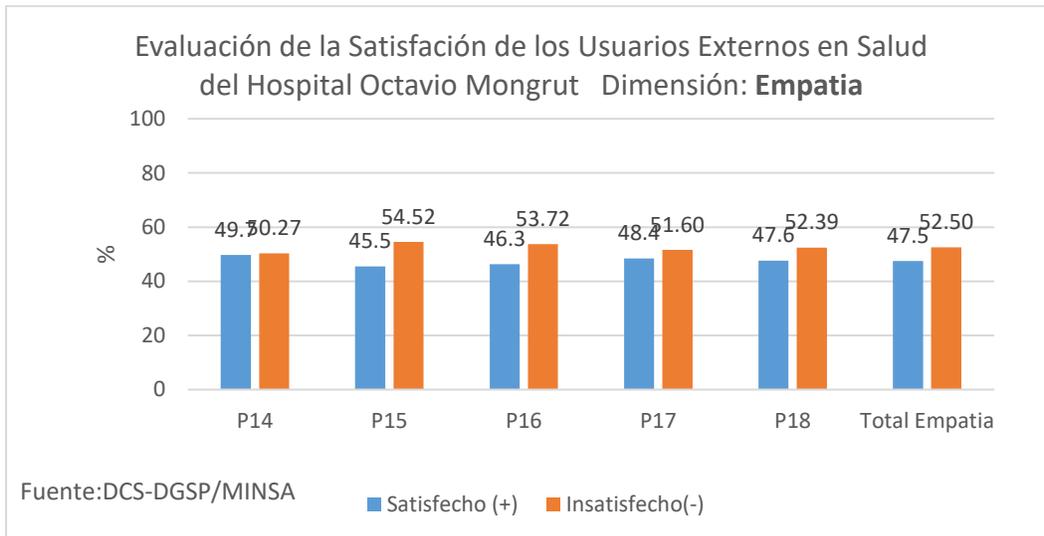


Figura 55. Resultados por dimensión aplicativo MINSA 2011

Uno de los componentes más importantes, Empatía, los resultados son de un 47.5% de satisfacción frente a un 52.50% de insatisfacción de los usuarios externos.



Análisis Inferencial

Correlación de Hipótesis General

H₀ = No existe relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

H_a = Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Estadístico Prueba de Hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta H₀. Pero si el valor es $p < 0.05$ se aceptará H_a.

			Clima Organizacional V1	Satisfacción del Usuario Externo V2
Rho de Spearman	Clima Organizacional V1	Coefficiente de correlación	1,000	,100
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Satisfacción del Usuario Externo V2	Coefficiente de correlación	,100	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	376

Tabla 8. Correlación Hipótesis General



Se observa que el valor Rho de Spearman es de 0.100 representando una correlación positiva moderada y el valor Sig. (Bilateral) es de 0.04 al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, “Si existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en lima durante el año 2019.

Correlación de Hipótesis Específica N°01

H₀ = No existe relación entre la Realización Personal y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

H_a = Existe relación directa entre el Realización Personal y la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Estadístico Prueba de Hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta H₀. Pero si el valor es $p < 0.05$ se aceptará H_a.

			Realización Personal D1V1	Satisfacción del Usuario V2
Rho de Spearman	Realización Personal D1V1	Coeficiente de correlación	1,000	,202
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Satisfacción del Usuario V2	Coeficiente de correlación	,202	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	376

Tabla 9. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 01



Se observa que el valor Rho de Spearman es de 0.202 representando una correlación positiva moderada y el valor Sig. (Bilateral) es de 0.001 al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, “Si existe relación directa entre la dimensión Realización Personal y la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en lima durante el año 2019”.

Correlación de Hipótesis Específica N° 02

Ho = No existe relación entre la Involucramiento Laboral y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Ha = Existe relación directa entre el Involucramiento Laboral y la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Estadístico Prueba de Hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Pero si el valor es $p < 0.05$ se aceptará Ha.

			Involucramie nto Laboral	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral D2 V1	Coeficiente de correlación	1,000	,280
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
Satisfacción del Usuario V2	Satisfacción del Usuario V2	Coeficiente de correlación	,280	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	376

Tabla 10. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 02



Se observa que el valor Rho de Spearman es de 0.280 representando una correlación positiva moderada y el valor Sig. (Bilateral) es de 0.001 al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, “SI existe relación directa entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019”.

Correlación de Hipótesis Específicas N° 03

H₀ = No existe relación entre la Supervisión y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

H_a = Existe relación directa entre la Supervisión y la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Estadístico Prueba de Hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta H₀. Pero si el valor es $p < 0.05$ se aceptará H_a.

			Supervisión	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Supervisión D3 V1	Coefficiente de correlación	1,000	,131
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Satisfacción del Usuario V2	Coefficiente de correlación	,131	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	376

Tabla 11. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 03



Se observa que el valor Rho de Spearman es de 0.131 representando una correlación positiva moderada y el valor Sig. (Bilateral) es de 0.002 al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, “SI existe relación directa entre la Supervisión y la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz de Lima durante el año 2019”.

Correlación de Hipótesis Específicas N° 04

Ho = No existe relación entre la Comunicación y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Ha = Existe relación directa entre la Comunicación y la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Estadístico Prueba de Hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Pero si el valor es $p < 0.05$ se aceptará Ha.

			Comunicación	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Comunicación D4 V1	Coefficiente de correlación	1,000	,109
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
	Satisfacción del Usuario V2	Coefficiente de correlación	,109	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	40	376

Tabla 12. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 04



Se observa que el valor Rho de Spearman es de 0.109 representando una correlación positiva baja y el valor Sig. (Bilateral) es de 0.005 al ser igual que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, “SI existe relación directa entre la Comunicación y la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz de Lima durante el 2019”.

Correlación de Hipótesis Específicas N° 05

Ho = No existe relación entre las Condiciones Laborables y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Ha = Existe relación directa entre las Condiciones Laborables y la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Octavio Mongrut el 2019.

Estadístico Prueba de Hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Pero si el valor es $p < 0.05$ se aceptará Ha.

			Condiciones Laborables	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Condiciones Laborables D5 V1	Coefficiente de correlación	1,000	,114
		Sig. (bilateral)	.	,004
	N		40	40
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,114	1,000
Sig. (bilateral)		,004	.	
N		40	376	

Tabla 13. Correlaciones Hipótesis Específicas N° 04



Se observa que el valor Rho de Spearman es de 0.114 representando una correlación positiva moderada y el valor Sig. (Bilateral) es de 0.004 al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, “SI existe relación directa entre las Condiciones Laborables y la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz del Lima durante el año 2019”.



Discusión

Los hallazgos de nuestro estudio corroboran la hipótesis general, dando como resultado que el clima organizacional está correlacionado moderadamente con la satisfacción de los usuarios externos del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz Essalud, siendo su coeficiente de correlación 0,100 y valor p 0,004 que corresponde a una correlación positiva. Esto indicaría que el clima organizacional afecta moderadamente la satisfacción de los usuarios de consultorios externos.

En este contexto, nuestros resultados concuerdan con lo hallado por Chinchay Pajuelo E. (2016)., en su estudio sobre “El clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del Hospital Yungay”, donde los datos obtenidos fueron de poco saludable o “por mejorar” y estos tienen incidencia sobre la satisfacción de los usuarios externos.

Además, nuestros resultados concuerdan con lo hallado por González et al.(2015), en su estudio sobre “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, donde concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional que prevalece en las instituciones hospitalarias, de tal forma un clima favorable beneficia al entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los trabajadores de salud. En especial, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

En el marco de lo descrito podemos manifestar a nivel de resumen de todos los hallazgos de nuestro estudio, que el clima organizacional está relacionado moderadamente a la satisfacción



de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz de Lima durante el año 2019. Asimismo, expresar que también las cinco dimensiones de Clima Organizacional, Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones laborales presentan relación con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital materia de estudio, siendo sus coeficientes de correlación: 0,202 - 0,280 - 0,131 - 0,109 - 0,114 respectivamente, estos corresponden a una correlación moderada positiva, asimismo la dimensión que tienen la mayor fuerza de correlación es la de Autorrealización.

Desarrollando las hipótesis específicas, tenemos que la Realización Personal obtiene una correlación positiva moderada del 0,202 con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos Hospital Octavio Mongrut en Lima durante el año 2019, esto implica según Palma (2004) que si el trabajador no aprecia las posibilidades del medio laboral que el hospital le ofrece, esto incidirá moderadamente en la calidad de su atención a los usuarios. Es por ello que si el centro hospitalario mejora este aspecto del clima, repercutirá efectivamente en la satisfacción del usuario externo.

En la dimensión Involucramiento laboral, tenemos una correlación positiva moderada del 0,280 con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos, del Hospital Octavio Mongrut en Lima durante el año 2019, por lo que el involucramiento define la identificación que tiene el colaborador con la institución y sus valores organizacionales, en resumen, el compromiso con el Hospital y una atención de calidad a los pacientes.

En la dimensión Supervisión, tenemos una correlación positiva baja del 0,131 con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut en Lima durante



el año 2019, la cual refiere a un desinterés o relativa supervisión realizada por los estamentos jefaturales del centro asistencial, repercutiendo negativamente en la atención de los pacientes.

En la dimensión Comunicación, se obtuvo una correlación positiva moderada del 0,109 con la satisfacción de los usuarios del Hospital Octavio Mongrut en lima durante el año 2019, esto confirma que la incidencia en la forma de comunicar a los asegurados tendrá poco impacto en su satisfacción.

Así mismo, en la dimensión Condiciones laborales, se tiene una correlación positiva moderada del 0,114 con la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut en lima durante el año 2019, esto implica un menor impacto de mejora en las condiciones laborales y la satisfacción de los usuarios del centro asistencial.

Por lo tanto si hay una relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario externo y esta relación afecta el nivel de satisfacción que muestra el usuario en el proceso de atención en el servicio de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz de lima durante el año 2019, por lo tanto, debemos afirmar que indudablemente el clima organizacional afecta la calidad de servicio que brinda el trabajador en una entidad prestadora de servicios de salud como es el caso de este centro asistencial.



Conclusiones

- Se concluye que la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019, es moderada, con ello se cumple el objetivo general y se afirma que, si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios externos.
- Se concluye que la relación que existe entre la Realización Personal y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019, es moderada, con ello se prueba la validez del objetivo específico y se afirma que si existe relación entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos.
- Se concluye que la relación que existe entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019, es moderada, con ello se prueba la validez del objetivo específico y se afirma que si existe relación entre el Involucramiento Laboral y la satisfacción de los usuarios externos.
- Se concluye que la relación que existe entre la Supervisión y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019, es moderada con ello se prueba la validez del objetivo específico y se afirma que si existe relación entre la Supervisión y la satisfacción de los usuarios externos.



- Se concluye que la relación que existe entre la Comunicación y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019 es moderada, con ello se prueba la validez del objetivo específico y se afirma que si existe relación entre la Comunicación y la satisfacción de los usuarios externos.
- Se concluye que la relación que existe entre las Condiciones laborales y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019, es moderada con ello se prueba la validez del objetivo específico y se afirma que si existe relación entre la Comunicación y la satisfacción de los usuarios externos.



Recomendaciones

- La dirección del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz Essalud, deberá mejorar el clima organizacional del centro asistencial, a través de alianzas estratégicas con sus principales proveedores y apoyen en la realización de talleres de habilidades directivas para las jefaturas en una primera etapa, para luego el referido taller realizarlo al personal médico y luego al personal técnico de las áreas de Consultorios Externos. Al finalizar los referidos talleres, realizar una nueva investigación sobre estas variables y medir el impacto de estos talleres.
- Se recomienda la realización de talleres vivenciales en los cuales los colaboradores tengan opción a evaluar otras habilidades diferentes a las de su carrera profesional o técnica, esto permitiría tener diferentes opciones de realización personal que antes desconocían. De esa forma se incentivaría a los colaboradores del área de Consultorios Externos a mejorar sus expectativas a futuro, además, se solicitaría a sede central la implementación de una línea de carrera que permita ascender o desarrollar profesionalmente a los colaboradores del área.
- Generar grupos de diálogo interno con los trabajadores del área de consultorios externos a fin de tratar, con la participación de ellos o sus representantes, el nivel de Involucramiento o compromiso que cada uno brinda al servicio de forma individualizada, de tal forma se genere un acuerdo y haga un acompañamiento de los logros alcanzados. Estos grupos de



dialogo deberán celebrarse continuamente sin que exista un lapso muy grande entre uno y otro, de preferencia que se lleven a cabo mensualmente.

- La dirección del centro asistencial deberá preparar un cronograma de supervisiones al servicio involucrado, en una primera etapa definir los procesos a realizarse, creación de nuevos flujos de atención y capacitar al personal respectivo. Una vez terminada esta etapa, realizar las supervisiones correspondientes, siempre con el acompañamiento correspondiente de las jefaturas del servicio, de esa forma el colaborador sienta el apoyo respectivo.
- Buscar mejoras en la comunicación con los trabajadores implementando nuevas maneras para que estos puedan transmitir sus inquietudes, como la implementación de un sistema para formular sugerencias, expresar dudas o trasladar iniciativas que a criterio del personal puedan ser valiosas para la organización, así mismo, serviría para que la dirección del hospital comunique de forma directa al personal de todas las áreas de la institución.
- Se recomienda implementar un plan de mejora en infraestructura y equipamiento biomédico, lo cual permita a los colaboradores del área desarrollar correctamente sus labores diarias. Este plan de mejora incluiría la compra del local donde funciona el centro hospitalario y renovación por etapas del equipamiento biomédico. Esto debería darse en un plazo no mayor de 12 meses para la compra del local y 6 meses para la renovación parcial del equipamiento biomédico e insumos.



Un clima organizacional saludable indudablemente está relacionado a una mayor satisfacción del usuario externo e interno en un hospital, un trabajador de salud que presta servicios en una entidad con un clima saludable brindará un mejor servicio y de calidad, por tanto, se debe mejorar el clima organizacional a través de intervenciones en el mismo servicio.



Referencias Bibliográficas

Acosta, B., Ruiz, J. y Alcalá, E. (2010). “Clima organizacional en la Universidad del Papaloapan”, México.

H. Aguirre (1997). Administración de la calidad de la atención médica Revista Médica IMSS

Babakus, E. y Mangold, G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: An empirical investigation. Health Services Research.

Brunet, L. (1987). “El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias”. México: Trillas.

Brunet, L. (2004). “El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias”. Mexico.

Chinchay Pajuelo E. (2016) Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay – 2016.

Chiang M. Antonio N. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, Universidad Pontificia ICAI – Madrid España.



Díaz, R., y Zavala, G. (2006). “Diagnóstico de clima organizacional: un análisis conceptual y metodológico”. Recuperado el 12 de diciembre de 2017 de: https://www.ucursos.cl/icei/2011/1/PER75/1/material_docente/bajar?id_material=1779.

Calderón Gamarra (2017). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/622587>

Donabedian, A. Perspectivas en Salud Pública: Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica Primera Reimpresión, Instituto Nacional de Salud Pública. EE.UU. 1992.

Donabedian A. Una exploración conceptual. En: La calidad de la atención médica. La prensa Médica Mexicana México DF:1982 p. 1-39.

González, Idolina Bernal; Melo, Norma Angélica Pedraza; Limon, Mónica Lorena Sánchez (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales, vol. 31, no 134.

Gonçalves AP. Dimensiones del clima organizacional [Internet]; 2001 [citado 23 Dic 2011]. Disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.

Hernández y Baptista (2014)



Fundación Mexicana para la Salud (2013). Universalidad de los servicios de salud en México, Disponible en: https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0036-36342013000600001&script=sci_arttext&tlng=en

Hernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación 5ta edición, Mc Graw Hill 2014

Jackson J., Chamberlin J. y Kroenke K. (2001). Predictors of patient satisfaction. SOC SCI MED.; 52:609-20.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston: Harvard University.

Losada Otálora, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Recuperado a partir de: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4052

Malagón, Galán y Pontón, (2008). Administración Hospitalaria Ed. Medica panamericana Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2011. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: diagnóstico de necesidades de comunicación. Lima: Pathfinder International, Usaid.



Ministerio de Salud del Perú (2011) Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v0.2 – Aprobado por RM. N° 468-2011 MINSA.

Martin, M y colbs.,. (1998). Clima de trabajo y participación en las Organizaciones Y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria Y Secundaria. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.

Ministerio de Salud del Perú (2011), Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ver. 2.0. Lima R.M N° 468-2011 MINSA

Montoya P, Bello N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A, (2017) Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Publica chilena. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007#aff1

Noboa A. (2007). Especificidades del Clima Organizacional en las Instituciones de Salud. Disponible en: <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>



Otero JI. Avedis Donabedian y la calidad de atención en Salud. <En línea> Gerencia de Salud, Octubre 2002. Disponible en: <<http://www.gerencia salud.com/art04.htm>>

Organización Mundial de la Salud (2013). Derecho a la salud. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

Palma S. (2004) Escala Clima Laboral CL – SPC.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,.

Pascoe G. (1983). Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and program planning*.

Pot, F. (2013). *Innovación para Ambientes Laborales Creativos*. Cuadernos de Pensamiento Social N° 23. Medellín Colombia, Pregón Ltda.

Poghosyan, L., Nannini, A. and Clarke, S. Organizational climate in primary care settings: Implications for nurse practitioner practice. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 25: 134–140. 2013. doi:10.1111/j.1745-7599.2012.00765.



Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction.

Puch M., Ruíz de Chávez Ramírez D., Almeida C. Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana. Revista Salud Pública y Nutricion. Volumen 13 No. 4 octubre-diciembre 2012

Ramos Moreno (2012) El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Disponible en:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>

Cardozo, R. (2015) Relación del Nivel De Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal. Tesis de Grado. Universidad de Antioquia; recuperado de:
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2450/Gynna%20Alejandra%20Claros%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins SP. (2004). Comportamiento organizacional. 10ma Edición, Pearson Educación.

Rivera, L. (2004). Marketing para las administraciones públicas: gestión de la satisfacción en un Servicio Público. España: Editorial Universidad Politécnica Valencia.



E. Ruelas, L. Vidal (1990) Unidad de garantía de calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica

H. Sanchez y C. Reyes (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

Santa Eulalia Mainegra JM, Sampedro Díaz BA (2012). Clima organizacional en Instituciones de atención primaria de salud. Rev Méd Electrón. Disponible en:
<<http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol5%202012/tema11.htm>>

SERVIR (2017) Guía para la gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Disponible en:
<<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res150-2017-SERVIR-PE.pdf>>

Segredo A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017>

Toro, L. (2015). La Importancia del Trabajo en Equipo dentro de las Organizaciones Actuales. Recuperado con fecha 14 de mayo de 2017 de:



<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/>

[10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf).

M. Torres, C. Vásquez, M. Luna (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público Compendium.

Valdés, T. y Enrique G. (1995). “Mujeres Latinoamericanas en cifra”. Volumen comparativo. Santiago: Instituto de la Mujer de España/Falco.

Vargas, D. “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”.

repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf

Vela Lopez S. (2015). Clima Organizacional Y Satisfacción Del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015.

Anexos

Matriz de Consistencia

Título: Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos			
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El clima organizacional se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p>	<p>Variables de la Hipótesis General</p> <p>Variable 1</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>- ¿Como se relaciona la realización personal y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?</p> <p>- ¿Como se relaciona el involucramiento laboral y la</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar la relación entre la dimensión Realización personal y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- Identificar la relación entre la dimensión Involucramiento laboral</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>- La realización personal se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut</p>	<p>Indicadores de la Variable 1</p> <p>Realización Personal</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p> <p>Indicadores de la Variable 2</p> <p>Fiabilidad</p>



<p>satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?</p> <p>- ¿Como se relaciona la supervisión y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?</p> <p>- ¿Como se relaciona la comunicación y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital</p>	<p>y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- Identificar la relación entre la dimensión Supervisión y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- Identificar la relación entre la dimensión Comunicación y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- Identificar la relación entre la dimensión Condiciones Laborales y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital</p>	<p>Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- El Involucramiento laboral se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- La Supervisión se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.</p> <p>- La comunicación se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Intangibles</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------



Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019?	Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.	Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019. - Las Condiciones laborales se relacionan moderadamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima durante el año 2019.	
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Tabla 14. Matriz de Operacionalización de Variables



ESCALA CL-SPC

Edad: _____

Fecha: _____

Sexo: Masculino Femenino

Tipo Laboral:

Asistencial

Administrativo

Modalidad Laboral:

Actividad Privada DL 728

CAS DL 1057

Nombrado

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores					



11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19.	Existen suficientes canales de comunicación					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					



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



50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
-----	------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

51. Se encuentra Satisfecho con formar parte de esta Organización. NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

Instrumento Del Minsa Basado En La Escala Servqual Modificado Para La Calidad Del Servicio Que Recibe El Usuario En Consulta Externa

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 (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							



PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



Datos Demográficos

Sexo	N	%
Masculino	11	27
Femenino	29	73
Total	40	100
Edad	N	%
De 18 a 30 años	2	5
De 31 a 40 años	18	45
De 41 a 50 años	14	30
De 51 años a más	8	20
Total	40	100%
Régimen Laboral	N	%
D.L. 276	3	7
D.L. 728	26	65
D.L. 1057	11	28
Total	40	100%

Tabla 15. Datos demográficos

Resultados Clima Organizacional

PUNTAJE DIRECTO			DIAGNÓSTICO
REALIZACIÓN PERSONAL			DESFAVORABLE
23	PC	10	
INVOLUCRAMIENTO LABORAL			MEDIA
29	PC	20	
SUPERVISIÓN			MEDIA
26	PC	15	
COMUNICACIÓN			MEDIA

27	PC	20	MEDIA
CONDICIONES LABORALES			
28	PC	25	

Tabla 16. Resultados Clima Organizacional

PUNTAJE TOTAL			MEDIA
GENERAL			
133	PC	20	

Tabla 17. Resultado General Clima Organizacional

Según la tabla precedente se observa que de acuerdo al instrumento utilizado para evaluar el Clima Organizacional de Sonia Palma se encuentra en calificación general en término “MEDIO” y al puntualizar en las dimensiones, observamos que en la dimensión “Realización Personal” se obtiene *Desfavorable*, en las siguientes dimensiones “Involucramiento laboral”, “Supervisión”, “Comunicación” y “Condiciones Laborales” se obtiene la calificación de “MEDIA”.

Satisfacción Organizacional

Es preciso indicar la introducción de una pregunta adicional al instrumento de Sonia Palma y esto es en referencia al nivel de satisfacción que se ha obtenido de los trabajadores del área de consulta externa del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en el 2019.

Satisfacción Organizacional	N	%
SI	25	63
NO	15	37

Tabla 18. Resultado satisfacción organizacional

El cuadro precedente nos muestra que en un 63% de los encuestados si se encuentran satisfechos de formar parte de la organización y un 37% no se encuentran satisfechos con la organización a la que pertenecen.

Resultados de la variable Satisfacción de los Usuarios de Consultorios Externos

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	45.9	54.15
CAPACIDAD DE RESPUESTA	54.3	45.74
SEGURIDAD	49.9	50.07
EMPATIA	47.5	52.5
ASPECTOS TANGIBLES	54.5	45.48
TOTAL DIMENSIONES	50.1	49.9

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Según el instrumento del MINSA utilizado en la presente investigación, muestra un nivel de satisfacción general del 50.1% y el 49.9% de insatisfacción general. En los apartados por dimensiones, se observan que en la dimensión “Fiabilidad” se tiene 45.9% satisfacción y 54.15% de insatisfacción, en la dimensión “Capacidad de Respuesta” 54.3% versus 45.74%, en la dimensión “Seguridad” se tiene 45.9% en la dimensión “Empatía” se obtiene 47.5% frente a 52.5% y en la dimensión “Aspectos Tangibles” se tiene 54.5% y 45.48 de satisfacción e insatisfacción respectivamente.



En líneas generales el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos del instrumento del MINSA utilizado en esta investigación para el Hospital Octavio Mongrut de Essalud 2019 es de “En proceso de Mejora”.



Consentimiento Informado

Yo Emmanuel Yuliano Figueroa Rodríguez, soy Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola, estoy desarrollando una investigación que lleva por título “Clima Organizacional y satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz de Lima durante el año 2019”. El estudio tiene como objetivo determinar si el Clima Organizacional tiene relación con la satisfacción del usuario externo que se atiende en un hospital de EsSalud. Invito a usted a autorizar su participación en este estudio, firmando al pie del presente documento. Para ello, usted ha sido informado/a en forma clara y detallada sobre el objetivo y el tipo de trabajo del presente estudio. Su participación es voluntaria y anónima (sus datos serán mantenidos en secreto) y no se espera causar incomodidad o riesgo a las personas entrevistadas. Los resultados globales del estudio serán expuestos y sometidos a evaluación en la Universidad San Ignacio de Loyola. Esperamos merecer su confianza y nos ponemos a su disposición para cualquier información.

Emmanuel Yuliano Figueroa Rodríguez.



Autorizaciones

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización a: Emmanuel Yuliano Figueroa Rodríguez – DNI 40529941

Institución: Universidad San Ignacio de Loyola

Motivo: Tesis “Clima Organizacional y su relación con la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut”
Asesor: Mg. Walter Martin Isauro Rojas

Instrumento autorizado: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Muestra de investigación: 40 Trabajadores profesionales de la salud y administrativos del Hospital Octavio Mongrut.

La autorización se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada para lo cual el solicitante ha efectuado el pago por concepto de derechos de autor respectivo.

Julio 8, 2019

Sonia Palma Carrillo, PhD



HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ

LA JEFATURA DE DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT
OTORGA LA SIGUIENTE:

AUTORIZACION

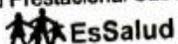
Al Sr. Bachiller de la Universidad San Ignacio de Loyola **EMMANUEL YULIANO FIGUEROA RODRIGUEZ**, identificado con DNI 40529941, para que utilice el instrumento de investigación contenido en la GUIA TECNICA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO DEL MINSA 2011. Que dará la base para su investigación denominada: *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción del Usuario de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz 2019.*

Siendo requisito indispensable para obtener la licenciatura en Administración, se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que se consideran en la presente autorización.

San Miguel, 8 de julio del 2019



MG. Adm. Paola Huajardo Segura
Jefe Unidad de Planeamiento y Calidad
Hospital I Octavio Mongrut Muñoz
Red Prestacional Sabogal



HOSPITAL I OCTAVIO MONGRU MUÑOZ

EL COORDINADOR DEL AREA DE CAPACITACION DEL HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ
UBICADO EN AV. PARQUE DE LAS LEYENDAS 255, SAN MIGUEL – LIMA, OTORGA LA
SIGUIENTE:

AUTORIZACION

Al Sr. Bachiller de la Universidad San Ignacio de Loyola **EMMANUEL FIGUEROA RODRIGUEZ**,
identificado con DNI 40529941, para que realice sus encuestas de investigación al personal y
público en general, que darán la base a su investigación denominada: *Clima Organizacional en
la Satisfacción del Usuario de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz 2019.*

Siendo requisito indispensable para obtener la licenciatura en Administración, se expide la
presente Constancia a solicitud del interesado para los fines que se consideran en la presente
autorización.

San Miguel, 1 de Julio del 2019

Atentamente,


.....
Dr. Jorge R. Torrejón Faltosa
MEDICINA INTERNA
CMP. 19262
HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ - RAL
EsSalud
MAS SALUD PARA MAS PERUANOS