

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS



“Maestría en Gestión Pública”

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, CALLAO”**

**Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de
Maestro en Gestión Pública**

Presentada por:

Miluska Paola Calderón Gamarra

Asesor: Dr. Fernando Vigil Cornejo

2017

Dedicatoria

A Dios

Por darme la oportunidad de seguir avanzando en mis estudios académicos.

A mi Familia

Por su apoyo incondicional, comprensión y consejos sabios.

A mis maestros

Por sus valiosas enseñanzas.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	10
1.1 Marco Histórico.....	10
1.2 Marco Teórico.....	14
1.3 Marco Legal.....	23
1.4 Investigaciones.....	24
1.5 Marco conceptual.....	27
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	31
2.1. Planteamiento del problema	31
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	31
2.1.2 Definición del problema.....	32
2.1.2.1 Problema General.....	32
2.1.2.2 Problemas Específicos.....	32
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	32
2.2.1 Finalidad.....	32
2.2.2 Objetivos: General y específicos.....	32
2.2.2.1 Objetivo General.....	32
2.2.2.2 Objetivos Específicos.....	33
2.2.3 Delimitación del estudio.....	33
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio.....	33
2.3 Hipótesis y variables	34
2.3.1 Hipótesis principal y específicas	34
2.3.1.1 Hipótesis Principal.....	34
2.3.1.2 Hipótesis Específicas.....	34
2.3.2 Las variables e indicadores	35
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	37
3.1 Población y muestra	37
3.1.1 Población.....	37
3.1.2 Muestra.....	38

3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	39
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	39
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados.....		43
4.1	Presentación de resultados.	43
4.2	Contrastación de Hipótesis	58
4.3	Discusión de resultados	65
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....		67
5.1	Conclusiones	67
5.2	Recomendaciones	67
BIBLIOGRAFÍA		69
ANEXOS		73
Anexo N°1.- Instrumento para evaluar Satisfacción de usuario externo.....		73
Anexo N° 2. – Cuestionario para el clima organizacional.....		78
Anexo N° 3. - Matriz de coherencia interna.....		81

INDICE DE CUADROS y GRAFICOS

	Pág.
1 Cuadro N°1: Comparativo de dimensiones de Clima organizacional según Cambell y Koys.....	19
2 Gráfico N°1: Trabajadores del Centro de Salud según sexo.....	45
3 Gráfico N°2: Trabajadores del Centro de Salud según administrativos y asistenciales.....	45
4 Gráfico N°3: Trabajadores del Centro de Salud según condición de nombrados y contratados.....	46
5 Gráfico N°4: Trabajadores del Centro de Salud según profesiones y ocupaciones.....	46
6 Tabla N°1: Resultado de clima laboral	47
7 Gráfico N°5: Usuario externo según categoría de usuario y acompañante.....	50
8 Gráfico N°6: Usuario externo según categoría de nuevo y continuador.....	50
9 Gráfico N°7: Usuarios externos según sexo.....	51
10 Gráfico N°8: Usuarios externos según nivel de estudio.....	51
11 Gráfico N°9: Usuario Externo según tipo de seguro por el cual se atiende.....	52
12 Gráfico N°10: Profesionales de salud que atendieron a los pacientes de estudio.....	52
13 Gráfico N°11: Dimensiones de satisfacción de usuarios externos y satisfacción global.....	53
14 Gráfico N°12: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión de fiabilidad.....	54
15 Gráfico N°13: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión capacidad de respuesta.....	55
16 Gráfico N°14: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión seguridad.....	56
17 Gráfico N°15: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión empatía.....	57
18 Gráfico N°16: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión aspectos tangibles.....	57

RESUMEN

Un País necesita saber que necesidades tiene tanto el ciudadano y también saber cómo hacer que las personas que brindan el servicio lo hagan bien. En este trabajo se hará el análisis en un servicio público sanitario, tratando de conocer cuál es el clima organizacional de un Centro de Salud y como está el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a consulta externa en el Centro de Salud Público: "Bellavista". Es así, que el Objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa del Centro de Salud Bellavista durante el periodo 2017. El estudio 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 utilizará como instrumento de evaluación el instrumento SERVQUAL aprobado por el Ministerio de salud (MINSa) para el primer nivel de atención para evaluar satisfacción del Usuario externo y el instrumento aprobado por el MINSa para evaluar Clima Organizacional.

Palabras Clave: Calidad de atención, Paciente, Satisfacción de usuario, insatisfacción, Clima Organizacional, atención al cliente, calidad de servicio.

ABSTRACT

The country needs to know necessity's citizen and t how to do that workers to bring a good service. This investigation will do an observation about the health services and will know what is the climate in the health Center Bellavista. The aim is to know the relationship between organizational climate in the center and the patient'degree of satisfaction at The Primary Health Care at 2017.This investigation is observational, transversal, descriptive and correlational. The people were 170 workers from Health Center and by 8400 patients. The sample were by 118 workers and 368 patients. SERVQUAL's tools made by Peru Ministry have evaluated the user's degree of satisfaction and the organizational climate in the bellavista'center has been evaluated by tools of de Peru Ministry.

Key Words: Quality of attention, patient, customer's satisfaction, dissatisfaction, climate organizational, patient'degree of satisfaction, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) sólo 5 de los 49 países de ingresos bajos superan el umbral de los 23 médicos, enfermeras y parteras por 10 000 habitantes, cifra establecida como mínima para prestar servicios básicos de prevención, lo cual hace que los ciudadanos estén desprotegidos, se enfermen mucho y acudan a los servicios de salud, perdiendo horas de trabajo y mermando su calidad de vida. Por otro lado, al no existir el número adecuado de profesionales de salud por cierto número de habitantes hace que este profesional este agotado, cansado y no pueda brindar una adecuada atención de salud.

En muchos países el salvaguardar la atención en salud del ciudadano es vital, por ejemplo, en México, se ha creado un ente que canaliza la atención de quejas en salud, es el denominado “Comisión Nacional de Arbitraje Medico (CONAMED) en el año de 1996. En el Perú, a raíz de la Ley N°23944, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud se creó SUNASA para proteger la buena calidad de atención de los pacientes, el cual cambio de denominación a SUSALUD en el año 2012.

Según el Banco Mundial para el año 2012 existía en Perú 1,1 médico por cada 1,000 pacientes, es decir que existe una sub oferta de profesionales de salud, inalcanzable para cuidar a esta población. Es por ello que al existir un poco oferta esto hace que los profesionales de salud estén agotados en trabajar debido al exceso de número de pacientes que se permite por norma del Trabajo Medico, el cual es de atender a cuatro pacientes en una hora.

Esta realidad existe en todo el Sistema Sanitario, y es más caótico en un Centro de Salud, que es un establecimiento de Salud que está más cerca de la comunidad al brindar atención básica, en algunos de ellos no existe profesional médico sino técnicos en salud que hacen el rol del médico poniendo el riesgo de dañar a los ciudadanos.

La presente investigación se desarrolló en un Centro de Salud de Primer Nivel de atención denominado: “Centro de Salud Bellavista” , el cual está más cerca a la población y se escogió este Centro debido a que presenta un

volumen alto de pacientes donde el fenómeno de insatisfacción podría aparecer.

El objetivo principal de la presente investigación es observar si el Clima Organizacional del Centro de Salud Bellavista influye en la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consulta externa.

En el Capítulo I: Se describe el planteamiento del problema, se describen los antecedentes bibliográficos, la realidad problema, los objetivos, justificación, alcances y limitaciones y definición de variables.

En el Capítulo II: Se describe el marco Teórico, se describen las bases teóricas, marco conceptual e hipótesis que sirven de sustento teórico a la investigación.

En el Capítulo III: se describe el método, el tipo y diseño de investigación, hipótesis, variables y se selecciona la población y muestra, se describen las técnicas de investigación, instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV: se expone a manera de tablas y gráficos los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación, se realiza el análisis e interpretación por variables.

Finalmente, en el CAPITULO V se realiza la discusión, se exponen las conclusiones y recomendaciones lo cual constituye el aporte de este tipo de investigación a la mejora de la gestión del Centro de Salud.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos

1.1 Marco Histórico:

El Centro de Salud Bellavista es parte del apoyo que brindó la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA) al Estado Peruano para fortalecer la atención de salud en promoción mediante la construcción y equipamiento de centro de salud mediante el Programa de Promoción de la Salud en Lima Norte y el Callao.

Este Programa se realizó en el marco del Convenio Básico de Cooperación Económica, Científica y Técnica entre el Gobierno de la República del Perú y el Gobierno de la República de Corea, suscrito el año 1981, el cual comprendió la construcción del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II en Comas, así como el desarrollo de actividades de promoción y prevención en cuatro centros de Salud: Laura Rodríguez Duksil, Infantil Pachacutec, Bellavista y el Santa Luzmila II.

Durante el periodo 1981 - 2012, KOICA, a través de la línea de proyectos de infraestructura en salud, ha concluido seis proyectos:

- C.S. Bellavista Perú-Corea (Callao).
- C.S. Pachacútec Perú-Corea (Callao).
- C.S. Huánuco Perú-Corea.
- C.S. San Juan Perú-Corea (Iquitos).
- Hospital Santa Rosa Perú-Corea (Piura).
- Hospital Dos de Mayo (Lima).

El Centro de Salud Bellavista es un establecimiento dependiente de la Microrred Bellavista, de la Dirección de Red de Salud BEPECA, con código RENAES N° 06249 y RD N°862-2011 GRC/GRS/DIRESA/DG, con categoría I-4.

Brinda atención a gran parte de la población del Callao y forma parte de un sistema de redes que ofrece sus servicios de salud con calidad en todos los aspectos, con el objetivo de incentivar, mantener y recuperar la salud y,

además, prevenir la aparición de enfermedades en la población de la jurisdicción.

La Dirección Regional de Salud del Callao, aprobó en agosto del año 2003, la conformación de tres Direcciones de Redes y 14 Microrredes, las cuales comenzaron a regir desde el año 2004.

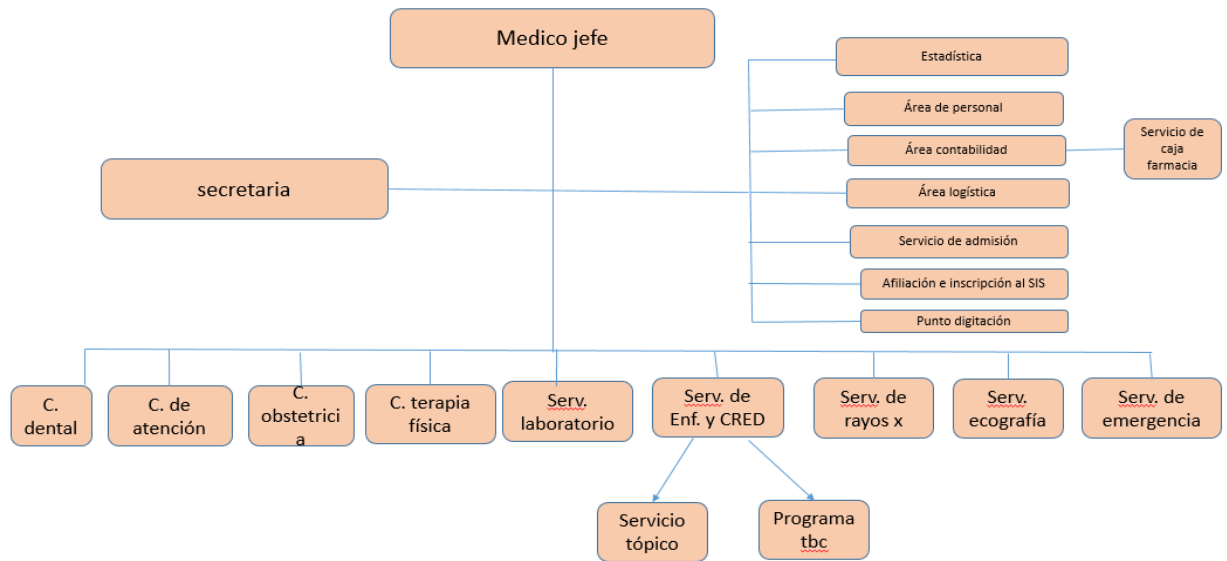
- **Ubicación geográfica**

Departamento	: Lima.
Provincia	: Callao.
Distrito	: Callao.
Red de Salud	: Bepeca.
Hospital de Referencia	: San José – Daniel A Carrión.
Dirección	: Mz F-5 Zona 2 Ciudad del Pescador – Bellavista.
Teléfono	: (01) 467-7153.

Funciones del Centro de Salud

- ❖ Incentivar actividades de promoción y prevención de la salud en la población de la jurisdicción como charlas educativas para llegar al objetivo de lograr estilos de vida saludables en la población de la jurisdicción.
- ❖ Asegurar que los pacientes reciban una atención integral por etapas de vida con calidad.
- ❖ Brindar mayores facilidades para la disponibilidad y accesibilidad de medicamentos de calidad, además de comunicar acerca del uso racional de los mismos a la población de la jurisdicción.
- ❖ Incentivar el desarrollo de las aptitudes, actitudes y habilidades del capital humano del Centro de Salud “Néstor Gambeta” con el objetivo de ofrecer servicios de calidad a la población de la jurisdicción.

Estructura funcional del Establecimiento de salud,



Elaboración : Propia

Cartera de Servicios:

A. Servicios de consulta externa:

1. Medicina General.
2. Obstetricia.
 - Control prenatal (Embarazo).
 - Planificacion familiar.
 - Control de cancer de cuello Uterino (PAP).
3. Odontologia.
4. Psicologia.
5. Asistencia Social.
6. Inmunizaciones (Vacunas).
7. Crecimiento y desarrollo del Niño.
8. Atencion de Emergencia.
9. Topico (curaciones e inyectables).

B. Servicios médicos de apoyo al diagnóstico:

1. Laboratorio Clinico:
 - Exámenes de Bioquímica Sanguínea.

- Examen completo Orina.
- Exámenes Microbiológicos.
- Exámenes Hematológicos.
- Exámenes Inmuno Serológicos.

2. Radiología Diagnóstica Dental (Rayos x).

C. Otros servicios:

1. Estrategia Nacional Control de la Tuberculosis.
2. Saneamiento Ambiental.
 - Vigilancia entomológica de vectores.
 - Rociamiento residual con insecticidas contra vectores.
 - Investigación y control de brotes para enfermedades metaxénicas.
 - Nebulización espacial con insecticidas contra vectores.
 - Vacunación antirrábica a canes.
 - Tratamiento vivienda para prevención y control brotes de peste: desinsectación.
3. Seguro Integral de Salud.
4. Farmacia.
5. Transporte de pacientes (ambulancia).
6. Administrativos:
 - Otorgamiento de certificado de Salud.
 - Otorgamiento de constancia de atención.
 - Otorgamiento de copia de historia clínica o epicrisis.
 - Otorgamiento de certificado de defunción.
 - Otorgamiento de certificado de nacimiento.

Forma de contratación del personal que labora en el Centro de Salud

Según la encargada del centro de Salud, existe personal sea administrativo y asistencial que es nombrado, contratado e incluso que son terceros. El personal que es tercero no tiene mucha identificación con el Centro de Salud y debido a que el pago no se da regularmente de manera mensual optan por renunciar la mayoría de este grupo. Son cerca de 170 personas, las cuales se encuentran bajo la modalidad de nombrados, contratados como contrato de administración de servicios (CAS) y como terceros.

1.2 Marco Teórico

1.2.1. Clima organizacional

Alvarado G; C (2014) en su investigación *“Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico Naval”* “señala que: ..*“el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente laboral que son percibidas, directa o indirectamente, por los miembros de la organización provocando repercusiones de distinto tipo en su comportamiento según el grado de satisfacción con la tarea desempeñada.”*

Al respecto, considero que su definición es parcial debido a que el ambiente laboral es un aspecto externo al trabajador y no se puede reducir a considerar solo el ambiente laboral sino más bien hay que incluir el componente interno que aporta cada trabajador en la organización, por ejemplo, un trabajador puede conocer mucho de algunos aspectos, pero si su ambiente de trabajo no le ofrece las condiciones mínimas de trabajo puede producirse una insatisfacción laboral en el trabajo.

El investigador Peláez señala en su investigación tres características del clima organizacional:

“El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser externa o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.”

Una organización de trabajo es compleja al estar integrada por un sinnúmero de personalidades que en su conjunto suman a un clima laboral. Un trabajador no necesariamente tiene el mismo grado de percepción que otro trabajador, uno puede ser más sensible en captar emociones, por ejemplo. La suma de percepciones y también, de expectativas hace que el clima organizacional sea positivo o negativo.

“El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deberse a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento del Clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación este disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad.”

Conuerdo con el investigador Pelaes que el clima organizacional es un cambio, aunque constante mas no temporal de actitudes del conjunto de trabajadores que integran la organización y que se ve afectada por factores internos o externos. Por ejemplo: en caso se produzca un muerto en la organización este genera un clima donde se conjuga y de tristeza a diferencia cuando por ejemplo se gana un premio por ser la mejor empresa del año, aquí el clima organizacional puede variar en lo positivo.

“El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.”

Comparto con el autor que el Clima Organizacional es dinámico y varia en el tiempo, al estar integrado por un conjunto de personas y por un conjunto de percepciones de diferente índole hace que el clima organizacional sea inconstante en el tiempo y que se vea influenciado por factores ya sea internos o externos.

Arredondo (2008), considera que el clima de una organización es complejo, donde intervienen variables como: contexto social, condiciones físicas, estructura formal de la organización, los valores y sus normas vigentes en el sistema organizacional, grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entres si, etc.

Farfan (2009) señala como organizacional al atributo personal que considera a las percepciones y descripciones del individuo de los estímulos del ambiente laboral que influyen en la persona. No descarta los atributos organizacionales que son factores permanentes y determinantes en las actitudes, valores y percepciones del sujeto.

Para el Ministerio de Salud (2011), Clima organizacional constituye las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (instantánea no histórica), tiene un carácter temporal, influye en el desarrollo de las actividades de la organización. Además, lo distingue del concepto de Cultura organizacional, la cual la define como un conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común. Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica). Además, la señala como duradera, y precede y fundamenta el Clima.

Importancia

Según el Ministerio de Salud (2011), señala que el estudio de clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano.

Instrumentos de evaluación de clima organizacional

Arredondo (2008) señala que existen varios instrumentos de clima organizacional, como son:

- a) *Cuestionario de Likert: Considera como dimensiones: Estilo de autoridad, esquemas motivacionales, comunicaciones, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, procesos de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.*

- b) *Cuestionario desarrollado por Pritchard y Karasick: se basa en once dimensiones: autonomía, conflicto, cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, centralización de la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.*
- c) *Litwin y Stringer, donde usaron nueve dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, apoyo, Normas, conflicto e identidad.*
- d) *Escala de percepción de clima organizacional basada en Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma Carrillo (1999) que consta de 21 ítems y mide siete factores: Motivación, comunicación, auto realización. Relaciones humanas, dirección. Control, objetivos, y tiene su escala de interpretación entre: clima excelente, buen clima, clima ineficaz, y clima muy desfavorable”.*

El común de estos instrumentos son la construcción de dimensiones que directa o indirectamente están relacionados o influyen en el clima organizacional, varían según el enfoque del investigador. Además de ellos, hay que agregar el que usa el Ministerio de Salud para evaluar el clima organizacional.

El Ministerio de Salud (2011) ha normado la manera de como evaluar el clima organizacional a través de una Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA donde desarrolla una metodología para su evaluación.

Características del clima organizacional

Según el Ministerio de Salud (2011), señala que las características del clima organizacional guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros y tiene las siguientes características:

- Es casi permanente, a pesar de existir cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene fuerte impacto sobre los comportamientos y desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilos de dirección, políticas, planes de gestión, etc.).

Consecuencias del clima organizacional

Para el Ministerio de Salud (2011), señala que un clima organizacional influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tengan de la organización. Entre las consecuencias positivas, señala las siguientes: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, señala: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Dimensiones del clima organizacional

Arredondo (2008), señala las siguientes variables en el concepto de clima organizacional:

Ambiente físico. - Espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.

Variables estructurales. - Tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

Ambiente social. - Compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

Variables personales. - Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

Variables propias de comportamiento organizacional. -Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, estrés, etc.

Cabello (2015) desarrolla los componentes según Litwin y Stringer, de la siguiente manera:

1.-**Estructura:** esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones que influyen en el desempeño.

2.-**Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

3.-**Recompensa.** – Es la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho (premio).

4.- **Desafío:** Son las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.

5.- **Relaciones:** Es la percepción que tienen acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6.-**Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

7.- **Estándares:** Habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

8.- **Conflicto.** - El sentimiento que los jefes y los colaboradores quieren escuchar diferentes opiniones.

9.- **Identidad:** el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.

Farfan (2009) ha descrito las dimensiones de los investigadores Campbell et al, y de Koy et al de la siguiente manera:

Cuadro N°1: Comparativo de dimensiones de Clima organizacional según Cambell y Koys

Cambell, Dunnette, Lawler y Weik (1970)	Koys y Decottis (1991)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía individual • Grado de estructuración impuesta sobre la persona ocupada • Orientación hacia la recompensa • Consideración, afecto y apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Cohesión • Confianza • Presión • Apoyo • Reconocimiento • Imparcialidad • Innovación

Para el Ministerio de Salud (2011), señala que existen once dimensiones:

1. **Comunicación.** – Se refiere a las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas a la dirección.
2. **Conflicto y cooperación.** -se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
3. **Confort.** - Se refiere al esfuerzo que realiza la Dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. **Estructura.** - Se refiere a la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo, libre, informal e inestructurado.
5. **Identidad.** - Se refiere al sentimiento de pertenecía a la organización. Es la sensación de compartir los objetivos personales y de cambiar la forma de hacerlas.
6. **Innovación.** - Se refiere a la voluntad de la organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. **Liderazgo.** -Se refiere a la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes en el comportamiento de otros para lograr resultados.
8. **Motivación.** - Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización
9. **Recompensa.** - Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. **Remuneración.** - Se refiere a la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. Toma de decisiones. - Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Para la presente investigación tomaremos el concepto del Ministerio de Salud Peruano donde define al clima organizacional como el conjunto de las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección de Calidad de Salud de las Personas, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional conformado por expertos en el tema y las Organizaciones de Salud que participaron en los Pilotos durante los años 2009 y 2010 desarrollaron un instrumento para medir el Cima Organizacional publicada a través de la Resolución Ministerial N°468-2011/ MINSA, que aprueba el Documento Técnico : Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V. 02.

1.2.2.-Satisfacción de usuarios

Patrocínio (2014) señala en su investigación que la satisfacción “está relacionada con la necesidad o estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir, la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

Además, hace recordar el concepto que tenía el Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2000 sobre este aspecto, donde lo definía como es que cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente y conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destaca otros.

Bejar G, L (2016) señala que la satisfacción es complacer las expectativas del usuario de la institución, cumplir con ciertas exigencias y que refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utilizan un servicio.

Precisa, además, que el termino satisfacción se refiere al placer o alegría que un individuo experimenta por una situación, por algo o alguien, Enfatiza que alguien está satisfecho cuando ha logrado sus expectativas, deseos, objetivos y siente gratificación.

Redhead (2015), señala en su investigación que la satisfacción de usuarios es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual aspectos relacionado con el cuidado de su salud, y definido como la medida en la que la atención sanitaria y el estado de la salud cumplan con las expectativas del usuario.

También precisa que la satisfacción es una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señala que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención.

Oviedo (2010) precisa que la satisfacción del paciente constituye uno de lo más versátiles indicadores de calidad, por ser una medida de los resultados de la atención y un predictor de fidelización del cliente.

Señala además que al evaluar la satisfacción se desea aproximar a la medida de los resultados, a fin de comprender las actitudes hacia el sistema sanitario en diferentes segmentos de la población.

Huerta (2015), en su investigación señala que la satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos.

Huerta (2015), en su investigación señala que el nivel de satisfacción del paciente es cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes.

Jacinto (2008), en su investigación señala calidad y satisfacción están interrelacionados, incluso se podrían considerar como sinónimos; aunque

rescata la situación que las investigaciones sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre actitudes se han enfatizado en situación anterior a la decisión de consumo o compra.

Béjar G, L (2016) señala que las causas de satisfacción son el trato humano y personalizado, la empatía y capacidad de respuesta al usuario, la calidad de la información y el confort de las instalaciones. Dentro de las causas de insatisfacción están las relacionadas con falta de coordinación del personal de la institución de salud, las grandes listas de espera y el retraso en la atención.

Niveles de satisfacción

Redhead (2015) precisa que los pacientes presentan tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Instrumentos de medición

Para el Ministerio de Salud (2011), propone una metodología para evaluar satisfacción de los pacientes mediante la metodología SERVQUAL, y define la calidad como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Todo esto para evaluar el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional.

Para la presente investigación usaremos el concepto que establece el Ministerio de Salud para evaluar la satisfacción de los usuarios externos.

1.3 Marco Legal

A continuación, se indica el contexto legal dentro del cual se encuentra la presente investigación:

- Ley N° 28842, Ley General de Salud.
- Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley 29344.
- Resolución Ministerial N° 519-2016/ MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 456-2007/ MINSA que aprueba la Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/ MINSA que aprueba el Documento Técnico Política de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 502-2016/ MINSA que aprueba la Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud.
- Resolución Ministerial N° 468-2011/ MINSA que aprueba el documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.

1.4 Investigaciones

Entre las investigaciones que podemos citar se encuentran las siguientes:

Lagos, V, J O (2014) en su investigación "Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús maría – provincia de lima – región lima en el año 2011", concluyó que existe relación significativa entre la influencia de clima institucional y el desempeño docente de la institución educativa Trilce Salaverry. Fue un Estudio Básico, Diseño No Experimental y de corte transversal. Además, encontró relación entre las Relaciones Humanas ($p = 0.00$) con el Desempeño de los Docentes de la institución educativa Trilce Salaverry.

Alva, R (2017) en su investigación “Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarias tipo A de la VII DIRTEPOL-año 2012”, concluyó que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño de los comisarios en las comisarías tipo A de Lima Metropolitana.

Paredes, N (2016) en su investigación "Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la institución Educativa Nuestra señora del Rosario de Huancayo", concluyó que la calidad del clima organizacional influye significativamente en el éxito pedagógico de la dirección en la institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo. A mayores niveles de clima organizacional serán mejores los niveles de éxito pedagógico

Peleas L., O (2010) en su investigación, *Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* señala que existe relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente. Los componentes del clima organizacional que se relacionan a la satisfacción del usuario son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos. No encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Arredondo (2008) en su investigación, *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"* encontró no hay confianza en el lugar de trabajo; en cuanto a los conflictos (relaciones humanas) encontró que solo hay un agrado de compañerismo y no de amistad; en cuanto al liderazgo no existía en la organización e incluso el jefe superior tomaba las decisiones sin la participación democrática de los empleados.

Cabello (2015) en su investigación, *Evaluación del clima organizacional en internos e medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014* encontró que había buena percepción de los internos sobre sus superiores. Había si una percepción desfavorable sobre los beneficios y remuneraciones a los internos. Los internos no estaban de acuerdo con que los beneficios que reciben en el trabajo sean adecuados (44,36%).

Dios C et al (2013) que en sus trabajos sobre "*Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación*", señala que la calidad de

servicio de Consulta externa de enfermería se puede realizar a través de la satisfacción del paciente, donde el 76,5% de 335 paciente manifestaron estuvieron satisfechos Además, existió 26,1% que planteo mejoras en la atención recibida el cual se refería al deseo de participar más en la toma de decisiones del Centro de Salud.

García M; D.L (2013) quien en su tesis *“Percepción y expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuario del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillo en el Periodo Febrero-mayo 2013”*, señala que estudio la Calidad de Atención en consulta externa del Centro de Salud Delicias Villa Chorrillos a través de la satisfacción de paciente durante los meses de febrero a mayo 2013, donde determinó que 55% de pacientes manifestaron su satisfacción. Los factores asociados a calidad del servicio fueron la empatía y seguridad.

Palomino N, V et al (2013) en su investigación *“Nivel de Satisfacción del Usuario Externo atendido en la consulta externa del Centro de Salud surquillo en el periodo Abril – mayo 2013”*, señala que Estudiaron la calidad de atención en servicios de consulta externa del Centro de Salud Surquillo en el periodo Abril mayo 2013 donde 64,9% de 95 pacientes manifestaron estar insatisfechos.

Pizarro S; E. M et al (2010) en su investigación *“Percepción de la usuaria externa de la Calidad de Servicios de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral, Essalud – 2009”*, señala que Evaluó la calidad de servicio en consulta externa del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Díaz Ufano y Peral de ESSALUD durante mayo y junio 2009. Donde observo que el 60,2% de 195 pacientes tuvieron insatisfacción, y 40% de 195 pacientes estuvieron satisfechos. Los factores asociados a la Calidad de Atención en consulta externa fueron: estado físico del Hospital y la confiabilidad en el profesional de la salud.

1.5 Marco conceptual

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Calidad de la Atención. - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

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

Centro de Salud. - Es una organización de servicios de salud donde se brindan prestaciones ambulatorias de prevención y de tratamiento.

Clima Organizacional. - Son las percepciones compartida por lo mimbros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a l y las diversas regulaciones f3rmales e informales que afectan dicho trabajo.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Establecimiento de Salud. - Son aquellos que realizan, en r3gimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevenci3n, promoci3n, diagn3stico, tratamiento, y rehabilitaci3n dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Expectativa del Usuario. - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por él usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

Fiabilidad: Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Gestión de la Calidad. - Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Ministerio de Salud. - Es en ente rector del Sector Salud en el Perú.

Percepción del Usuario. - es lo que el usuario percibe de la organización como cumplimiento de la entrega del servicio de salud ofertado.

Organizaciones de Salud: Se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, DISA/GERESA/DIRESA, Redes, Micro redes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de EsSalud, Fuerza Armada y Policía Nacional, y en el subsector Privado.

Recurso Humanos (Usuarios internos): Personas que en el sistema de Salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios. Para el Estudio de Clima Organizacional se

considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud.

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

Servicio público.-Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

Servicio público sanitario.-Está constituido por aquellas organizaciones administradas por el Estado y se da a través del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

Estos servicios pueden ser de tres tipos:

Primer Nivel: Atiende necesidades de Salud de Promoción y Prevención en un 90%.

Segundo Nivel: Atiende enfermedades medianamente complejas.

Tercer Nivel: Atiende enfermedades complejas.

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

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. - Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

Usuario Interno. - Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultado en el campo de la salud, ya sea en bien o servicios. Para el estudio de Clima organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud.

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

Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

Los Servicios Públicos Sanitarios en el Mundo existen para resolver un problema de salud sanitario debido a que la salud es un aspecto de desarrollo de la nación y del Estado; pero éstos a nivel mundial no se dan en condiciones óptimas y no satisfacen a todos los ciudadanos.

En el mundo y en América, los Servicios Públicos Sanitarios tienen una gran diversidad de la calidad de los servicios que ofertan y están ligados a los aspectos de estructura y proceso; pero servicios de salud con muchos defectos se dan sobre todos en América donde existen largas colas, quejas en diferentes rubros.

Si bien es cierto la Salud es más que la provisión de servicios de salud, es influir sobre determinantes sociales que están inmersos en todas las políticas públicas de un Estado Democrático; se está analizando los servicios de salud públicos

En el Perú, los Servicios Públicos Sanitarios son de regular calidad y los ciudadanos peruanos que acuden a atenderse allí lo hacen por no tener otra opción. Dentro del Sistema de Salud existe una entidad pública que recibe las quejas y los reclamos que es SUSALUD donde los ciudadanos manifiestan que no están de acuerdo con la atención recibida.

Este problema está siendo abordado por la oficina de Calidad del Ministerio de Salud, que, a través de la instalación de una Política de Calidad en los Centro de Salud, sobre todo en le región Callao se está tratando de abordar este problema.

Es por ello que en esta investigación se está proponiendo conocer cuál es el nivel de calidad de atención que se da en un Centro de Salud Bellavista y partir de allí, ver cómo está el nivel de clima organizacional en la institución.

Bajo este contexto se pretende determinar ¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Bellavista, Callao?

2.1.2 Definición del problema

2.1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye el clima organizacional sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao?

2.1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera influye el clima organizacional en el componente de fiabilidad de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao?
- b. ¿De qué manera influye el clima organizacional en el componente de capacidad de respuesta de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao?
- c. ¿De qué manera influye el clima organizacional en el componente de seguridad de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao?
- d. ¿De qué manera influye el clima organizacional en el componente de empatía de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao?
- e. ¿De qué manera influye el clima organizacional en el componente de aspectos tangibles de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao?

2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

Mejorar aspectos de gestión pública en la provisión del Servicio Público Sanitario.

2.2.2 Objetivos: General y específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista.
- b) Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- c) Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- d) Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- e) Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.2.3 Delimitación del estudio

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud Bellavista, Callao.

b) Delimitación temporal

El período que abarcó el presente estudio será de enero a junio del año 2017.

c) Delimitación social

Se trabajó a nivel de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

Esta investigación es de importancia porque nos permitirá conocer cuál es el Clima Organizacional del Centro de Salud Bellavista Callao y observar si este

influye en la satisfacción del servicio público sanitario; con ello y en base a la luz de otras investigaciones se podrá diseñar una política de mejora en ese servicio público a fin de brindar mayor calidad de servicio a los ciudadanos.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Hipótesis principal y específica

2.3.1.1 Hipótesis Principal

El clima organizacional influye favorablemente sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.3.1.2 Hipótesis Específicas

- a. El clima organizacional influye favorablemente en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- b. El clima organizacional influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- c. El clima organizacional influye favorablemente en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- d. El clima organizacional influye favorablemente en el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- e. El clima organizacional influye favorablemente en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.3.2 Las variables e indicadores

Clima organizacional

<u>Definición</u> <u>operacional</u> :	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.
<u>Dimensiones</u>	Liderazgo (Potencial Humano)
	Innovación (Potencial Humano).
	Recompensa (Potencial Humano).
	Confort (Potencial Humano).
	Estructura (Diseño organizacional).
	Toma de decisiones (Diseño organizacional).
	Comunicación Organizacional (Diseño organizacional).
	Remuneración (Diseño organizacional).
	Identidad (Cultura de la organización).
	Conflicto y cooperación (Cultura de la organización).
	Motivación(Cultura de la organización)
Escala	Nominal
Indicador	Por mejorar Saludable No saludable

Satisfacción del usuario

<u>Definición</u> <u>operacional</u> :	Constituye la diferencia entre la percepción y expectativa de los usuarios que acuden al Centro de Salud Bellavista.
<u>Dimensiones</u>	<u>Fiabilidad:</u> Capacidad para cumplir exitosamente con el

	servicio ofrecido.
	<u>Capacidad de respuesta:</u> Disposición de servir a los usuario externos y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en in tiempo aceptable.
	<u>Seguridad. -</u> Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad cortesía habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
	<u>Empatía</u> Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro.
	<u>Aspectos tangibles.</u> -Son los aspectos físico que el usuario externo percibe de la institución Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
Escala	Nominal.
Indicador	Satisfecho. Insatisfecho.

Capítulo III: Método, técnica e instrumentos.

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población

Para la presente investigación existirán dos poblaciones a observar:

Una población lo constituyen los usuarios externos que acuden al Centro de Salud, que son 8,400 pacientes por mes.

Otra población de estudio, es la integrada por trabajadores de la institución, que son 170 (entre condiciones nombrados, contratados y terceros).

Para los Usuarios Externos:

La población estará constituida por todos los usuarios externos que acuden al Servicio de Consulta Externa de Medicina del Centro de Salud y que cumplan los criterios de inclusión siguientes:

Criterios de inclusión:

- Usuario externo adultos ambos sexos, mayores de 18 años al momento de solicitar atención en el Centro de Salud.
- Usuario externo que deseen participar de la encuesta.

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.

Para el estudio de los trabajadores de la institución

Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

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

Criterios de exclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

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

3.1.2 Muestra

Se utilizó la fórmula para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta
(Se asume $p = 50\%$)

Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (8,400)

n= Tamaño de la muestra

Z= Distribución Estándar

$$n = 368$$

La muestra estuvo representada por 368 usuarios externos que acuden al Centro de Salud Bellavista, Callao.

Para calcular la muestra de trabajadores se utilizó la fórmula para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta
(Se asume $p = 50\%$)

- Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)
- e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (170)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar

n = 118

La muestra estará representada por 118 trabajadores de la institución.

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo

El tipo de investigación fue explicativo.

3.2.2 Nivel

El nivel de la investigación fue aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar hipótesis de estudio.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

En la presente investigación se utilizó el método ex pos facto.

3.2.3.2 Diseño

El diseño fue correlacional. Se tomó una muestra en la cual:

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

- M = Muestra.
- O = Observación.
- X_1 = Clima organizacional
- Y = Satisfacción de los usuarios.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para estudiar la satisfacción de los usuarios externos del centro de Salud:

Se aplicará la técnica de la entrevista y observación usando el instrumento Encuesta SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud.

Instrumento:

Encuesta SERVQUAL el cual incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

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

Para estudiar el clima organizacional en el Centro de Salud

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

El instrumento final consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen a la Escala "Lie" o escala de sinceridad, que se mide a través de los siguientes enunciados:

- No me río de bromas
- Siempre las cosas me salen perfectas
- Siempre estoy sonriente
- Nunca cometo errores
- Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño
- Nunca he mentado.

Se consideran 11 dimensiones del clima organizacional:

1.Comunicación	2.Conflicto y cooperación	3.Confort	4.Estructura	5.Identidad	6.Innovación
7.Liderazgo	8.Motivación	9.Recompensa	10.Remuneración	11.Toma de decisiones	

Cada dimensión pertenece a una variable estudiada y cada enunciado pertenece a cada dimensión, así tenemos:

Variable	Dimensión	Enunciado
Cultura de la organización	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.
		Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.
	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.
		MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.
		Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.
	Identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.
		Me interesa el desarrollo con mi organización de salud.
		Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.

Variable	Dimensión	Enunciado
Diseño organizacional	Toma de decisiones.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.

		En mi organización participo en la
	Remuneración.	MI salario y beneficios son razonables.
		Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.
	Estructura.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.
		Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.
	Comunicación organizacional.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.
		Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.
		Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.

Variable	Dimensión	Enunciado
Potencial humano.	Innovación.	La innovación es característica de nuestra organización.
		Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.
		Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.
		Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.
	Liderazgo.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.
		Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.
	Recompensa.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.

		Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.
		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.
		La limpieza de los ambientes es adecuada.

Para la satisfacción de usuarios:

- Para el análisis de los datos se expresarán los porcentajes de cada criterio de evaluación de la calidad de la atención considerando el orden: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
- Son usuarios externos satisfechos los valores positivos y cero obtenidos de la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E) y como usuario externo insatisfechos a los valores negativos de la diferencia P-E
- Se elaborará un Excel que muestre las diferencias entre P y E de las 22 preguntas.
- Para el procesamiento de datos se utilizará el Sistema SPPSS y Hoja de cálculo Excel.

Para el estudio de clima organizacional

- Para el análisis de los datos se expresarán los porcentajes de cada criterio de evaluación Según dimensiones.
- Se elaborará un Excel.
- Para el procesamiento de datos se utilizará el Sistema SPSS.

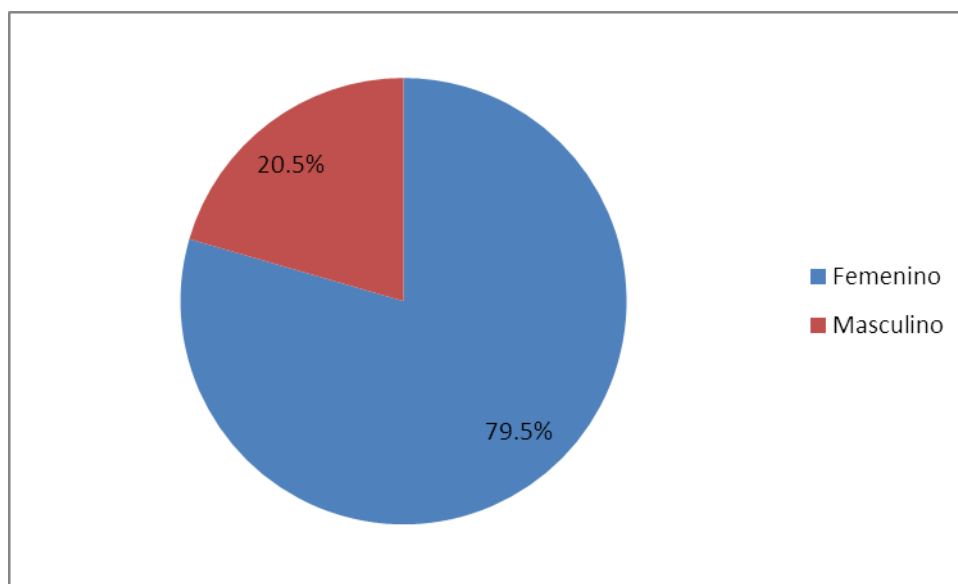
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

4.1 Presentación de resultados

RESULTADOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A.-Clima laboral

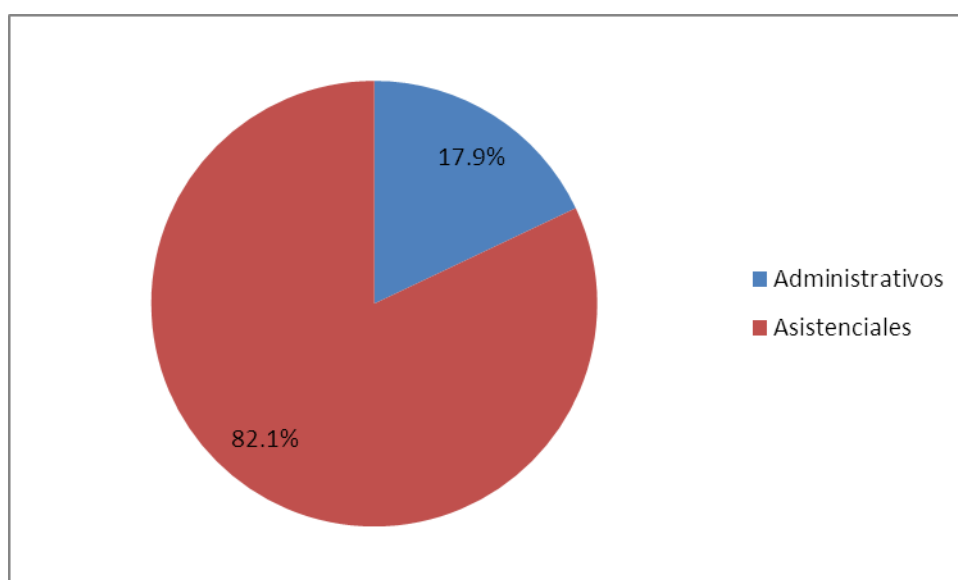
Gráfico N°1: Trabajadores del Centro de Salud según sexo



Fuente: Encuesta realizada a 118 trabajadores del Centro de Salud Bellavista Abril 2017.

De la población de estudio, se tiene que un 20.5% (24) trabajadores fueron de sexo masculino y un 79.5% (93) trabajadores fueron de sexo femenino.

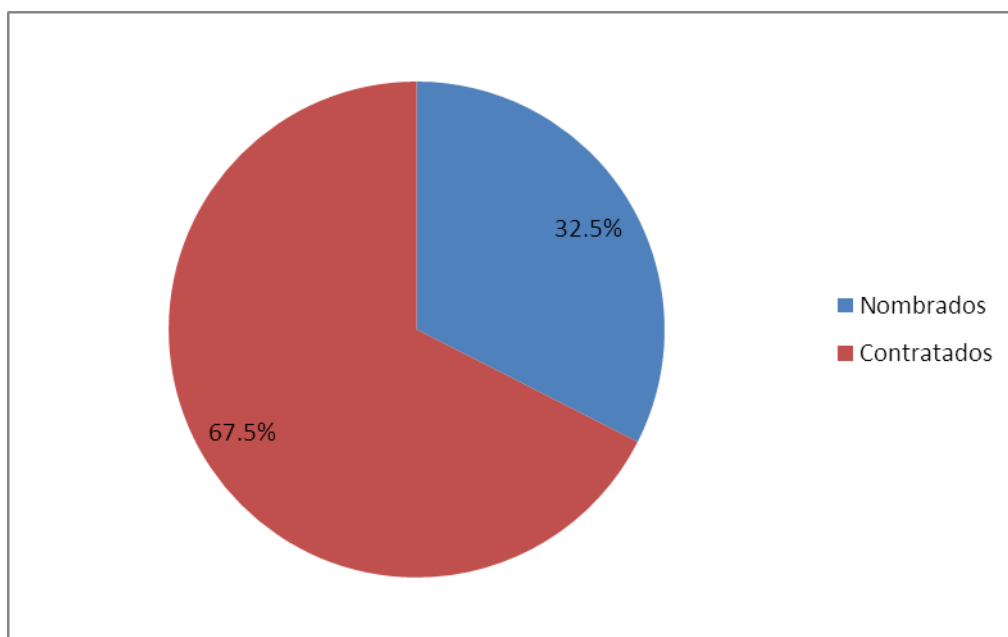
Gráfico N°2: Trabajadores del Centro de Salud según administrativos y asistenciales



Fuente: Encuesta realizada a 118 trabajadores del Centro de Salud Bellavista Abril 2017.

De la muestra de estudio, se tiene que un 17.9%% (21) trabajadores fueron administrativos y un 82.1% (96) trabajadores fueron asistenciales.

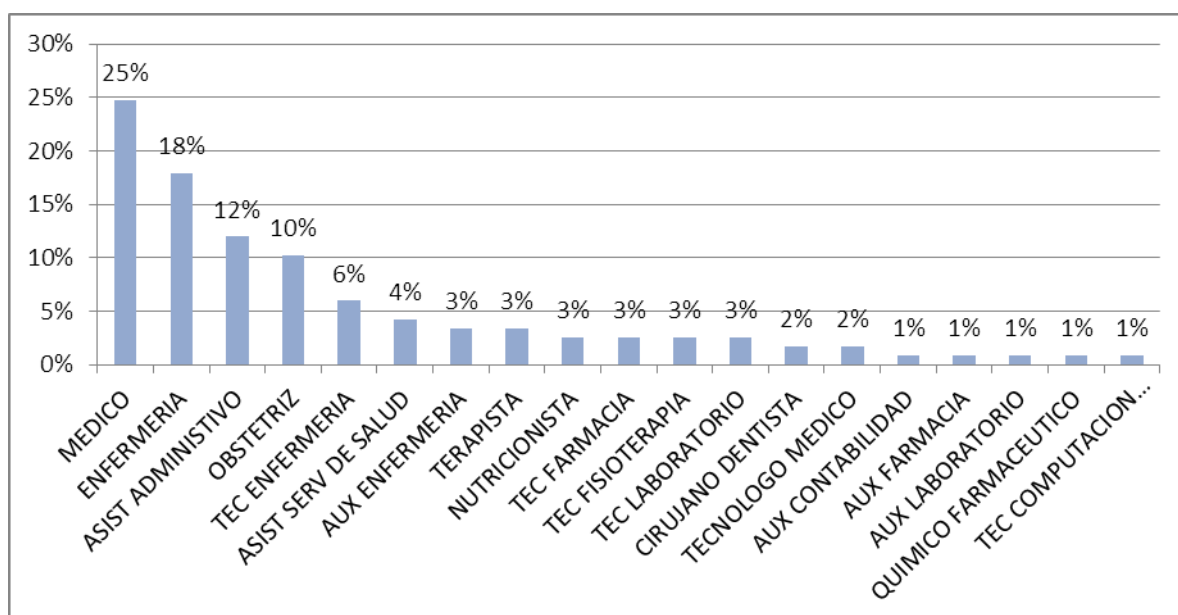
Gráfico N°3: Trabajadores del Centro de Salud según condición de nombrados y contratados



Fuente: Encuesta realizada a 118 trabajadores del Centro de Salud Bellavista Abril 2017.

De la muestra, se tiene que un 32.5% (38) trabajadores fueron nombrados y un 67.5% (79) trabajadores fueron contratados.

Gráfico N°4: Trabajadores del Centro de Salud según profesiones y ocupaciones



Fuente: Encuesta realizada a 118 trabajadores del Centro de Salud Bellavista Abril 2017.

De la población de estudio, se tiene que un 25% (29) trabajadores fueron médicos , 18% (21) enfermera, 12% (14) asistente administrativo, 10% (12)obstetriz, 6% (7) tec de enfermera, 4% (5)asis serv salud, 3% (4) auziliara de enfermeria, 3% (4) terapeuta, 3% (3) nutricionista, 3% (3) tec farmacia, 3% (3) tec fisioterapia, 3% (3) tec laboratorio, 2% (2) cirujano dentista 2% (2) tecnologo medico 1% (1) aux contabilidad 1% (1) aux farmacia 1% (1) aux laboratorio 1% (1) quimico farmaceutico y 1% (1) tec en computacion.

Tabla N°1: Resultado de clima laboral

	VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA	CLIMA ADVERSO [0 a 1]	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN
			No Saludable	Por mejorar	Saludable				
	CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	80.58	Por Mejorar	0.374	*
Var 1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.64	Saludable	0.307	
Dim 2	Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.79	Por Mejorar	0.536	1
Dim 8	Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.99	Por Mejorar	0.334	2
Dim 5	Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.86	Saludable	0.126	3
Var 2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	27.09	Saludable	0.495	
Dim 10	Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.65	No Saludable	0.725	1
Dim 11	Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.21	Saludable	0.299	2
Dim 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.97	Saludable	0.226	3
Dim 4	Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.26	Saludable	0.123	4
Var 3	POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	28.85	Por Mejorar	0.459	
Dim 9	Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.32	Por Mejorar	0.631	1
Dim 6	Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	10.57	Por Mejorar	0.452	2
Dim 3	Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.50	Por Mejorar	0.416	3
Dim 7	Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.45	Saludable	0.258	4
Priorización de Variables:									
Var 2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	27.09	Saludable	0.495	1
Var 3	POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	28.85	Por Mejorar	0.459	2
Var 1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.64	Saludable	0.307	3
Priorización de Dimensiones:									
Dim 10	Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.65	No Saludable	0.725	1
Dim 9	Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.32	Por Mejorar	0.631	2
Dim 2	Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.79	Por Mejorar	0.536	3
Dim 6	Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	10.57	Por Mejorar	0.452	4
Dim 3	Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.50	Por Mejorar	0.416	5
Dim 8	Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.99	Por Mejorar	0.334	6
Dim 11	Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.21	Saludable	0.299	7
Dim 7	Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.45	Saludable	0.258	8
Dim 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.97	Saludable	0.226	9
Dim 5	Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.86	Saludable	0.126	10
Dim 4	Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.26	Saludable	0.123	11

Fuente: Encuesta realizada a 118 trabajadores del Centro de Salud Bellavista Abril 2017.

El clima organizacional del Centro de Salud Bellavista salió en la categoría por mejorar.

La Variable Cultura de la organización y diseño organizacional estuvieron en la categoría de saludable; mientras que la variable potencial humano estuvo dentro de la categoría por mejorar.

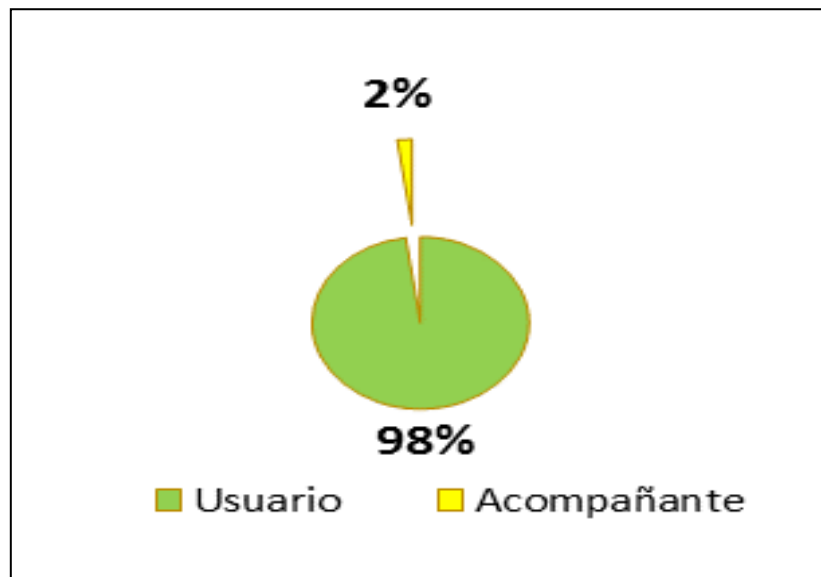
Dentro de las dimensiones de la variable cultura de la organización, dos de ellas: conflicto y cooperación y motivación estuvieron en la categoría por mejorar y la dimensión identidad estuvo en saludable.

Dentro de las dimensiones de la variable diseño organizacional, una de ellas fue no saludable: la dimensión remuneración, y el resto saludable.

Dentro de las dimensiones de la variable potencial humano, solo una se mostró saludable y el resto por mejorar.

**RESULTADOS DE
SATISFACCION DE USUARIO
EXTERNO**

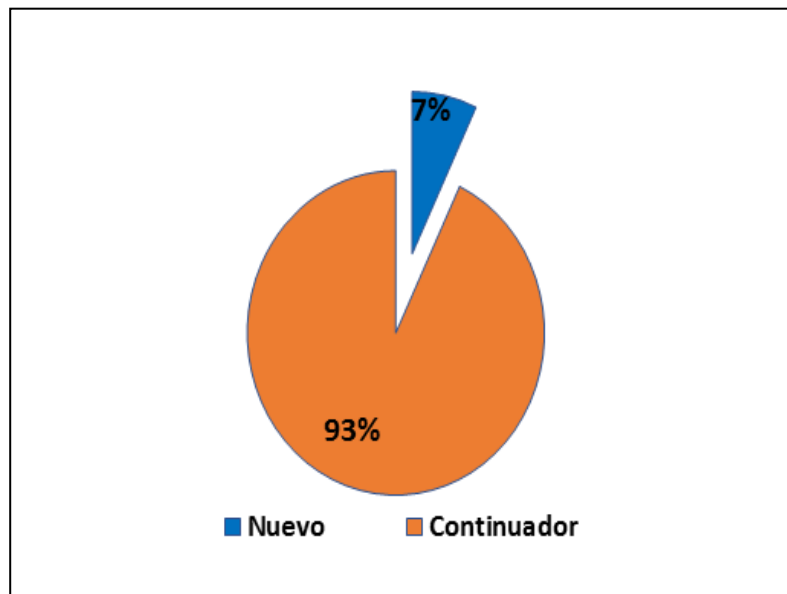
Gráfico N°5: Usuario externo según categoría de usuario y acompañante



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista Abril 2017.

En el gráfico N°5 se puede apreciar que, del total de la población de estudio, el 98% fue usuario y un 2% fue acompañante.

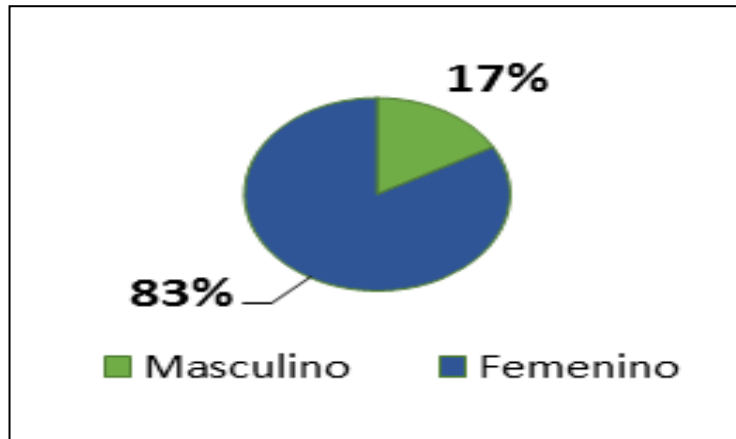
Gráfico N°6: Usuario externo según categoría de nuevo y continuador



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

En el gráfico N°6 se puede apreciar que un 93% de los pacientes fueron continuadores y un 7% fueron nuevos.

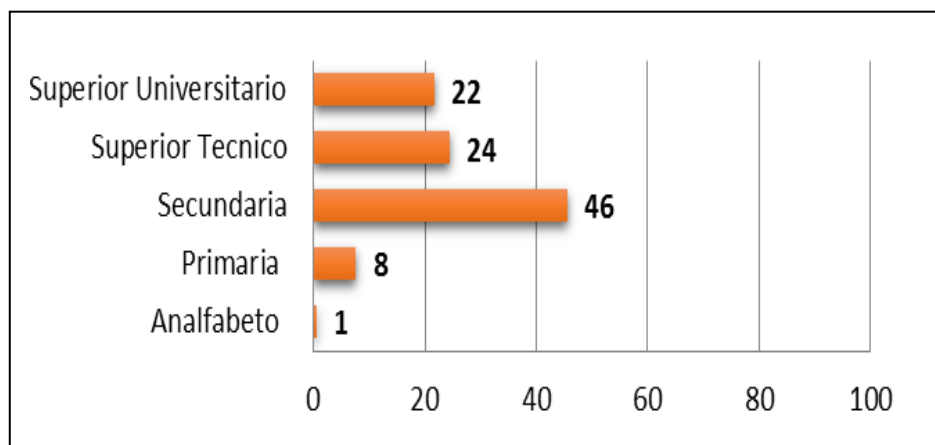
Gráfico N°7: Usuarios externos según sexo



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

En el gráfico N°7 se puede apreciar que un 83% fue femenino y un 17% fue masculino.

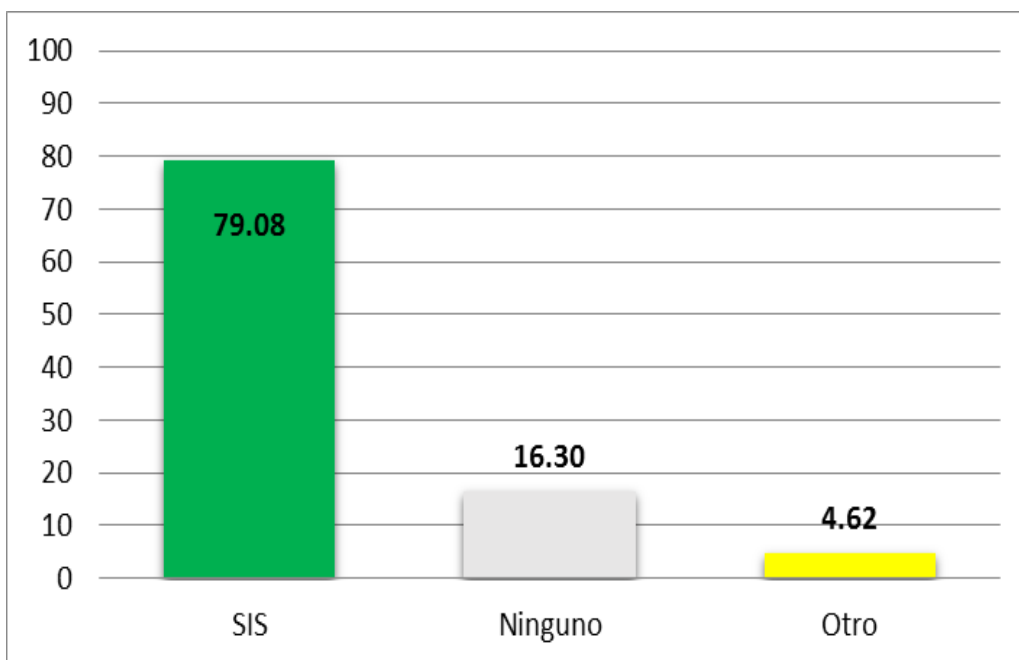
Gráfico N°8: Usuarios externos según nivel de estudio



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

En el gráfico N°8 se puede apreciar que un 46% estudiaron secundaria, seguido de un 24% con estudios superior, 22% superior universitario y 6% primaria y un 1% analfabeto.

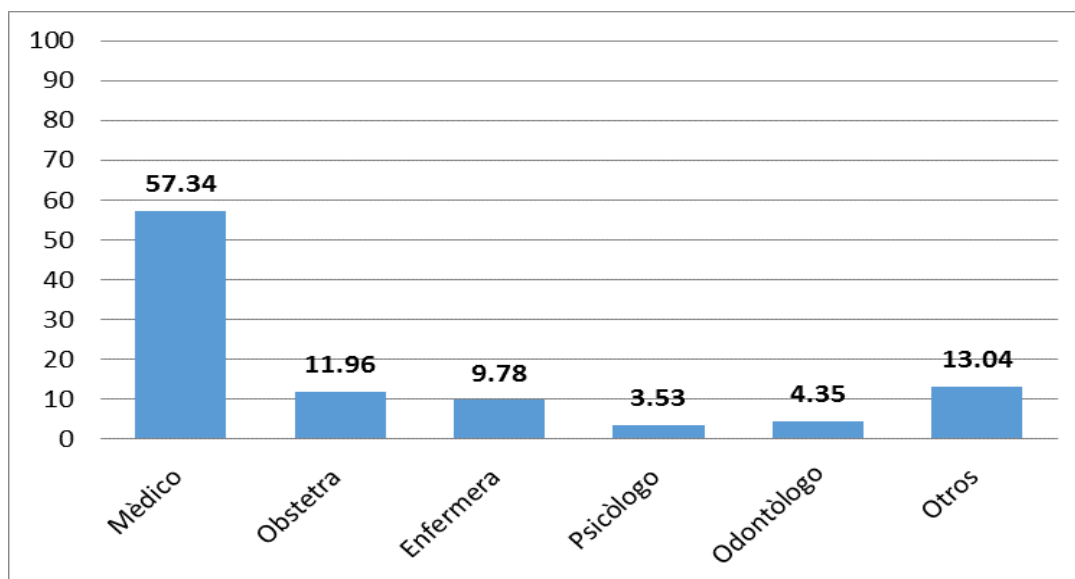
Gráfico N°9: Usuario Externo según tipo de seguro por el cual se atiende



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

En el grafico N°9, se puede apreciar que un 79,08% tuvo SIS, 4.62% tuvo otro seguro y un 16.3 no tuvo ningún seguro.

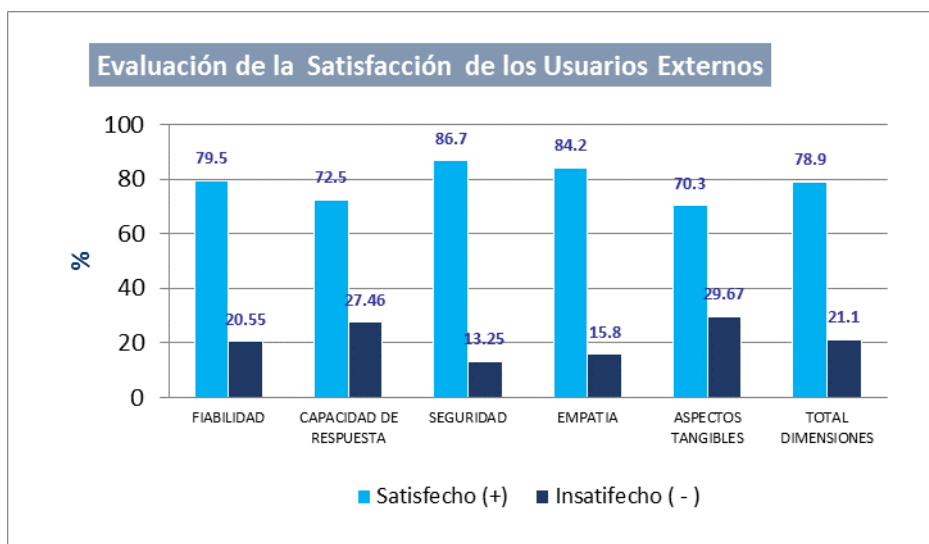
Gráfico N°10: Profesionales de salud que atendieron a los pacientes de estudio



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

El grafico N°10, se puede apreciar que el medico atendió en un 57.34%, el obstetra un 11.96%, la enfermera un 9.78%, el odontólogo un 4.35% el psicólogo un 3.53% y otros un 13%.

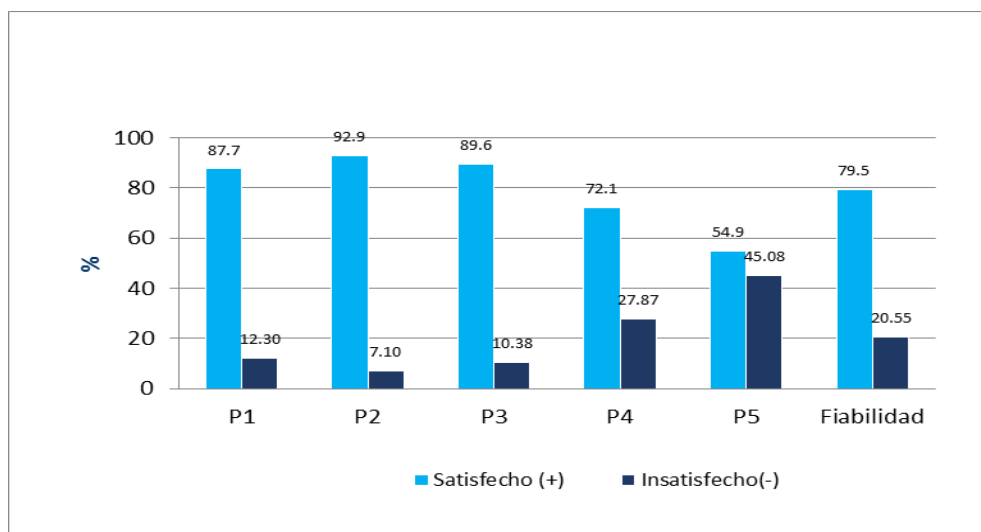
Gráfico N°11: Dimensiones de satisfacción de usuarios externos y satisfacción global



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

El Gráfico N°11 demostró que el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 78.9% mientras que los insatisfechos fue de 21.1 %.

Gráfico N°12: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión de fiabilidad

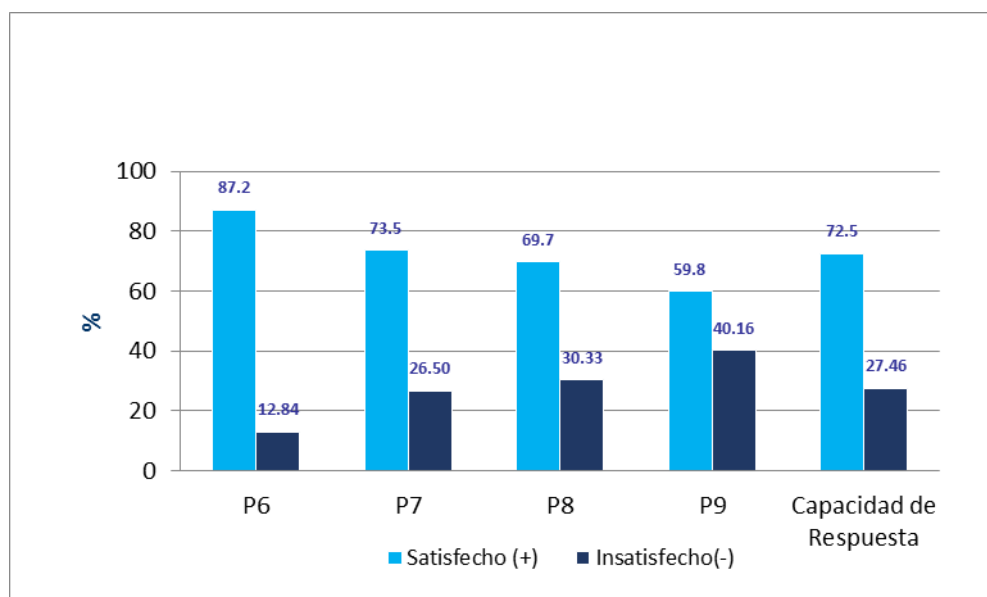


Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

El Gráfico N°12 muestra que en la **DIMENSION FIABILIDAD** el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 79.5 % mientras que los insatisfechos fue de 20.55 %.

Esto quiere decir que existe un 20.55 % de insatisfacción en que la atención medica hubo alguna diferencia en ser atendido, alguna atención que no se realizó en orden de llegada, que no se respetó el horario establecido, que no se vio el tema de quejas o reclamos en el establecimiento y que la farmacia no conto con las medicinas.

Gráfico N°13: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión capacidad de respuesta



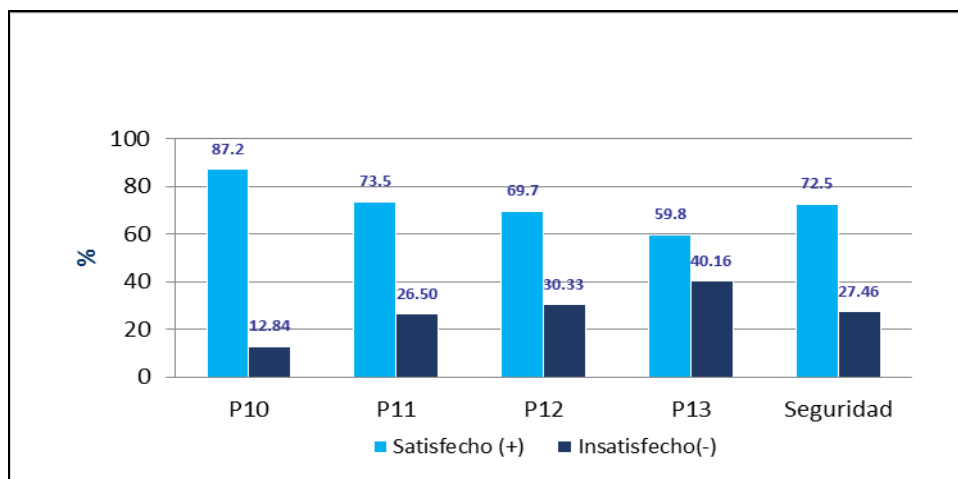
Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril

2017

El Grafico N°13 muestra que en la **DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA** el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 72.5% mientras que los insatisfechos fue de 27.46%.

Esto quiere decir que existe un 27.46 % de insatisfacción en que la atención medica hubo inconvenientes en la atención de caja/farmacia, atención de admisión lenta, tiempo de espera prolongado y no resolución de problema o dificultad en la consulta.

Gráfico N°14: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión seguridad

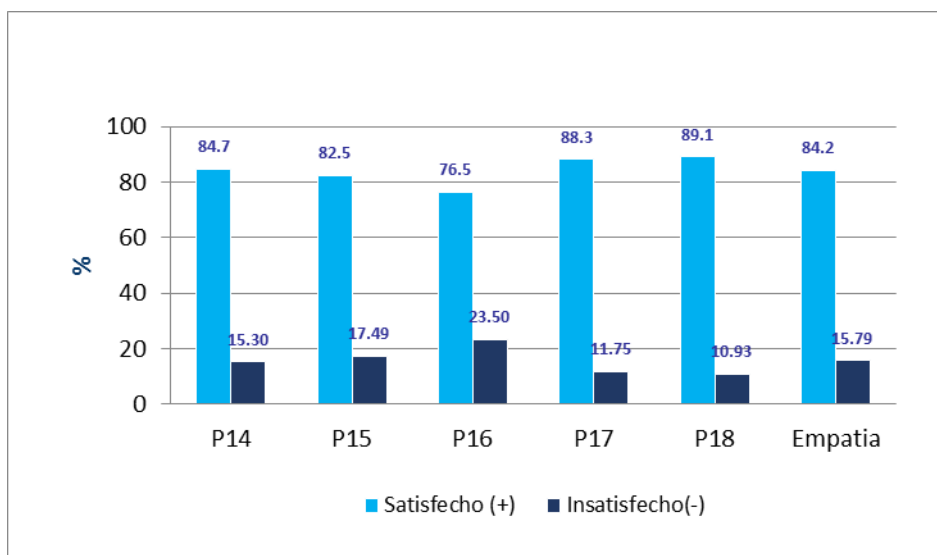


Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

El Gráfico N°14 muestra que en la **DIMENSION SEGURIDAD** el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 72.5% mientras que los insatisfechos fue de 27.46 %.

Esto quiere decir que existe un 27.46% de insatisfacción en que la atención médica hubo algún grado de no respeto a la privacidad, la no realización de un examen físico completo, el tiempo en aclarar las dudas al usuario externo y la confianza que le inspiró el profesional de salud.

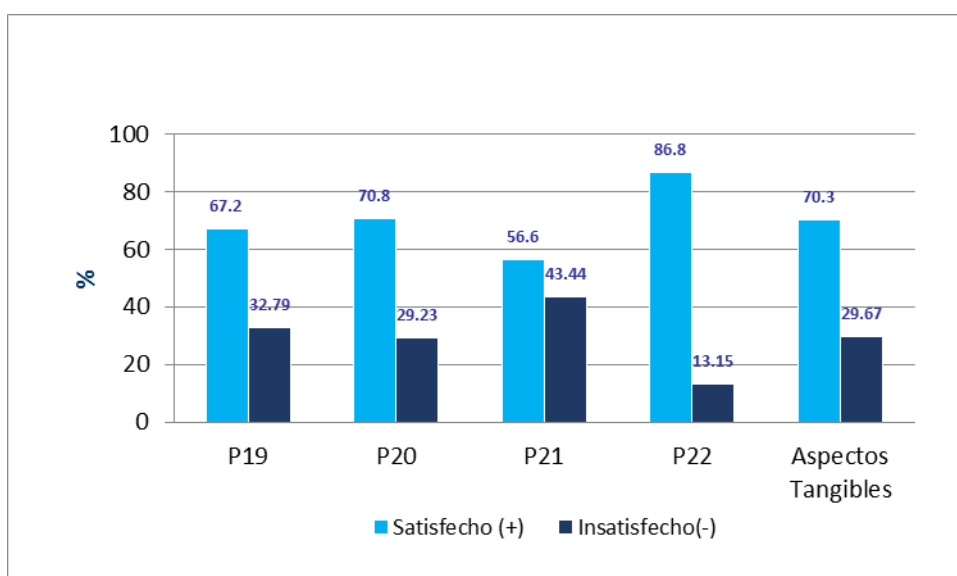
Gráfico N°15: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión empatía



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

El Grafico N° 15 muestra que en la **DIMENSION EMPATIA** el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 84.2% mientras que los insatisfechos fue de 15.70%.

Gráfico N°16: Satisfechos versus insatisfechos según dimensión aspectos tangibles



Fuente: Encuesta a 368 pacientes que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Bellavista .Abril 2017

El Grafico N°16 muestra que en la **DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES** el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 70.3 % mientras que los insatisfechos fue de 29.67%

Esto quiere decir que existe un 29.67 % de insatisfacción en que la atención médica el usuario externo considera que hubo poca señalización para orientarlos, no existió limpieza y orden de los consultorios, los baños no se encontraban limpios y el equipamiento y materiales para la atención médica no existió.

4.2 Contratación de Hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas.

Se procedió a comprobar las hipótesis específicas y luego se contrastó la hipótesis general.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H₁: El clima organizacional influye favorablemente en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

H₀: El clima organizacional NO influye favorablemente en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Clima organizacional	Fiabilidad
Spearman's rho	Clima organizacional	Correlation	1,000	,829
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	368	368
	Fiabilidad	Correlation	,829	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	368	368

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las

variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

1.- HIPÓTESIS 2:

H₂: El clima organizacional influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

H₀: El clima organizacional NO influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Clima organizacional	Capacidad de respuesta
Spearman's rho	Clima organizacional	Correlation	1,000	,817
		Coefficient	.	,000
		Sig. (2-tailed)		
			368	368
	Capacidad de respuesta	Correlation	,817	1,000
		Coefficient	,000	.
		Sig. (2-tailed)		
			368	368

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: El clima organizacional influye favorablemente en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

H₀: El clima organizacional NO influye favorablemente en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Clima organizacional	Seguridad
Spearman's rho	Clima organizacional	Correlation	1,000	,822
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	368	368
	Seguridad	Correlation	,822	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.

Correlations

			Clima organizacional	Seguridad
Spearman's rho	Clima organizacional	Correlation	1,000	,822
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	368	368
	Seguridad	Correlation	,822	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	368	368

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

1.- HIPÓTESIS 4:

H_4 : El clima organizacional influye favorablemente en el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

H_0 : El clima organizacional NO influye favorablemente en el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Clima organizacional	Empatía
Spearman's rho	Clima organizacional	Correlation	1,000	,827
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	N		368	368
	Empatía	Clima organizacional	Correlation	,827
Sig. (2-tailed)			,000	.
N		368	368	

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

1.- HIPÓTESIS 5:

H_5 : El clima organizacional influye favorablemente en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

H_0 : El clima organizacional NO influye favorablemente en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de

consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Clima organizacional	Aspectos tangibles
Spearman's rho	Clima organizacional	Correlation	1,000	,836
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	368	368
	Aspectos tangibles	Correlation	,836	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	368	368

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

Se comprobaron las cinco hipótesis específicas, por lo que la hipótesis general quedó comprobada, es decir:

El clima organizacional influye favorablemente sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

4.3 Discusión de resultados

En esta investigación, la población de estudio estuvo constituida por una muestra del género femenino, a predominio de asistenciales, en su mayoría son contratados, liderados en número por personal médico seguido de enfermeras y asistentes administrativos. En ellos se determinó que existe un Clima organizacional “por mejorar”, donde hay que trabajar en primer lugar el diseño organizacional (remuneración), seguido de potencial humano (recompensa, innovación, confort) y cultura de la organización (conflicto, motivación).

De esto aspectos como remuneración estaría un poco difícil de mejorar porque escapa a la Dirección del Centro de Salud. Otro aspecto que si podría mejorarse, son las formas como fortalecemos la participación de los trabajadores en el Centro y un poco de manejo de las relaciones interpersonales.

Nuestros resultados coinciden con lo investigado por Cabello (2015) donde señala qué aspectos como la percepción económica del trabajador en salud no es del agrado de la población de estudio, situación similar en esta investigación. Por otro lado, otro aspecto ligado a la investigación fue la forma de cómo estimulan a los trabajadores en la cual en ambos estudios se vio que no estaban de acuerdo con ello.

Los resultados de esta investigación coinciden con lo encontrado por el investigador Arredondo (2008) donde explica que existe un componente del Clima organizacional a trabajar el cual es conflicto y cooperación donde es importante el tipo de relaciones interpersonales en la organización.

Aunque el Clima organizacional salió en la categoría “por mejorar”, nuestra investigación halló que existía una satisfacción del usuario alta, estos hallazgos no coinciden con lo encontrado por Alva, Paredes y Lagos, quienes encontraron una relación directa entre clima y satisfacción de los usuarios finales del servicio, esto podría atribuirse a que las poblaciones de estudio

fueron distintas (docentes y policía, por ejemplo) donde existen otros tipos de valores asociados a la profesión de salud. Es decir, muchas veces los profesionales de salud dan mucho de sí por vocación más que por una remuneración, situación que debería ser materia de otra investigación.

La población de estudio de la satisfacción de usuario del Centro de Salud estuvo conformada por pacientes que acudieron a consulta externa, en su mayoría, seguido de acompañantes en un porcentaje mínimo (2%); fueron continuadores en su mayoría, fueron del sexo femenino en su mayoría, además en su mayoría alcanzaron la secundaria seguido de estudios superiores técnicos, la mayoría tuvieron Seguro Integral de Salud (SIS) y el personal que más interactuó con los pacientes fueron los médicos, obstetras y enfermeras.

La satisfacción de los usuarios del Centro de Salud fue de 78.9% siendo la satisfacción mayor en aspectos de Seguridad seguido de empatía y fiabilidad; mientras que los componentes más bajos estuvieron a cargo de capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

Estos resultados coinciden con la investigación de Dios C et al, donde encontró una satisfacción alta cercana al 80%. Ello puede explicarse debido a que el estudio fue en una población similar al presente estudio y las expectativas en ambos no fueron muy altas.

Estos resultados de satisfacción de usuarios no coinciden con la investigación de García, Palomino, Pizarro donde encontraron una satisfacción baja cercana al 55% en los usuarios que acudieron al Centro de Salud Delicias Villa Chorrillos. Estos resultados podrían explicarse a que en el estudio las expectativas de los pacientes fueron más altas y una población del estudio fue del seguro social, es decir los pacientes tuvieron otra opción donde fueron atendidos y quizás recibieron mejor trato.

Se determinó que a pesar de que existe un Clima organizacional por mejorar, la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consulta externa es alta; esto podría explicarse porque la población que acuden al Centro de Salud tiene

unas expectativas bajas pues solo quieren recibir una atención a ser su único Seguro, “*el Seguro integral de Salud*”, que es un seguro público gratuito; ellos no tienen otra opción para atenderse.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- 1) Existe evidencia que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- 2) Existe evidencia que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- 3) Se determinó que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- 4) Se determinó que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- 5) Se determinó que el clima organizacional influye favorablemente en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
- 6) Se determinó que el clima organizacional influye favorablemente en la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

5.2 Recomendaciones

1. Crear convenios con Universidades Peruanas y extranjeras para capacitar más a los profesionales de la salud en el primer nivel de atención a fin de mejorar los aspectos de fiabilidad de la

satisfacción de los pacientes que acuden a consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

2. Realizar con anticipación el pedido de medicinas, materiales e insumos para los usuarios del Centro de Salud a fin de fortalecer más el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
3. Realizar talleres de actualización de conocimientos en salud a los trabajadores del Centro de Salud para que mejore aún más el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao
4. Realizar talleres de Humanización para fortalecer aspectos de empatía que están relacionados con el componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
5. Velar por el mejoramiento progresivo del Centro de Salud Bellavista debido a que influye en la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.
6. Fortalecer el clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud, debido a que impactará en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguirre G, H (2002). *Calidad de la Atención Médica* México: Noriega Editores, Tercera Edición.
2. Zeithaml, Bitner, Gremler (2009). *Marketing de Servicios*. México: Mc Gran Hill, Quinta Edición.
3. Torres E; Lastra J (2008) Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administración Pública*. 42(4), 719-34.
4. Ministerio de Salud (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*.
5. Bonadeo A, M et al (2005) Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. *Arch. Argent pediatr*. 103(6) 491-496.
6. Hernández L, B., et al (2002) Satisfacción de usuarios en unidades de Medicina Familiar *Revista de Medicina IMSS*. 40(5) 373-378.
7. Dios C et al (2013) Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación *Enfermería Global*. (31) 162-176.
8. García M; D.L (2013) *Percepción y expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuario del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillo en el Periodo Febrero-mayo 2013*. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano, Universidad Ricardo Palma.
9. Pizarro S; E. M et al (2010) Percepción de la usuaria externa de la Calidad de Servicios de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral, Essalud – 2009. *Rev Per Obst Enf*. 6(1) 2-9.
10. Palomino N, V et al (2013) Nivel de Satisfacción del Usuario Externo atendido en la consulta externa del Centro de Salud surquillo en el

periodo Abril – mayo 2013 *Publicación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Medicina Familiar y Comunitaria).*

11. Zeithaml, Bitner, Gremler (2009). *Marketing de Servicios*. México: McGraw Hill, Quinta Edición.
12. Aldana V LA; Álvarez B; Bernal T, Becerra D (2010). *Administración por Calidad*. Colombia: Editorial Alfa y Omega Primera Edición.
13. Ley N°26842, “Ley General de Salud”.
14. Ley N°29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
15. Decreto Supremo N°008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento en Salud.
16. Blanco J, M. (2005). *Fundamentos de Salud Pública* Colombia: Fondo Editorial CIB, Segunda Edición.
17. Stoner J, G (1996). *Administración* México: Prentice Hall Hispanoamericana, Sexta Edición.
18. Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD que aprueba el Reglamento General para la atención de los reclamos y quejas de usuarios de las IAFAS e IPRESS.
19. Ministerio de Salud (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*.
20. Peleas L., O (2010) *Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
21. Arredondo B, D (2008) *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Felix Mayorca Soto”* Tesis para optar el grado académico Magister en Salud Ocupacional y Ambiental, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

22. Cabello Ch, J.C (2015) *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en le Hospital Nacional Sergio Bernales 2014* Tesis para optar el Título profesional de médico cirujano, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
23. Farfan M, M (2009) *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Tesis para optar el grado académico de Magister en psicología con Mención en psicología educativa, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
24. Ministerio de Salud (2011). Documento *Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*.
25. García M; D.L (2013) *Percepción y expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuario del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillo en el Periodo Febrero-mayo 2013*. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano, Universidad Ricardo Palma.
26. Lagos, Jessica (2014) *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la Institución Educativa Privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011*. Tesis para optar el grado de magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
27. Paredes, Neil (2016) *Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo*. Tesis para optar el grado de magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
28. Patrocinio, Rocío del Pilar (2014) *Nivel de satisfacción de la púérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima 2013.

Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

29. Béjar, Luz María (2016) Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresa a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho-2016.. Tesis para optar el título profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo N°1

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA

Numero de encuesta:

Fecha

Hora de inicio:

Hora Final

Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el Servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud, Sus respuestas son totalmente confidenciales, sírvase contestar todas las preguntas

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

8. Condición del encuestado

Usuario(a)

1

Acompañante

2

9. Edad del encuestado en años

10. Sexo

Masculino

1

Femenino

2

11. Nivel de estudio

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

12. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	1
Ninguno	2
Otro	3

13. Tipo de usuario

Nuevo	1
Continuador	2

14. Consultorio/área donde fue atendido

15. Personal que le realizó la atención

		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 edad.							
13	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el medico 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 brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el medico u otro profesional le brindaran 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.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuente con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su							

	atención.								
--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio donde se atendió: Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna quejas o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el medico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizó 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 medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trato con amabilidad respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional le brindo 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 encuentran limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

Fuente: Ministerio de Salud

Anexo 2: Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Antes de responder, considerar lo siguiente:

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

1. Nombre de la Organización de

Salud:.....

2. Tipo de Organización de Salud: (1) DIRESA (2) DISA (3) GERESA (4) Hospital (5) Instituto (6) Red (7) Micro red (8) Establecimiento de Salud

3. **Subsector:** (1) MINSA (2) EsSalud (3) FFAA (4) PNP (5) Privado

4. **Ubicación geográfica:** (1) Costa (2) Sierra (3) Selva

5. **Código del cuestionario:**.....6. **Edad:**.....

7. **Sexo:** (1) Femenino (2) masculino 8. **Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial

9. **Profesión:**.....10. **Condición:** (1) Nombrado (2) Contratado

11. **Tiempo trabajando en la institución:**.....12. **Tiempo trabajando en el Puesto Actual:**.....

ITEMS	Escala de Frecuencia			
	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	1	2	3	4
Me río de broma	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la	1	2	3	4

solución de problema				
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
La cosas me salen perfecta	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
la limpieza de los ambiente es adecuada	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
Existen incentivo laborales para que yo trate d hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonable	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo le he devuelto a su dueño	1	2	3	4

Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

Anexo N° 2. - Matriz de coherencia interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
<p>Clima Organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p>	<p>¿De qué manera influye el clima organizacional sobre la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, callao.</p> <p>1.-De qué manera influye el clima organizacional en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>2.- De qué manera influye clima organizacional en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>3.- De qué manera influye el clima organizacional en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>4.- De qué manera influye el clima organizacional en el</p>	<p>Objetivo General: Determinar la influencia del clima organizacional sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>Objetivos Específicos: 1.-Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao. 2.- Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao. 3.- Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao. 4.- Determinar la influencia del clima organizacional en el</p>	<p>Hipótesis Principal: El clima organizacional influye favorablemente sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>Hipótesis Específicas: . -El clima organizacional influye favorablemente en el componente de fiabilidad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao. 2.- El clima organizacional influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao. 3.- El clima organizacional influye favorablemente en el componente de seguridad de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud de Salud Bellavista, Callao. 4.-El clima organizacional influye favorablemente en el componente de</p>	<p>Variables: a) Satisfacción de Usuario Externo. b) Clima organizacional.</p>	<p>Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía. Aspectos tangibles.</p> <p>Liderazgo. Innovación. Recompensa. Confort. Estructura. Toma de decisiones. Comunicación. Remuneración. Identidad. Conflicto y cooperación. Motivación.</p>	<p>Tipo: De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Explicativo.</p> <p>Nivel: Aplicado.</p> <p>Método: En la presente investigación utilizamos el método Descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño: M = O_x - O_y</p>	<p>Población: Población 1: usuarios del Centro de Salud Bellavista callao: 8400 pacientes por mes. Muestra: 368 usuarios externos. Población 2: Trabajadores de Centro de Salud: 170. Muestra: 118.</p>	<p>Técnica La principal técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta.</p> <p>Instrumento: SERQUAL MINSA Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA.</p>

	<p>componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>5.- De qué manera influye el clima organizacional en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao .</p>	<p>componente de empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>5.- Determinar la influencia del clima organizacional en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p>	<p>empatía de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p> <p>5.-El clima organizacional influye favorablemente en el componente de aspectos tangibles de la satisfacción los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Bellavista, Callao.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--	--