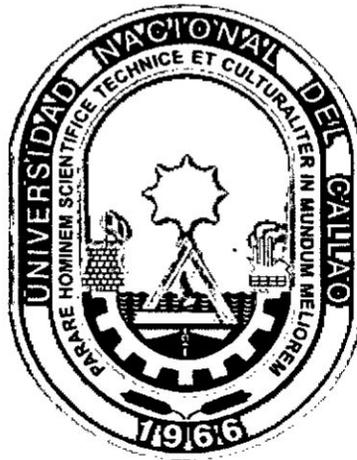


**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE  
SALUD LA LIBERTAD DE HUANCAYO, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORES:**

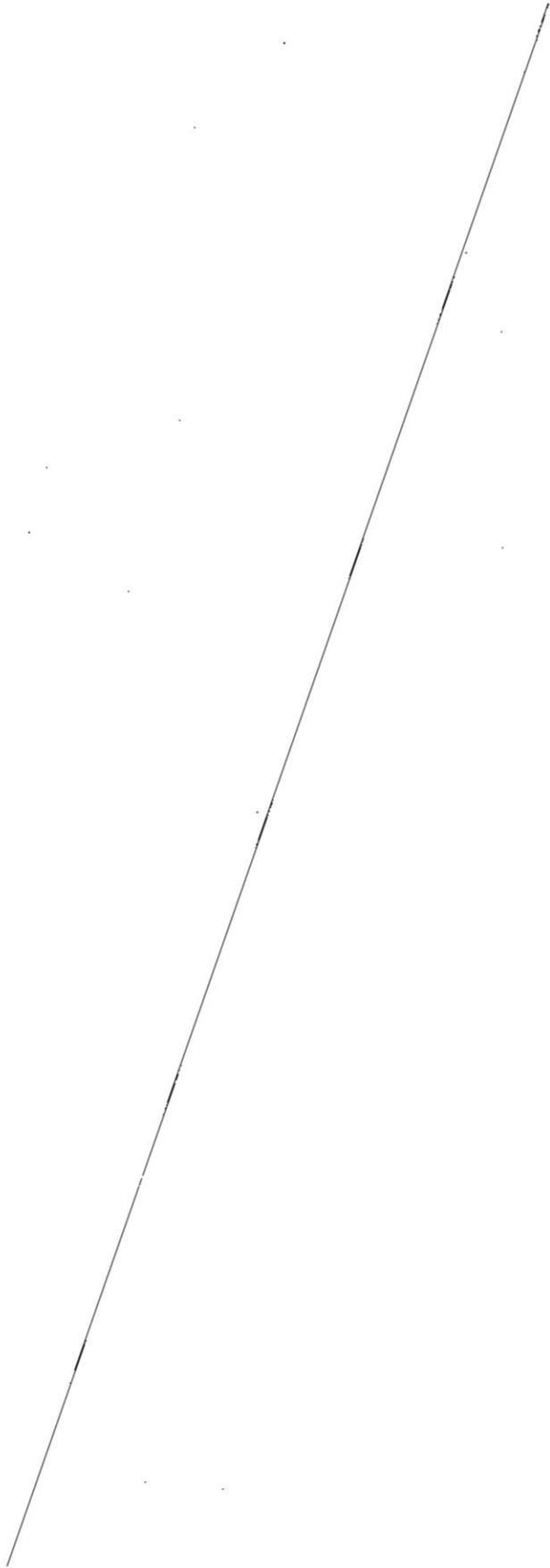
**MARÍA DEL PILAR HUAMAN CHÁVEZ**

**YULI ROCIO MEZA CÁRDENAS**

**DITA ISABEL NINAMANGO CASTRO**

**Callao, 2017**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- |  |            |
|--|------------|
| • DR. JUAN BAUTISTA NUNURA CHULLY      | PRESIDENTE |
| • MG. LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMÁN   | SECRETARIA |
| • LIC. ESP. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA | VOCAL      |

**ASESORA:** DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 206

Fecha de Aprobación de tesis: 14/11/2017

Resolución de Decanato N° 3253-2017-D/FCS de fecha 27 de Octubre del 2017, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos la presente tesis a los seres que más amamos en este mundo a nuestros padres, hijos por ser la fuente de nuestra inspiración y motivación para superarnos cada día más en lo personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios por ser un ser muy especial en nuestras vidas en concedernos todo lo que queremos hacer en nuestro día a día.

Agradecemos de manera sincera a los docentes de la Universidad Nacional del Callao por impartir sus conocimientos, su apoyo confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ,ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como especialistas.

Agradecemos también el habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades programadas durante el desarrollo de nuestras actividades como especialistas.

## ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Identificación del problema	9
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.4. Justificación	14
II. MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.2. Marco conceptual teórico	28
2.2.1. Teorías que sustentan el estudio	28
2.2.2. Clima Organizacional	30
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1. Variables de la investigación	36
3.2. Operacionalización de variables	36
3.3. Hipótesis	39
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo de investigación	40
4.2. Diseño de investigación	40
4.3. Población y Muestra	40

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5. Procedimientos de recolección de datos	43
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	45
V. RESULTADOS	
5. Presentación de resultados	46
5.1 Análisis de la Variable Clima Organizacional	46
VI. DISCUSION DE LOS RESULTADOS	
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	57
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	57
vii. CONCLUSIONES	62
viii. RECOMENDACIONES	64
ix. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXO	68

## ÍNDICE TABLAS

Tabla N° 01: Clima organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.	47
Tabla N° 02: Dimensión potencial humano en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017	48
Tabla N°03: Dimensión diseño organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo 2017.	49
Tabla N° 04: Dimensión cultura de la organización en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.	50
Grafico N° 05: Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo - 2 017.	51
Tabla N° 06: Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión fiabilidad Huancayo -2 017.	52
Tabla N° 07: Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión capacidad de respuesta Huancayo – 2 017.	53
Tabla N° 08: Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La	

Libertad según la dimensión seguridad Huancayo -  
2017. 54

Tabla N° 09: Satisfacción del usuario externo en el servicio de  
emergencia según percepción del centro de salud La  
Libertad según la dimensión empatía Huancayo 2017. 55

Tabla N° 10: Satisfacción del usuario externo en el servicio de  
emergencia según percepción del centro de salud La  
Libertad según la dimensión aspectos tangibles  
Huancayo- 2017. 56

## ÍNDICE DE GRAFICOS

- Gráfico N° 01: Clima organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017. 47
- Gráfico N° 02: Dimensión potencial humano en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017 48
- Gráfico N°03: Dimensión diseño organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo 2017. 49
- Gráfico N° 04: Dimensión cultura de la organización en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017. 50
- Grafico N° 05: Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo - 2 017. 51
- Gráfico N° 06: Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión fiabilidad Huancayo -2 017. 52
- Gráfico N° 07: Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión capacidad de respuesta Huancayo – 2 017. 53
- Gráfico N° 08: Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La

Libertad según la dimensión seguridad Huancayo  
-2 017. 54

Gráfico N° 09: Satisfacción del usuario externo en el servicio de  
emergencia según percepción del centro de salud  
La Libertad según la dimensión empatía Huancayo  
2017 55

Gráfico N° 10: Satisfacción del usuario externo en el servicio de  
emergencia según percepción del centro de salud  
La Libertad según la dimensión aspectos tangibles  
Huancayo- 2 017. 56

## RESUMEN

El estudio fue como es el clima organizacional y la satisfacción del Usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017. **OBJETIVO** determinar el clima organizacional y la satisfacción del Usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad. **METODOLOGÍA** estudio no experimental descriptivo con una población de 30 enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud y una muestra de 114 usuarios externos del servicio de emergencia. **RESULTADOS** se demuestra con 73.3% (22) que el clima organizacional es poco satisfecho en el personal de enfermería y con un 57.9%(66) refieren insatisfacción los usuarios externos. **CONCLUSIONES** Se evidencia que la variable del clima organizacional arroja un porcentaje alto de poco satisfecho, y en la variable de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia con un resultado de insatisfacción en el centro de salud La Libertad.

**Palabras claves:** Clima Organizacional; Satisfacción del usuario externo; Insatisfacción.

## **ABSTRACT**

The study was as it is the organizational climate and the satisfaction of the external User in the emergency service of the Health Center La Libertad, Huancayo, 2017. **OBJECTIVE** to determine the organizational climate and the satisfaction of the external User in the emergency service of the Health Center Freedom. **METHODOLOGY** descriptive non-experimental study with a population of 30 nurses from the emergency service of the health center and a sample of 114 external users of the emergency service. **RESULTS** are shown with 73.3% (22) that the organizational climate is poorly satisfied in the nursing staff and with 57.9% (66) refer external users dissatisfaction. **CONCLUSIONS** It is evident that the organizational climate variable shows a high percentage of poor satisfaction, and in the variable of satisfaction of the external user in the emergency service with a result of dissatisfaction in the health center La Libertad.

**Keywords:** Organizational Climate; Satisfaction of the external user; Dissatisfaction.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

### 1.1 Identificación del problema

A nivel mundial no se evidencian trabajos relacionados con clima organizacional y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia solo trabajos sobre clima organizacional en establecimientos de salud evidenciando en dichos trabajos insatisfacción del trabajador de la salud.

A nivel nacional tampoco se evidencian trabajos sobre el clima organizacional y satisfacción de usuarios externos en el servicio de emergencia solo trabajos sobre clima organizacional y satisfacción del cliente.

Revisando los antecedentes de estudios realizados en el Centro de Salud referente a clima organizacional no se evidencian pero si en satisfacción del usuario externo; la coordinadora de la oficina de Gestión de la Calidad conducido por la Lic. Dina Limaylla Palacios refiere que el año 2014 en el C.S. la Libertad se realizaron estudios siendo los resultados los siguientes: Que un 61.1% de usuarios externos están satisfechos de la calidad de atención que reciben y 38.9% están insatisfechos.

En el centro de salud la Libertad se evidencia que el personal que trabaja en el servicio de emergencia no se encuentra motivado refiriendo que el ambiente es reducido, hay deficiencias en cuanto a equipamiento,

recursos humanos insuficientes, medidas de seguridad inadecuados, no hay capacitaciones continuas para cumplir con un buen trabajo de calidad que repercuta en la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia.

Teniendo como marco general estas referencias, se ha elaborado el presente proyecto de investigación en el centro de salud la Libertad - Huancayo y este resultado de investigación servirá para contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario interno y externo del servicio de emergencia para la implementación de acciones de mejora continua en la calidad de la atención hacia nuestros usuarios internos y externos del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad de Huancayo.

Clima Organizacional, se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

La especial importancia de un diagnóstico del Clima Organizacional de una institución reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. A su vez, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que

cada miembro tenga con el establecimiento de salud. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización.

El clima organizacional es, pues, un aspecto determinante para la productividad de una institución, afecta la buena marcha de las actividades y el bienestar del personal a todos los niveles.

Muchas instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la institución, sus actividades y sus compañeros; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional adecuado para su desempeño profesional. Ante esta situación, identificar y fortalecer los factores que intervienen en la creación de un clima organizacional motivante se convierten en asuntos clave para la productividad de la institución.

Como se ha podido apreciar el Clima Organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional del Centro de Salud La Libertad es saludable o no y a la vez realizar el estudio de la Satisfacción del Cliente o usuario externo del servicio de emergencia en el Centro de Salud La Libertad de Huancayo.

Asumimos que el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad con mejor clima organizacional presentará mejores niveles de satisfacción del usuario. Inversamente, el servicio de emergencia con bajo clima laboral presentará bajos niveles de satisfacción de sus respectivos usuarios.

La satisfacción del usuario externo están 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 procesos . El instrumento de evaluación, según el modelo teórico de las discrepancias ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVQUAL (Quality Service); en el cual la comparación entre las expectativas 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.

Motivo por el cual formulamos el siguiente problema.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema general:**

¿Cómo es el clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017?

### **Problemas específicos:**

Como es el clima organizacional existente entre el personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.

Estarán satisfechos los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el clima organizacional y la satisfacción del Usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el clima organizacional existente entre el personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud la Libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión potencial humano del personal del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión diseño organizacional del personal del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión cultura de la organización del personal del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.

- Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.
- Evaluar la dimensión fiabilidad del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión seguridad del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión empatía del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.
- Identificar la dimensión aspectos tangibles del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.

## **1.4 Justificación.**

### **1.4.1 Justificación Legal:**

Según Documento Técnico RM N° 623-2008/MINSA, el clima organizacional está dado por 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 (1).

Según documento Técnico R.M.N°527 -2011-MINSA, contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos (2).

#### **1.4.2 Justificación Teórica:**

De igual forma al estudiar el ambiente de trabajo representa áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las instituciones médicas, ya que al analizar estas variables se obtiene información útil para la mejora continua en las condiciones laborales y los estándares de calidad en salud.

### **1.4.3 Justificación Tecnológica:**

Esta investigación busca demostrar científicamente y poner al servicio de la comunidad de salud y a usuarios externos los resultados y recomendaciones que respondan a las diferentes situaciones en emergencias y desastres y sirva como antecedente para la pronta aplicación de otros estudios de investigación.

### **Justificación Económica:**

El estudio nos permitirá un mejor rendimiento del personal de salud y mejor producción de calidad lo cual mejorara la optimización de recursos humanos y materiales.

### **1.4.4 Justificación Social:**

Nuestro estudio beneficiara a los empleados de la salud y esta a su vez los resultados de la atención a nuestros usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo.

### **1.4.5 Justificación Práctica:**

El estudio servirá para motivar al personal de salud y se sientan identificados con la institución para brindar una adecuada atención de salud.

Se ha elaborado el presente proyecto de investigación en el centro de salud la Libertad - Huancayo y este resultado

de investigación servirá para contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario interno y externo del servicio de emergencia para la implementación de acciones de mejora continua en la calidad de la atención hacia nuestros usuarios internos y externos del centro de salud La Libertad de Huancayo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio.**

##### **2.1.1. En el ámbito internacional**

CASTELO W. en su estudio de Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas-Ecuador, 2015. Objetivo: identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Metodología: estudio descriptivo de corte transversal, población 382 pacientes en el servicio de emergencia. Resultados: que el 44%brindo un trato agradable de parte del servicio de enfermería, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66%,49% opino que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75% expreso haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Conclusiones: los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud (3).

NOGUERA JR, SAMUDIO M. en su estudio de Diagnostico del clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay, 2012. Objetivo: determinar la

percepción del clima organizacional en sus diversas dimensiones del personal sanitario y administrativo del Hospital Central de las fuerzas armadas de Paraguay, 2012, Metodología: estudio observacional descriptivo de corte transversal, una muestra de 226 trabajadores, la recolección de datos se hizo mediante una encuesta auto administrativa con un cuestionario "Inventario de Clima Organizacional", Resultados: el 55% del personal encuestados declaro nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Se estuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional en el personal del Hospital Militar. Conclusiones: es necesario que se tome medidas pertinentes que ayuden a mejorar la percepción de los empleados hacia la organización del hospital (4).

VERA DE CORBALAN M. en su estudio de Clima organizacional de enfermería en los Hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, Chile 2013. Objetivo: evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, Chile 2013, desde la perspectiva de enfermera/o asistencial.

Metodología: se realizó en base a parámetros cuantitativos, descriptivo y analítico, utilizando una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales, utilizo el instrumento "encuesta de clima organizacional". Resultados: reflejan la satisfacción en los siguientes factores: especialidad donde cumple funciones las enfermeras y la imagen gerencial dela enfermera jefe. Revelaron insatisfacción infraestructura edilicia, falta de cursos de salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario. Conclusiones: el clima organizacional en los hospitales regionales se percibe, en general, como positivo porque existen posibilidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laborales (5).

BENJAMÍN B. realiza el trabajo de investigación PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL CENTRAL MANAGUA, DR. CESAR AMADOR KUHL, DEL 15 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO DEL 2013. Tipo de estudio Descriptivo. Siendo el objetivo Analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kuhl del 15 de Enero al 15 de Febrero 2013. En este estudio se incluyeron un total de 250 Usuarios externos los cuales constituyeron la muestra, para un universo de 600 Usuarios externos atendidos durante el

periodo en estudio y fueron los que cumplieron con los criterios de inclusión. Siendo los resultados El 76% de los usuarios Califica como buena la Atención recibida en el servicio de consulta externa, el 12% refiere una atención Regular, el 8% refirió una Excelente atención y un 4% refirió una Mala atención. Concluyendo que el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las Condiciones que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de preferencia. Lo cual nos indica que la calidad del servicio que se brinda en la Consulta Externa Privada del Hospital Central Managua, es Buena. Tienen una buena calidad de Recursos Humanos, ya que los usuarios, en un alto porcentaje, quisieran que la misma persona los atendiese si ellos vuelven a hacer uso de los servicios que brinda este hospital. La Calidad Técnica de los profesionales de salud que laboran para la institución tiene un alto nivel de resolución de los problemas de los usuarios (6).

BANEGAS J E. realiza el trabajo de investigación Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" Se realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los

Arales" del barrio popular de "Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, desde el 18 hasta el 24 de octubre del 2009. Como medida de resumen se empleó el porcentaje para las variables cualitativas. Siendo los resultados que en la mayoría de los encuestados el nivel de satisfacción fue alto, por cuanto 84 pacientes (84,0 %) se sintieron muy satisfechos o satisfechos, mientras que solo 16,0 % se consideraron poco satisfechos o insatisfechos con algún aspecto de la atención recibida (7).

#### **2.1.2. En el ámbito Nacional.**

CABRERA M. en su estudio de Investigación Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de emergencia. Metodología: estudio descriptivo transversal y observacional, en una muestra de 176 usuarios en el tópico de medicina del servicio de emergencia empleándose la encuesta SERVQUAL. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 47.8%e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%), fiabilidad (46.25%), aspectos tangibles (48.58), empatía (42%) y seguridad (41.19).Conclusiones: La insatisfacción global encontrada fue de 47.8% .(8).

ELGEGREN U. Psicóloga, miembro del Comité Técnico Nacional de Clima Organizacional del Ministerio de Salud, realiza el estudio de Medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud de enero –julio 2015, investigación de tipo experimental, diseño pretest, postest un solo grupo, la muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con edades entre los 22 y 69 años. Con resultados La dimensión “recompensa” se encuentra en la categoría “por mejorar” debido a que no hay en la institución un sistema de recompensa e incentivos adecuado. La dimensión “innovación” ha obtenido puntaje bajo porque los trabajadores a veces no se sienten con la libertad de proponer cambios creativos. La dimensión “conflicto y cooperación” obtuvo puntaje bajo. La dimensión “liderazgo” aparece con puntaje bajo debido a que la estructura y jerarquía dificulta que cada persona asuma un rol protagónico, lo cual también afecta a la dimensión “toma de decisiones”. Respecto a la dimensión “motivación”, igualmente se encuentra “por mejorar”. Esto puede deberse a la baja remuneración, inadecuado sistema de incentivos, poco protagonismo en la toma de decisiones y ausencia de liderazgo para la innovación. (9).

FALCON F., VERGARAY L. realizan el trabajo de investigación Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Servicio De Emergencia De Un Hospital Nacional De Lima. El objetivo de este es determinar el nivel del clima organizacional en el departamento de enfermería del servicio de emergencia .El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el diseño fue descriptivo simple. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el inventario de Clima organizacional del Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo (2011). Población de 83 profesionales de salud (enfermería) del área de emergencia del hospital que abarca los dos turnos de atención asistencial. Resultado se evidencia que el clima organizacional es medianamente favorable a un 78.3% y desfavorable a un 21.7%, esto indica que se puede aplicar diversas metodologías para poder mejorar el ambiente laboral. Se concluyó a partir de este estudio que el área de enfermería necesita tener una mejor comunicación además de interactuar y motivar al personal para así tener un mejor ambiente laboral en el servicio (10).

La oficina de Gestión de la calidad del Hospital Santa Rosa de Lima realiza el trabajo de investigación: INFORME DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL HOSPITAL SANTA ROSA 2013. Objetivo: identificar las percepciones de los trabajadores, para definir los aspectos que

afectan negativamente el desarrollo de la organización, y también potenciar los aspectos favorables, que motivan al trabajador. Resultados: el valor promedio total fue de 75.01 por mejorar. Los resultados correspondientes a los globales de las tres dimensiones fueron de 27.56 en Potencial Humano por mejorar, 25.15 en Diseño Organizacional por mejorar y de 22.30 en Cultura de Organización por mejorar. Las variables que según la tabla de priorización deben ser sujeto de intervención son: remuneración, recompensa, innovación, liderazgo, conflicto y cooperación, confort, motivación, toma de decisiones, comunicación organizacional y estructura. Cada una de ellas debe generar una intervención diferente, a cargo de las autoridades de la institución y de las diversas unidades asistenciales y administrativas (11).

La oficina de gestión de la calidad del Hospital María Auxiliadora en Lima realiza el estudio de investigación el año 2014: Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Objetivo: Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital María Auxiliadora en el periodo de Febrero a Mayo del 2014. Instrumento: El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud. Población: constituida por los usuarios

externos (pacientes). Muestra: 382 usuarios .Resultados: A nivel general la muestra se presenta Insatisfecha con un 71.1% frente a un 28.9% de satisfacción de los encuestados. La dimensión de Capacidad de respuesta ocupa el primer lugar con un 78.80% de Insatisfacción, la dimensión Aspectos Tangibles con un 77.24% de insatisfacción se ubica en el segundo lugar, seguido de las dimensiones Fiabilidad y Seguridad ambas con 69%, y en último lugar la dimensión Empatía con un 84.77% de insatisfacción(12).

**Base epistémica:** esta investigación pretendió identificar las necesidades y los procesos de atención que resultaron susceptibles de mejoramiento con el fin de hacer una referencia integral del fenómeno que permitió y enriqueció los enfoques y orientaciones de los procesos de atención.

### **Teoría de Parasuraman, Zeitham y Barry**

Esta teoría planteada en cuanto a la satisfacción del usuario externo en el que definen como el 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 (2).

### **Teoría de Pritchard y Karasick**

Este estudio del Clima Organizacional lo definen como una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización y que resulta del comportamiento de los miembros en especial de la alta gerencia compuesto por once dimensiones (1).

### **La teoría de Watson J.**

Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. Filosofía De Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona).El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado(13).

**Base cultural:** nuestra investigación ayudo a identificar, las debilidades y modos de comportamiento que funcionaron como

mal elemento en el grupo de profesionales de salud en el clima organizacional y satisfacción del usuario externo lo cual nos ayudó a evaluar y presentar soluciones ante las debilidades que se encontraron.

**Base científica:** en el trabajo de investigación se utilizó los aplicativos realizados por el Ministerio de salud, Metodología para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA Lima 2008 y Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Lima. 2011..

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL TEÓRICO**

### **2.2.1 Teorías que sustentan el estudio:**

#### **A.-Teoría de Parasuraman Zeitham y Barry**

Esta teoría planteada en cuanto a la satisfacción del usuario externo en el que definen como el 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 (2).

### **B.-Teoría de Pritchard y Karasick**

Este estudio del Clima Organizacional lo definen como una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización y que resulta del comportamiento de los miembros en especial de la alta gerencia compuesto por once dimensiones (1).

### **C.- La teoría de Watson J.**

Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. Filosofía De Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona).El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado(13).

### **2.2.2. Clima Organizacional.**

Clima Organizacional: cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización y que resulta del comportamiento de los miembros en especial de la alta gerencia (1).

Según la “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” las variables del clima organizacional en las que se sustenta la intervención propuesta por el Ministerio de Salud son:

- Potencial humano.
- Diseño Organizacional.
- Cultura Organizacional.

**La variable Potencial Humano:** constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Las dimensiones de esta variable son: Liderazgo, innovación, recompensa y confort (1).

**La variable Diseño Organizacional:** se refiere a la estructura de la institución y está compuesta de las dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

En cuanto a la estructura, en general, los resultados de las investigaciones tienden a proponer que las organizaciones de mayor tamaño son más burocráticas, con una normativa más estricta y rigurosa, trayendo como consecuencia la aparición de climas poco flexibles, formalizados y generalmente de bajo compromiso e implicación personal (1).

**La variable Cultura de la Organización:** es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Es el conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros y crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. En el establecimiento de salud laboran personas que, en su mayoría, tienen más de diez años de servicio y, a pesar de que ingresaron a trabajar con mucha motivación para mejorar la calidad de atención, con el paso del tiempo desistieron en el intento por no encontrar eco en sus intentos de reforma. Esto genera insatisfacción laboral incrementada por los bajos sueldos y un sistema de incentivos que beneficia únicamente al personal nombrado (1).

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas (1).

2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión 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 éstos reciben de su organización (1).
3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización (1).
4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea (1).
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (1).
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante (1).
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados (1).
8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias (1).

9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas(1).
10. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos (1).
11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo (1).

### **2.2.3. Satisfacción del usuario externo:**

Satisfacción del usuario externo en el que definen como el 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 (2).

Siendo sus dimensiones las siguientes:

#### **A.-Elementos tangibles:**

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización (2).

Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

**B.-Fiabilidad:**

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó (2).

**C.-Capacidad de Respuesta:**

Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (2).

**D.-Seguridad:**

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas (2).

**E.-Empatía:**

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención Individualizada (2).

Cada cuestionario está compuesto por 22 declaraciones numeradas:

1 a 4 = Tangibles

5 a 9 = Fiabilidad

10 a 13 = Capacidad de Respuesta

14 a 17 = Seguridad

18 a 22 = Empatía

### **2.3 Definiciones de términos básicos.**

**Clima Organizacional:** cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización y que resulta del comportamiento de los miembros en especial de la alta gerencia (1).

**Satisfacción del Usuario Externo.-** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (2).

**Usuario Externo.-** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (2).

## **CAPÍTULO III**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1 Variables de la investigación**

##### **3.1. Definición de las variables.**

**Clima Organizacional:** conjunto de percepciones que los integrantes de una organización comparten respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se desarrolla, las relaciones interpersonales que se establecen en él y la normatividad formal e informal que afecta dicho trabajo(1).

**Satisfacción del Usuario Externo.-** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (2).

##### **3.2 Operacionalización de variables:**

Clima Organizacional:

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Clima Organizacional:

Variable Independiente	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Valor final
CLIMA ORGANIZACIONAL	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.	Potencial Humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort.	Cuestionario. Encuesta.	-Insatisfecho -Poco satisfecho -Medianamente satisfecho. -Satisfecho.
		Diseño Organizacional	Estructura Toma decisiones Comunicación Organizacional Remuneración		
		Cultura de la Organización	Identidad Conflicto y Cooperación Motivación		

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.**

Variable Independiente	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Valor final
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	Grado de comportamiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta ofrece.	<b>Fiabilidad</b>	Orientación Tiempo Atención oportuna Disponibilidad de H.CL.	Cuestionario Encuesta.	Satisfecho Insatisfecho
		<b>Capacidad de Respuesta</b>	Atención administrativa oportuna Exámenes auxiliares oportunos		
		<b>Seguridad</b>	Privacidad del paciente Examen físico completo Tiempo oportuno durante su atención Confianza		
		<b>Empatía</b>	Trato amable Solución y explicación sobre su problema. Diagnostico precoz, orientación sobre dosis y efectos adversos Orientación sobre procedimientos a realizar.		
		<b>Aspectos Tangibles</b>	Orientación con fluxograma adecuado. Personal de informes Equipamiento adecuado Limpieza y confort de ambientes.		

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General.**

El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad es no satisfecho.

La satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad es insatisfecho.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo de investigación:

Descriptivo, observacional.

Es la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador en este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio)(14).

#### 4.2. Diseño de investigación:

No experimental. Descriptivo transversal.

El diseño de la investigación descriptiva simple puede ser diagramado o esquematizado de la siguiente forma (14).

M1.....O1

M2.....O2

Leyenda:

M1: Muestra de la primera variable.

O1: Observación.

M2: Muestra de la segunda variable.

O2: Observación.

#### 4.3. Población y Muestra:

##### **Clima Organizacional:**

Población: 30 enfermeras del Centro de Salud La Libertad.

Muestra: Se determinó en su totalidad de personal de enfermería que es 30.

**Usuarios externos:**

**Población:** 6000 usuarios externos del Centro de Salud La Libertad.

**Muestra:** se determinó utilizando la fórmula del aplicativo SERVQUAL (RM N°527-2011/MINSA) dando como resultado 114 usuarios.

Formula:

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.1
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población de atendidos en el servicio de consulta externa	N	6000
Se sugiere se incremente un 20% más a la muestra obtenida.	n	95
	n	114

**Criterios de selección:**

**Clima Organizacional:**

Criterios de inclusión:

- Enfermeras del centro de salud La Libertad.
- Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia.
- Enfermeras seleccionadas que se encuentre en el momento de la aplicación de instrumento.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)

**Satisfacción de usuarios externos:**

Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en servicio de emergencia del centro de salud La Libertad.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude al servicio de emergencia del centro de salud La Libertad.
- Usuario externo que brindo su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

- Usuarios o familiar que no desean participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgo su consentimiento se encuestó al inmediato siguiente.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica empleada en nuestro trabajo de investigación fue la encuesta; esta técnica estuvo dirigida a los usuarios del servicio de emergencia y a las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad en la primera y segunda semana del mes de setiembre del año 2017.

Como instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Los instrumentos de recolección de datos:

##### **Clima Organizacional:**

-Cuestionario de Clima Organizacional (EDCO)

Es una guía técnica validado según R.M. RM N° 468 -2011/MINSA.

##### **Satisfacción del usuario externo:**

-Cuestionario SERVQUAL.

#### **4.5. Procedimientos de recolección de datos**

La recolección de datos fue con los criterios de los documentos.

Técnicos: Metodología para el estudio del clima organizacional- v. 02 RM N° 468 -2011/MINSA y guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud

y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas.

Selección de los encuestadores:

Fueron personas externas al establecimiento, estudiantes de institutos.

Capacitación de los encuestadores:

La capacitación se desarrolló en una sesión, de las cuales incluyo aspectos conceptuales, metodológicos, y sobre aspectos prácticos de aplicación de la encuesta.

Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:

Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, se superviso al personal que encuestaba y se controló que la aplicación en las encuestas sea correcta.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia para el control de calidad de la encuesta se toma como requisito el uso de la metodología SERVQUAL modificada (Expectativas y Percepciones) y Metodología para el estudio del clima organizacional- v. 02 RM N° 468 -2011/MINSA.

Se superviso y monitoreo de la aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud sea adecuada para su digitación y que se encuentren correctamente llenadas.

Periodo de aplicación de las encuestas:

Para el clima organizacional y consulta externa debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del

usuario externo e interno y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; la aplicación de la encuesta fue durante la primera y segunda semana del mes de setiembre (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días).

En lo referente a la recolección de datos éstos se recabaron mediante la aplicación de los dos instrumentos (Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario del aplicativo del MINSA) a la muestra seleccionada constituyéndose una matriz de datos.

#### **4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos**

1.- Se aplicó la encuesta

2.-Se analizó los datos

3.- Luego se hizo la presentación en tablas y gráficos, para el análisis e interpretación.

La información obtenida a partir de la aplicación de los instrumentos, fueron codificadas y procesadas utilizando los resultados de los aplicativos de clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del C.S. La Libertad; los resultados de la estadística descriptiva.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5. Presentación de resultados

La población objeto de nuestro estudio presentó los siguientes resultados de cómo es el clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017.

#### 5.1 Análisis de la Variable Clima Organizacional

**Tabla N°01**

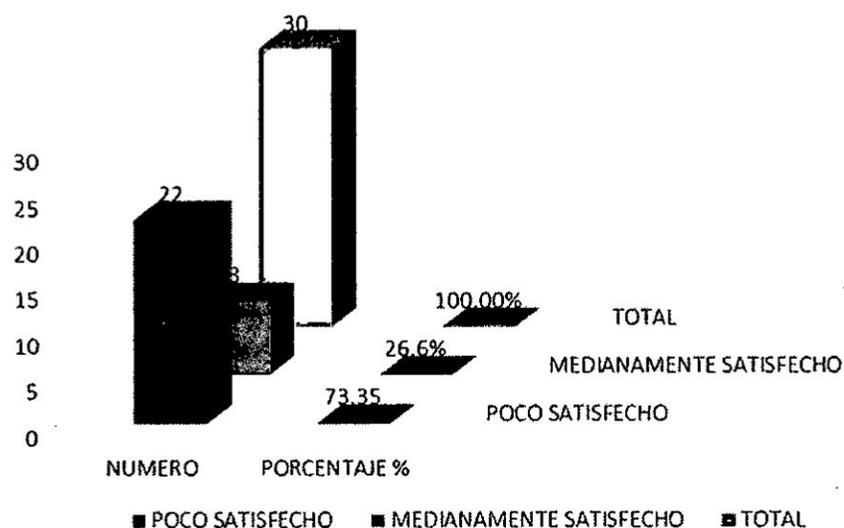
**Clima organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.**

CLIMA ORGANIZACIONAL		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO SATISFECHO	22	73,3	73,3	73,3
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro –red La Libertad 2017.

Gráfico N° 01

**Clima organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017**



Fuente: Tabla N°01.

Del global de encuestados la mayoría determino estar poco satisfecho con un 73,3%(22).

**Tabla N° 02**

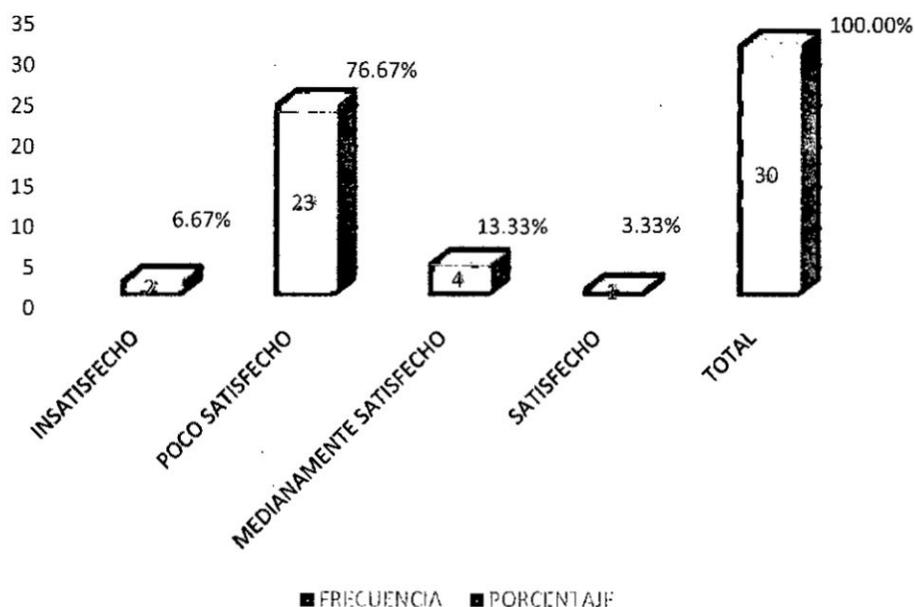
**Dimensión potencial humano en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo - 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	2	6,7	6,7	6,7
POCO SATISFECHO	23	76,7	76,7	83,3
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	13,3	13,3	96,7
SATISFECHO	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro –red La Libertad 2017.

**GRÁFICO N°02**

**Dimensión potencial humano en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo - 2017**



Fuente: Tabla N°02

Se identifica que la dimensión potencial humano mostro poca satisfacción Con un 76.67%(23) .

**Tabla N° 03**

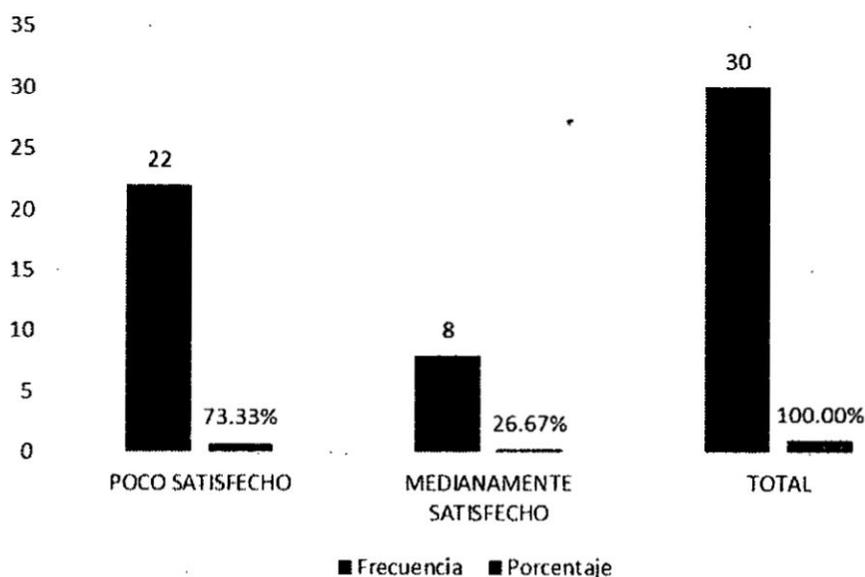
**Dimensión diseño organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo - 2017.**

DISEÑO ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
POCO SATISFECHO	22	73.33%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	26.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro –red La Libertad 2017.

**Gráfico N°03**

**Dimensión diseño organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo 2017.**



Fuente: Tabla N°03.

Se observa que del total de encuestados la mayoría determino estar poco satisfechos con un 73.3%(22).

**Tabla N° 04**

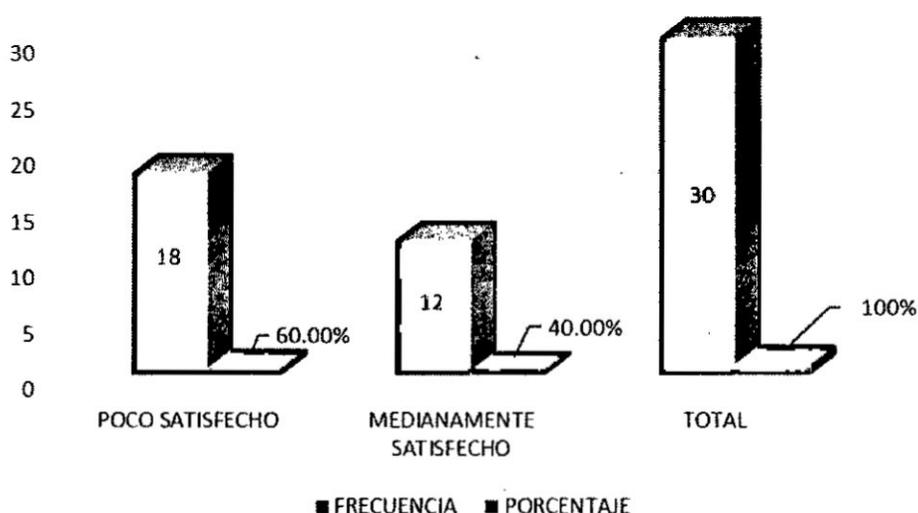
**Dimensión cultura organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo - 2017.**

CULTURA ORGANIZACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO SATISFECHO	18	60.00%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	40.00%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro –red La Libertad 2017.

**Gráfico N°04**

**Dimensión cultura organizacional en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo - 2017.**



Fuente: Tabla N°04.

Podemos concluir que del total de encuestados la mayoría determino estar poco satisfecho con un 60%(18).

**Tabla N° 05**

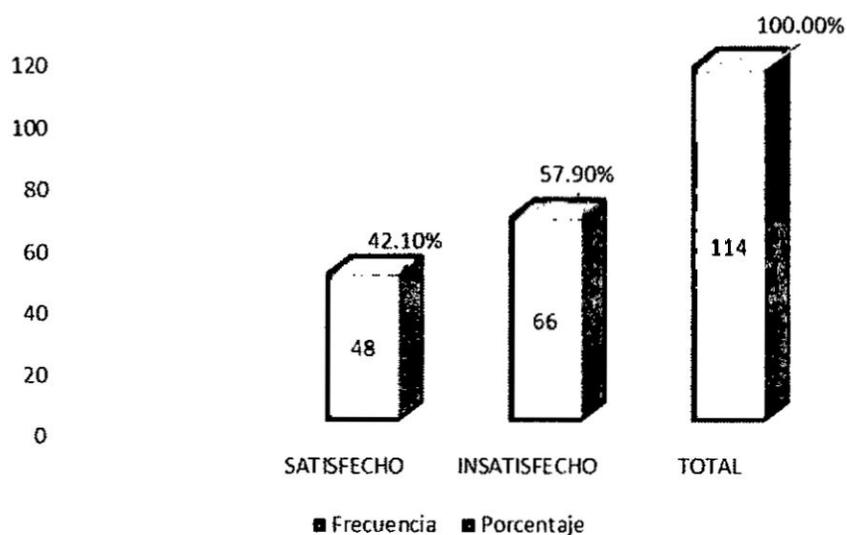
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo - 2 017.**

<b>NIVEL ALCANZADO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SATISFECHO</b>	48	42.1%
<b>INSATISFECHO</b>	66	57.9%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia de la Micro-red La Libertad 2017.

**Grafico N° 05**

**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo - 2 017.**



Fuente: Tabla N°05.

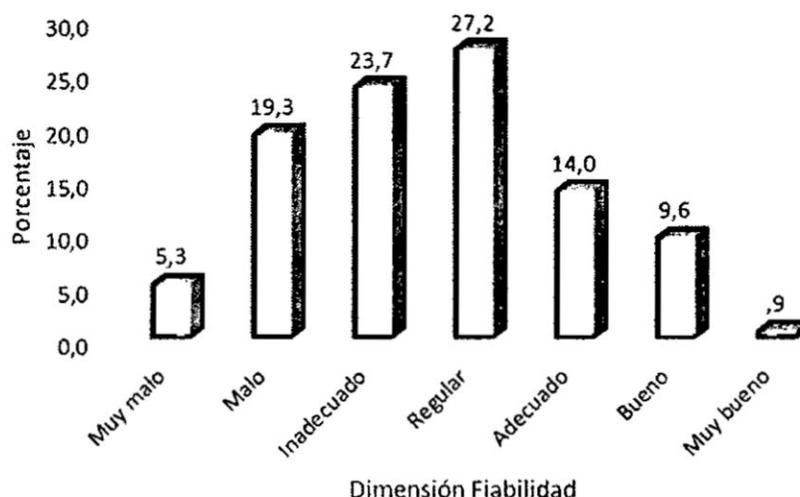
De los 114 usuarios externos del servicio de emergencia encuestados en el centro de salud La Libertad a nivel general 57.9% de usuarios están insatisfechos y un 42.1% de usuarios encuestados que si están satisfechos.

**Tabla N° 06**  
**Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según**  
**percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión**  
**fiabilidad Huancayo -2017**

FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje%
Muy malo	6	5,3%
Malo	22	19,3%
Inadecuado	27	23,7%
Regular	31	27,2%
Adecuado	16	14,0%
Bueno	11	9,6%
Muy bueno	1	,9%
Total	114	100,0%

**FUENTE:** Encuesta Satisfacción del Usuario Externo en el servicio de emergencia los Centro de Salud La Libertad Huancayo-2017.

**Gráfico N° 06**  
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según**  
**percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión**  
**fiabilidad Huancayo -2 017.**



Fuente: tabla N° 06

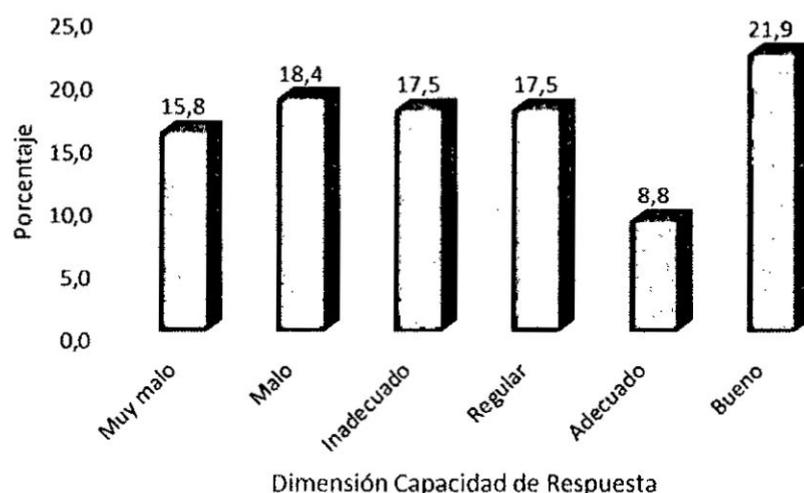
En esta tabla se observa los resultados de la percepción que tienen los usuarios externos del servicio de emergencia sobre la atención que reciben en el establecimiento de salud, en la dimensión fiabilidad, los resultados arrojan que el 27,2% de los usuarios perciben a la atención como regular, en segundo lugar como inadecuado el 23,7% y en tercer lugar como malo el 19,3% de ellos además como adecuado el 14%, bueno 9.6%, atención muy malo 5.3% y muy bueno 0.9%.

**Tabla N° 07**  
**Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión capacidad de respuesta Huancayo -2 017.**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje%
Muy malo	18	15,8%
Malo	21	18,4%
Inadecuado	20	17,5%
Regular	20	17,5%
Adecuado	10	8,8%
Bueno	25	21,9%
Muy bueno	0	0,0%
Total	114	100,0%

**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo - 2017.

**Gráfico N° 07**  
**Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión capacidad de respuesta Huancayo – 2 017.**



Fuente: tabla N° 08

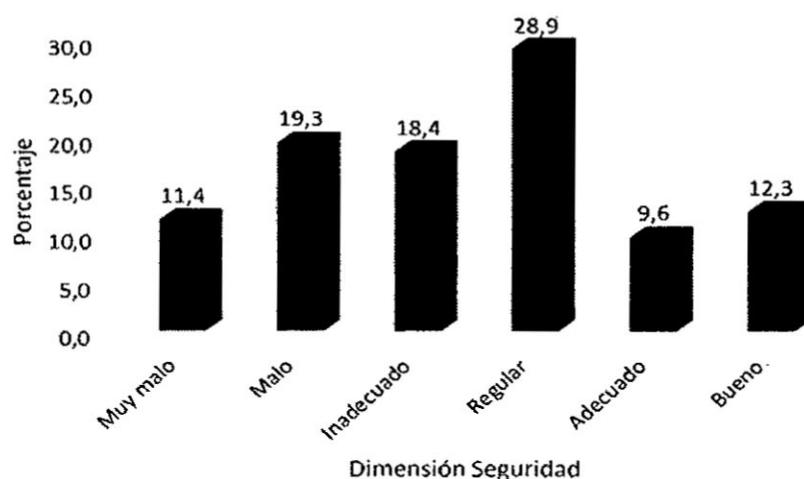
Se observa los resultados de la percepción que tienen los usuarios externos en el servicio de emergencia sobre la atención que reciben en el centro de salud La Libertad, en la dimensión capacidad de respuesta. Los resultados arrojan que el 21,9% perciben la atención como bueno, y en segundo lugar el 18,4% de los usuarios perciben a la atención como malo, en tercer lugar como inadecuado y regular 17,5% así mismo el 15,8% percibe como muy malo y 8,8% como adecuado .

**Tabla N° 08**  
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión seguridad Huancayo – 2 017.**

SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje%
Muy malo	13	11,4%
Malo	22	19,3%
Inadecuado	21	18,4%
Regular	33	28,9%
Adecuado	11	9,6%
Bueno	14	12,3%
Muy bueno	0	0,0%
Total	114	100,0%

FUENTE: Satisfacción del Usuario Externo en el servicio de emergencia en los consultorios del Centro de Salud La Libertad Huancayo -2 017.

**Gráfico N° 08**  
**Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia según percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión seguridad Huancayo -2 017.**



Fuente: tabla N° 08

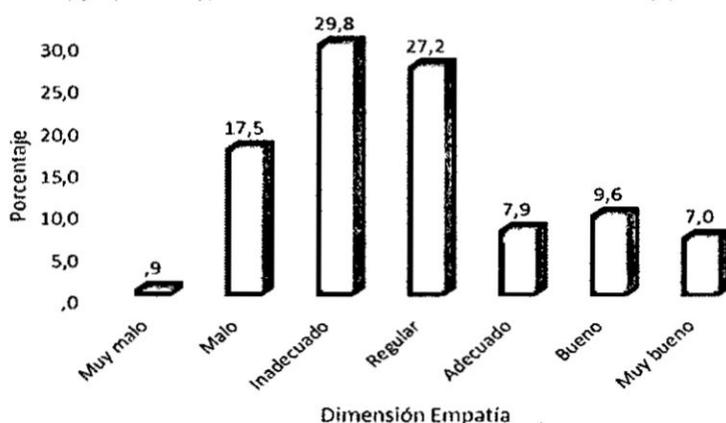
Se observa los resultados de la percepción que tienen los usuarios externos del servicio de emergencia sobre la atención que reciben en el centro de salud La Libertad, en la dimensión seguridad, los resultados arrojan que el 28,9% perciben la atención como regular, y en segundo lugar el 19,3% de los usuarios perciben a como malo, en tercer lugar como inadecuado el 18,4%, el 12,3 como bueno, el 11,4% como muy malo y el 9,6% como adecuado.

**Tabla N° 09**  
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según**  
**percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión**  
**empatía Huancayo – 2 017.**

EMPATIA	Frecuencia	Porcentaje %
Muy malo	1	,9%
Malo	20	17,5%
Inadecuado	34	29,8%
Regular	31	27,2%
Adecuado	9	7,9%
Bueno	11	9,6%
Muy Bueno	8	7,0%
Total	114	100,0%

Fuente: encuesta de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en del centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

**Gráfico N° 09**  
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según**  
**percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión**  
**empatía Huancayo 2 017.**



Fuente: tabla N°09.

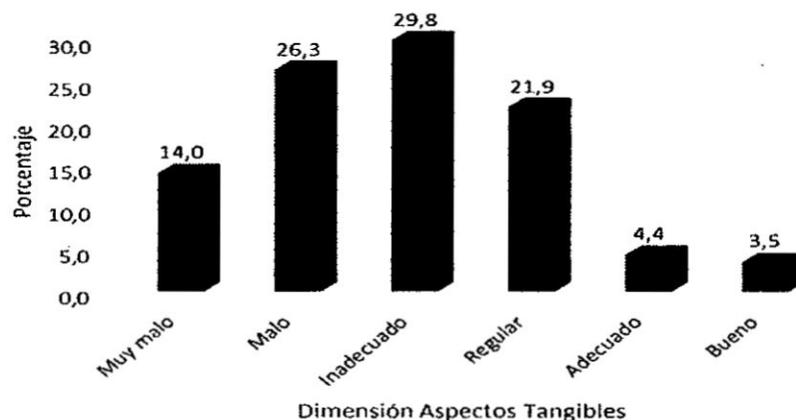
Se observa los resultados de la percepción que tienen los usuarios externos en el servicio de emergencia sobre la atención que reciben en el centro de salud La Libertad, en la dimensión empatía, que el 29,8% perciben la atención como inadecuado, el 27,2% de los usuarios perciben a la atención como regular, el 17,5% como malo, el 9,6% como bueno, el 7,9% como adecuado 7% como muy bueno y el 0.9% como muy malo.

**Tabla N° 10**  
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según**  
**percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión**  
**aspectos tangibles Huancayo – 2 017.**

ASPECTOS TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje%
Muy malo	16	14,0
Malo	30	26,3
Inadecuado	34	29,8
Regular	25	21,9
Adecuado	5	4,4
Bueno	4	3,5
Muy bueno	0	0,0
Total	114	100,0

**Fuente:** Encuesta de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

**Gráfico N° 10**  
**Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia según**  
**percepción del centro de salud La Libertad según la dimensión**  
**aspectos tangibles Huancayo- 2 017.**



Fuente: tabla N° 10

Se observa los resultados de la percepción que tienen los usuarios externos del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad sobre la atención que reciben, en la dimensión aspectos tangibles, que el 29,8% perciben como inadecuado, y en segundo lugar el 26,3% de los usuarios perciben como malo, en tercer lugar como regular el 21,9% además el 14% perciben como muy malo, el 4,4% como adecuado y el 3,5% como bueno.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

#### **6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados.**

El resultado del clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud La Libertad en la ciudad de Huancayo año 2017 es poco satisfecho e insatisfecho respectivamente, resultado que nos permite confirmar la hipótesis general.

Nuestro estudio pretende contribuir en mejorar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia a partir de mejorar las condiciones laborales de los profesionales de la salud, por eso establecimos como nuestro objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción del Usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017.

#### **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.**

En el presente trabajo de investigación se obtuvo como resultado en la variable clima organizacional es poco satisfecho 73.3% comparando con el estudio de investigación de Noguera Jr., Samudio M. en su estudio de Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay, 2012 con

un resultado de 55.5% de insatisfacción del personal de salud y el estudio de investigación de Vera De Corbalán M. en su estudio de Clima organizacional de enfermería en los Hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, Chile 2013 cuyo resultado es satisfactorio hay una diferencia en los resultados los tres establecimientos de salud son diferentes el estudio realizado en Chile es privado ,el de Paraguay es de la fuerza armada y el nuestro es estatal .Pero en el estudio realizado por Elgegren U. psicóloga, el de Medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud de enero –julio 2015, en el ministerio de salud siendo el resultado por mejorar similar al nuestro son establecimientos de salud del MINSA.

En el estudio de satisfacción de Usuarios Externos de Emergencia en el Centro de Salud La Libertad el resultado es de insatisfacción con un 57.9%, se asemeja con el estudio realizado en el Hospital María Auxiliadora en Lima año 2014 siendo el resultado de insatisfacción del usuario con un 71.1% ambos establecimientos de salud del MINSA y el estudio realizado por Castelo W. de Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas-Ecuador, 2015 con un resultado del 75% de satisfacción de pacientes el resultado es diferente el estudio de investigación es realizado en otro país y el paciente es atendido en

salud integral y no como en el nuestro solo se atiende el motivo de consulta.

La dimensión potencial humano arroja un resultado de 76.67% poco satisfecho similar al estudio realizado por Noguera JR en su estudio de diagnóstico de clima organizacional del hospital central de las fuerzas armadas Paraguay 2012 con alto porcentaje de 83% de insatisfacción ambos establecimientos de salud son estatales.

En la dimensión diseño organizacional el resultado de nuestro estudio es del 73.33% poco satisfecho similar al estudio realizado en el Hospital Santa Rosa de Lima: Aplicación de encuesta de clima Organizacional Hospital Santa Rosa 2013 cuyo resultado es del 25.15% por mejorar ambos establecimientos de salud son del MINSA.

La dimensión cultura de organización arroja un resultado del 60% poco satisfecho similar al estudio realizado en el Hospital Santa Rosa de Lima: Aplicación de encuesta de clima Organizacional Hospital Santa Rosa 2013 cuyo resultado es del 22.30 % por mejorar, siendo ambos establecimientos de salud del MINSA.

El resultado de la dimensión fiabilidad de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad 2017 es insatisfecha con un 48.3% similar al estudio realizado en el hospital María Auxiliadora en Lima realizado el año 2014 cuyo

resultado es de 69% ambos establecimientos de salud son del MINSA en ambos se utilizaron la Encuesta SERVQUAL, ambos ubicados en capitales de departamentos a nivel geográfico en donde la población que acude es a gran demanda.

En la dimensión capacidad de respuesta con un resultado de 51.75 % de insatisfacción similar al estudio realizado en el hospital María Auxiliadora en Lima realizado el año 2014 cuyo resultado es también de insatisfacción con un 78.80% ,en ambos se utilizan la Encuesta SERVQUAL, son establecimientos de salud del MINSA .

En la dimensión de seguridad el resultado es de 53.1% de insatisfacción similar al estudio realizado en el hospital María Auxiliadora en Lima realizado el año 2014 cuyo resultado es también de insatisfacción con un 69% ,ambos son establecimientos del MINSA ,en ambos se utilizaron la encuesta SERVQUAL.

El resultado de la dimensión empatía con un 54.3%, es de insatisfacción similar al estudio realizado en el hospital María Auxiliadora en Lima realizado el año 2014 cuyo resultado es de 84.77% insatisfacción en ambos se utilizaron la Encuesta SERVQUAL y ambos son establecimientos de salud del MINSA.

El resultado de la dimensión aspectos tangibles en el centro de salud La Libertad es de 70% de insatisfacción similar al estudio realizado en el hospital María Auxiliadora en Lima realizado el año 2014 cuyo resultado es de 77.24% en ambos se utilizaron la Encuesta SERVQUAL, ambos son establecimientos de salud del MINSA ubicados geográficamente en capitales de departamento con mucha afluencia de pacientes.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

En el presente estudio sobre Clima Organizacional y la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el centro de salud La Libertad se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determina que el clima organizacional es poco satisfecho y la satisfacción de nuestros usuarios externos es insatisfecho en el servicio de emergencia en el Centro de Salud La Libertad en la ciudad de Huancayo año 2017; con lo cual queda demostrada la hipótesis planteada.
2. En la dimensión potencial humano se identificó un alto porcentaje (76.6%) de poca satisfacción del personal de enfermería.
3. En la dimensión diseño organizacional se identificó un alto porcentaje de poca satisfacción (73.33%) de parte del personal de enfermería.
4. En la dimensión cultura organizacional de evidencia un porcentaje considerable de 60%, poco satisfecho.
5. En la dimensión fiabilidad se evaluó con un 48.3% de insatisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia.
6. En la dimensión capacidad de respuesta se identificó insatisfacción con un 51.75% del usuario externo en el servicio de emergencia.

7. En la dimensión seguridad también se identificó la insatisfacción con un 53.1% de nuestros usuarios externos en el servicio de emergencia.
8. En la dimensión empatía también se identificó insatisfacción con un 54.3% del usuario externo en el servicio de emergencia.
9. Mientras que en la dimensión aspectos tangibles se identificó un gran porcentaje de insatisfacción 70% de usuarios externos en el servicio de emergencia.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 MINISTERIO DE SALUD. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA. Lima. 2008.
- 2 MINISTERIO DE SALUD. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA. Lima. 2011.
- 3 CASTELO RIVAS, WALTER, CASTELO RIVAS, ANGEL, RODRIGUEZ DIAZ, JORGE. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista cubana de enfermería. Vol.32.N° (3).Ecuador.2016.
- 4 NOGUERA ARZAMANDIA, JR. SAMUDIO, M. Diagnóstico del clima organizacional del hospital central de las fuerzas armadas de Paraguay Mem.inst.investig.cienc.salud. vol.12.(n°1):14-25 Paraguay.junio.2014.
- 5 VERA DE CORBALAN, M.SAMUDIO,M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social. Mem.inst.investig.cienc.salud.vol.11(n°2):41-54 Concepción Chile. Diciembre del 2015
- 6 BENJAMIN SUAREZ, Brenda Percepción de la Calidad en la Atención de los Usuarios Externos del Hospital Central Managua. Tesis de grado. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de

Nicaragua Centro de Investigación y Estudios de la Salud MSP.  
2011 – 2013

- 7 BANEGAS J E. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" MEDISAN vol.18 (no.7) jun.-jul. 2014
- 8 CABRERA MORESCO M., Nivel de satisfacción del Usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima Noviembre del 2015.Tesis de Pregrado .Perú. Universidad Ricardo Palma.2015.
- 9 MINISTERIO DE SALUD .Medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud de enero–julio 2015.Disponible en:  
[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf).
- 10 FALCON F., VERGARA L. Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Servicio De Emergencia De Un Hospital Nacional De Lima. Tesis de pregrado .Perú. Universidad privada Norbert Wiener.2015.
- 11 MINISTERIO DE SALUD. Aplicación de la encuesta de clima organizacional en el Hospital Santa Rosa .Lima.2013.

- 12 MINISTERIO DE SALUD. Aplicación de encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL en el Hospital María Auxiliadora .Lima 2014.
- 13 MUÑOZ Y, CORAL R., MORENO D., PINILLA D., SUAREZ Y. Significado del Cuidado Humanizado En Egresadas de la Facultad de Enfermería .Repertorio de Medicina y Cirugía.Vol.18. (4): 246-250 2009.
- 14 SANCHEZ CARLESSI, REYES MEZA. **Metodología y Diseño En La Investigación Científica**.Lima.Mantaro.Segunda.1996.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cómo es el clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el clima organizacional y la satisfacción del Usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar el clima organizacional existente entre el personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud la Libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Identificar la dimensión potencial humano del personal del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Identificar la dimensión diseño organizacional del personal del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Identificar la dimensión cultura de la organización del personal del servicio de emergencia del centro de salud la libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Evaluar la dimensión fiabilidad del usuario externo del servicio de emergencia del centro de</li> </ul>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>El clima organizacional en el servicio de emergencia del centro de salud es no satisfecho.</p> <p>La satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia muestra insatisfacción en el Centro de Salud La Libertad</p>	<p><b>1.-Clima Organizacional.</b></p> <p><b>2.-Satisfacción del usuario externo.</b></p> <p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL:</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Potencial Humano.</li> <li>-Diseño Organizacional.</li> <li>-Cultura de la Organización.</li> </ul> <p><b>SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad.</li> <li>Capacidad de respuesta.</li> <li>Seguridad.</li> <li>Empatía.</li> <li>Aspectos tangibles.</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>NIVEL:</b> Ordinal.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo Transversal.</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA:</b> <b>POBLACION:</b> Usuarios del servicio de emergencia y personal de enfermería del centro de salud la libertad de Huancayo -2017.</p> <p><b>MUESTRA:</b> <b>114 usuarios en satisfacción de usuario externo.</b></p> <p><b>TECNICAS E INSTRUMENTO:</b></p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario. Y Cuestionario SERVOQUAL.</p> <p><b>TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS :</b></p>

	<p>salud La Libertad, Huancayo, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Identificar la dimensión seguridad del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Identificar la dimensión empatía del usuario externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.</li> <li>-Identificar la dimensión aspectos tangibles del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad, Huancayo, 2017.</li> </ul>			<p>Aplicativo SPS ,Excel.</p>
--	--	--	--	-------------------------------

## ANEXO N° 02. BASE DE DATOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL C.S. LA LIBERTAD 2017

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

20	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	Ordinal	
21	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	Ordinal
22	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	Ordinal
23	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	Ordinal
24	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	Ordinal
25	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	Ordinal
26	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	Ordinal
27	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	Ordinal
28	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Ordinal
29	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	Ordinal
30	2	3	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	Ordinal

Anexo N° 03.

BASE DE DATOS DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL C. LA LIBERTAD 2017.

PACIENTE	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPECTOS TANGIBLES				
	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	IT21	IT22
1	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	2	2	1	2
2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	1
3	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5
4	3	2	3	2	2	2	1	1	1	7	6	5	6	5	5	5	7	7	2	3	3	3
5	3	4	3	5	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	7	7	3	3	3	2
6	4	5	6	4	6	5	6	6	7	6	6	5	6	5	7	7	6	7	4	4	5	4
7	4	4	5	4	3	4	4	3	6	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	6	4
8	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	5	3	3	4	2	4	3	4	3	5	4
9	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4
10	4	2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	1	1	4	3	2	4	3	4	3	3	4
11	5	4	6	7	7	5	6	7	6	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	3
12	4	5	5	3	4	6	6	5	7	4	6	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2
13	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3
14	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2
15	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4
16	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3
17	4	4	3	5	4	4	4	3	6	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1
18	4	5	5	7	4	7	7	5	6	4	4	5	7	4	6	7	7	5	4	6	4	4
19	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
20	4	6	5	7	7	5	6	6	6	6	6	5	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1

21	4	2	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	4
22	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	1
23	4	6	6	3	6	2	3	1	1	1	2	1	1	4	4	2	3	4	4	2	4	1
24	4	5	5	7	7	5	5	6	7	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4
25	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	6	7	6	5	7	7	6	7	4	4	4	5
26	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4
27	4	5	5	3	4	5	6	6	6	5	5	4	5	5	6	5	5	5	4	4	5	4
28	4	4	4	5	4	5	6	7	7	5	6	5	7	6	7	7	6	6	4	3	3	1
29	4	3	6	6	6	5	6	7	6	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5
30	3	6	4	6	6	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	1	4
31	3	6	5	7	7	5	5	7	7	5	6	5	6	4	3	3	4	3	3	5	4	5
32	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	6	7	6	7	6	7	6	7	3	4	3	3
33	3	4	4	3	6	2	3	1	2	6	6	5	7	7	7	5	7	6	4	3	4	3
34	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	2	3
35	5	5	5	7	7	6	5	5	7	4	6	6	5	3	4	2	3	4	4	4	3	3
36	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2	1	4
37	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	3
38	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	6	4
39	3	5	5	3	6	2	3	3	2	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4
40	4	5	6	7	7	6	6	5	6	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	4	2	2
41	4	6	6	6	6	2	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	5	5	6	6	5
42	5	5	5	7	7	5	7	5	7	6	6	5	6	6	5	7	7	6	4	4	5	4
43	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	2	3
44	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4
45	4	5	5	3	4	5	6	6	7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
46	4	3	3	4	6	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3

47	3	6	3	6	6	5	6	5	7	4	5	6	5	5	5	5	7	5	3	3	3	2
48	5	6	6	7	7	5	6	6	6	4	5	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	4
49	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4
50	3	4	6	6	6	6	5	5	6	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3
51	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	4	2	3	1	2	2	2
52	3	3	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4
53	4	4	5	4	4	6	5	6	7	5	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	6
54	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	7	5	4	3	2	2
55	4	3	5	5	4	2	3	2	3	1	1	2	2	5	5	5	7	7	3	2	4	4
56	4	4	4	5	3	2	4	3	1	1	1	2	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3
57	5	4	5	5	4	6	6	6	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	6
58	5	4	4	3	4	6	6	4	6	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	2	4
59	4	5	4	4	4	6	6	5	6	4	5	6	6	5	4	3	4	4	4	4	3	3
60	5	6	6	6	7	4	6	6	7	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
61	3	6	5	3	3	5	3	4	4	6	6	5	6	7	7	6	6	6	4	3	4	6
62	2	4	5	5	4	4	6	6	5	4	4	2	5	3	4	2	3	4	4	4	3	3
63	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5
64	3	4	3	5	3	2	3	3	2	4	4	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4
65	4	4	3	5	4	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
66	3	6	6	6	4	6	6	5	6	6	5	6	6	3	4	4	4	5	3	3	4	3
67	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
68	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	7	7	3	3	2	3
69	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	6	5	5
70	4	4	6	6	6	5	6	7	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5
71	4	4	4	5	3	2	6	6	6	5	5	5	5	4	3	2	4	3	4	3	3	4
72	4	1	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1

73	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2
74	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	4	1	2	1	1	3
75	4	3	2	3	3	3	2	1	1	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
76	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
77	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3
78	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4
79	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3	1	3	1	2
80	4	4	4	5	4	7	5	6	7	5	6	5	7	6	6	7	7	6	4	3	3	3
81	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4
82	4	4	6	6	6	6	5	5	7	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3
83	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	4
84	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4
85	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5
86	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	4	3	2	2	3
87	5	4	6	4	6	5	5	6	7	6	6	5	6	6	6	7	6	7	2	4	3	4
88	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
89	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
90	6	6	7	6	7	5	5	5	6	5	5	7	6	5	6	7	5	5	5	6	7	7
91	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
92	4	4	5	6	6	4	5	6	4	4	5	5	6	5	6	6	7	5	4	6	5	5
93	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1
94	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	7	5	2	2	3	3
95	5	5	5	6	7	5	5	7	5	5	5	5	6	5	6	7	5	5	5	5	5	7
96	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
97	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
98	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2

99	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
100	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	1
101	3	6	3	6	6	6	3	6	3	5	5	5	5	3	6	6	7	3	6	6	6
102	6	6	4	4	4	6	4	4	6	6	6	5	6	4	4	4	6	4	6	6	5
103	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3
104	3	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
105	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2
106	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3	3	4	5	5	5	7	5	3	3	1
107	5	4	3	5	3	4	6	6	5	4	6	6	7	6	5	3	4	6	4	3	3
108	4	5	5	5	6	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	6	7	5	5	6	6
109	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
110	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
111	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
112	4	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	4	6	5	6	5	6	7	5	5	5
113	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
114	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1

## Anexo N° 04

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

**1. Nombre de la Organización de Salud:** .....

**2. Tipo de Establecimiento :** [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red

**3. Sector :** [1] MINSA [2] Es SALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector 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:** .....

ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
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
Las cosas me salen perfectas.	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 ambientes 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 incentivos laborales para que yo trate de 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 términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo 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
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi 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° 05

### Encuesta:

#### “ SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA - CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD HUANCAYO 2017”

- Fecha:

Hora inicio:

Hora de final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en la Consulta por Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente \ confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado:	Usuario(a)	1
	Acompañante	2
Edad en años:		_____
Sexo:	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende:	SIS	1
	SOT	2
	Ninguno	3
	Otros	4
Tipo de usuario:	Nuevo	1
	Continuador	2

**Anexo N° 06**  
**ENCUESTA EXPECTATIVAS**

N°		EXPECTATIVAS SE REFIERE A LA IMPORTANCIA QUE UD.LE OTORGA AL SERVICIO QUE ESPERA RECIBIR EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
07	E	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.							
09	E	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.							
10	E	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.							
17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

## Anexo N° 07

### Percepciones

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de consulta externa por emergencia En el c.s. la Libertad. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.									
N°		FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa ?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?							
07	P	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?							
09	P	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
<b>SEGURIDAD</b>									
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
<b>EMPATIA</b>									
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							

16	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?								
17	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
		<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?								
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

**Anexo N° 08: Datos complementarios**

**Tabla N° 11**

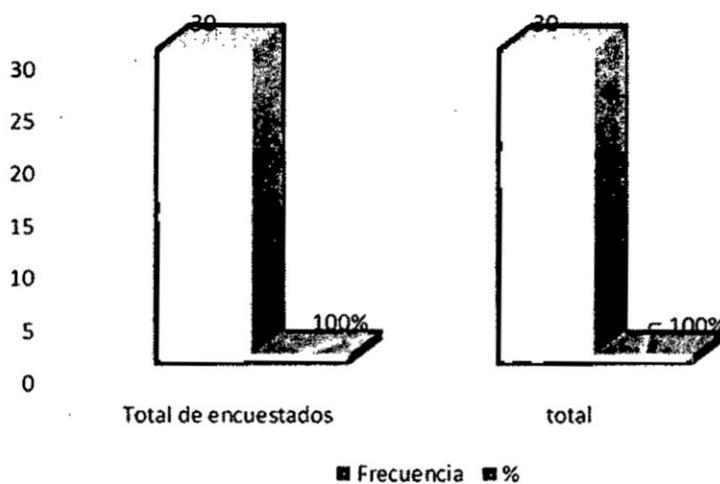
**Numero de encuestados en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.**

N° ENCUESTADOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total de encuestados	30	100,00	100,00	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro –red La Libertad 2017.

**Gráfico N°11**

**Numero de encuestados en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.**



Fuente: Tabla N°11.

Tabla N° 12

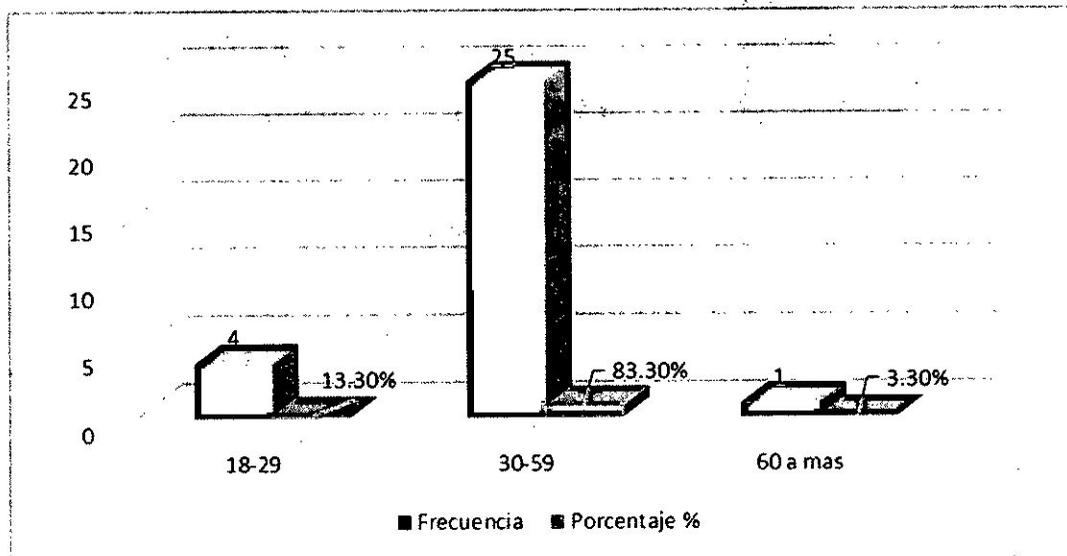
Edad de los encuestados en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.

EDAD	Frecuencia	Porcentaje %
18-29	4	13.30%
30-59	25	83.30%
60 a mas	1	3.30%
Total	30	100,00%

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro-red La Libertad 2017.

Gráfico N° 12

Edad de los encuestados en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.



Fuente: Tabla N°12.

Tabla N° 15

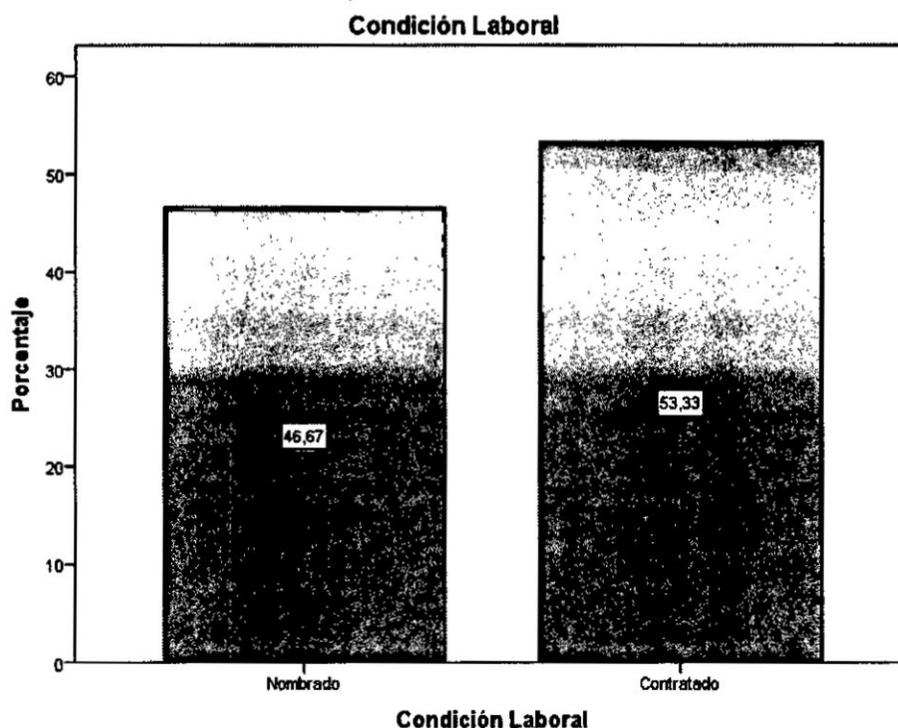
Condición laboral de los encuestados en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo -2017.

CONDICION LABORAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nombrado	14	46,7%	46,7%	46,7%
Contratado	16	53,3%	53,3%	100,00
Total	30	100,00%	100,00	

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro –red La Libertad 2017.

Gráfico N° 15

Condición laboral de los encuestados en el servicio de emergencia del personal de enfermería del centro de salud La Libertad Huancayo– 2017.



Fuente: Tabla N°15.

Tabla N° 16

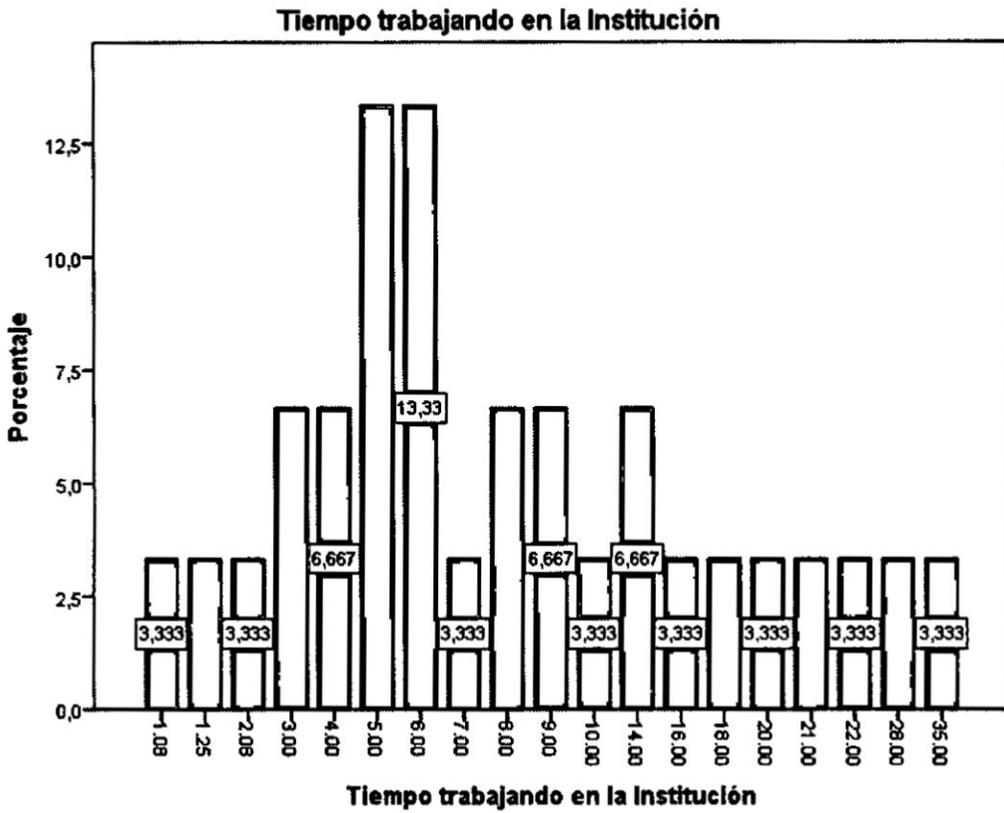
Tiempo trabajando en el servicio de emergencia el personal de enfermería en el centro de salud La Libertad Huancayo -2017.

Tiempo trabajando en la Institución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1,08	1	3,3	3,3	3,3
1,25	1	3,3	3,3	6,7
2,08	1	3,3	3,3	10,0
3,00	2	6,7	6,7	16,7
4,00	2	6,7	6,7	23,3
5,00	4	13,3	13,3	36,7
6,00	4	13,3	13,3	50,0
7,00	1	3,3	3,3	53,3
8,00	2	6,7	6,7	60,0
9,00	2	6,7	6,7	66,7
Válidos 10,00	1	3,3	3,3	70,0
14,00	2	6,7	6,7	76,7
16,00	1	3,3	3,3	80,0
18,00	1	3,3	3,3	83,3
20,00	1	3,3	3,3	86,7
21,00	1	3,3	3,3	90,0
22,00	1	3,3	3,3	93,3
28,00	1	3,3	3,3	96,7
35,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de clima organizacional del servicio de emergencia al personal de enfermería de la Micro-red La Libertad 2017.

Gráfico N° 16

Tiempo trabajando en el servicio de emergencia el personal de enfermería en el centro de salud La Libertad Huancayo -2017.



Fuente: Tabla N°16

Tabla N° 17

Usuario externo en el servicio de emergencia según sexo en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

SEXO	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	18	15.70%
Femenino	96	84.20%
Total	114	100.0 %

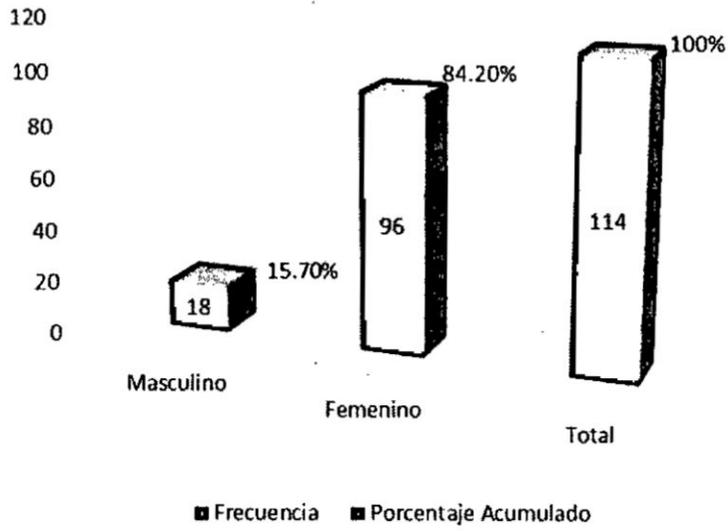
**Fuente:** Encuesta de satisfacción del usuario externo

en los

consultorios externos del centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

Gráfico N° 17

Usuario externo en el servicio de emergencia según sexo en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.



Fuente: tabla N° 17.

Tabla N° 18

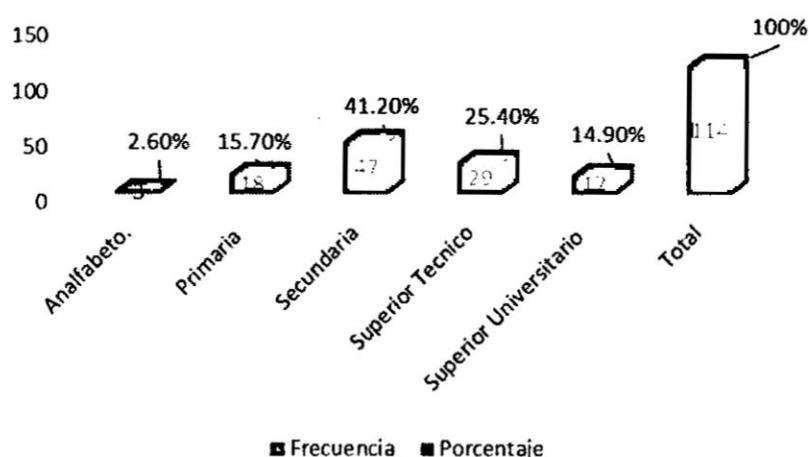
Nivel de estudios del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

NIVEL DE ESTUDIO	Frecuencia	Porcentaje %
Analfabeto.	3	2.60%
Primaria	18	15.70%
Secundaria	47	41.20%
Superior Técnico	29	25.40%
Superior Universitario	17	14.90%
Total	114	100.0 %

**Fuente:** Encuesta de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

Gráfico N° 18

Nivel de estudios del usuario externo en el servicio de emergencia en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.



Fuente: tabla N° 18.

Tabla N° 19

Tipo de seguro del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo – 2017.

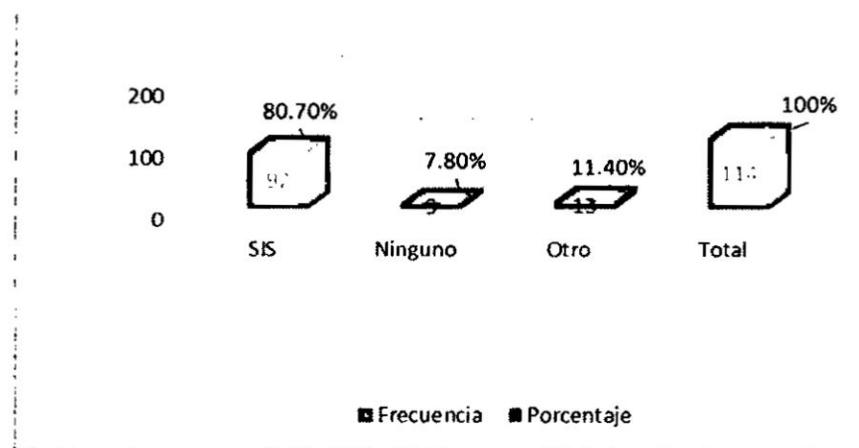
TIPO DE SEGURO	Frecuencia	Porcentaje%
SIS	92	80.70%
Ninguno	9	7.80%
Otro	13	11.40%
Total	114	100.0 %

en  
Libertad

**Fuente:** Encuesta de satisfacción del usuario externo  
el servicio de emergencia del centro de salud La  
Huancayo – 2017.

Gráfico N° 19

Tipo de seguro del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo – 2017.



Fuente: Tabla N° 19

Tabla N° 20

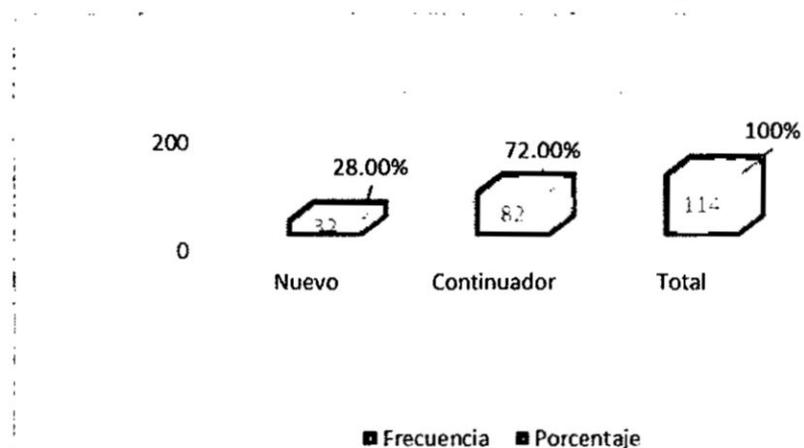
Usuario externo en el servicio de emergencia según tipo de usuario en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

TIPO DE PACIENTE	Frecuencia	Porcentaje %
Nuevo	32	28.00%
Continuador	82	72.00%
Total	114	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo 2 017.

Gráfico N° 20

Usuario externo en el servicio de emergencia según tipo de usuario en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.



Fuente: tabla N° 20.

Tabla N° 21

Usuario externo en el servicio de emergencia según edad del usuario en el centro de salud La Libertad

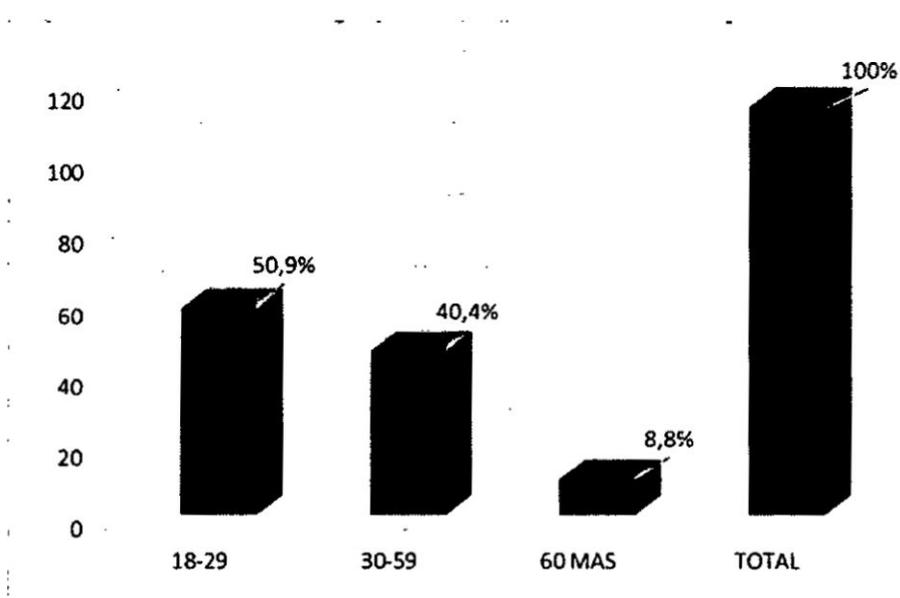
**Huancayo – 2 017.**

<b>EDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
18 - 29	58	50,9	50,9	50,9
30 - 59	46	40,4	40,4	91,2
60 A MAS	10	8,8	8,8	100,0
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

Gráfico N° 21

Usuario externo en el servicio de emergencia según edad del usuario en el centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.



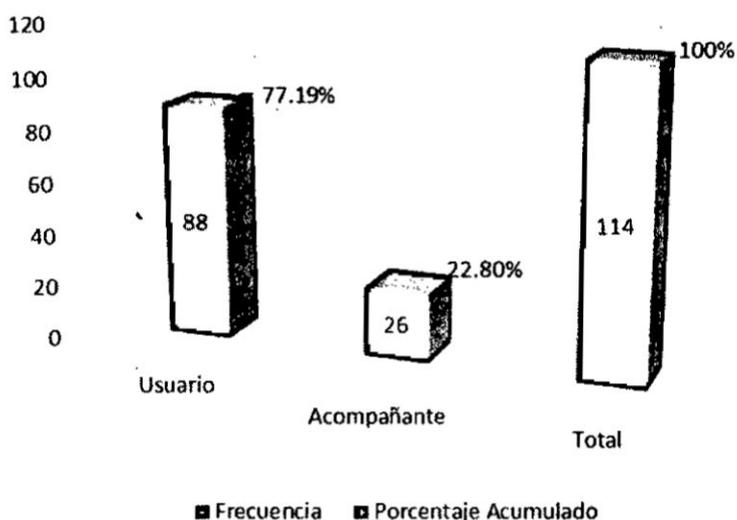
Fuente: tabla N°21.

**Tabla N°22**  
**Condición del usuario externo en el servicio de emergencia del**  
**centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.**

CONDICION	Frecuencia	Porcentaje %
Usuario	88	77.19%
Acompañante	26	22.8%
Total	114	100.0 %

**Fuente:** Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad Huancayo – 2 017.

**Gráfico N° 22**  
**Condición del usuario externo en el servicio de emergencia del**  
**centro de salud la Libertad Huancayo – 2 017.**



**Fuente:** tabla N° 22.

En esta tabla y gráfico se observa que el 77,19% de pacientes son usuarios del consultorio externo del servicio de emergencia del centro de salud La Libertad y el 22,8% son acompañantes de los pacientes o usuarios externos.

## Anexo N° 9: Solicitud y carta de aceptación para realizar la encuesta

### SOLICITAMOS: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS.

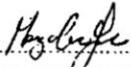
Nosotras, HUAMAN CHAVEZ María del Pilar identificado con DNI N°19998406, MEZA CÁRDENAS Yuli con DNI N° 20070387, NINAMANGO CASTRO Dita Isabel con DNI N°41659659 estudiantes de la Universidad Nacional del Callao especialidad Emergencias y Desastres.

Ante Ud.nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado estudios de especialidad en Emergencias y Desastres de la Carrera profesional de Enfermería respetuosamente solicitamos a su digno despacho nos permita realizar encuestas sobre Clima Organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad Huancayo la primera semana del mes de setiembre del presente año ya que nos encontramos realizando la tesis de investigación "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2017 "para obtener el grado de especialidad.

Por lo expuesto pido a Ud. acceder a nuestra solicitud por ser de justicia que esperamos alcanzar.

  
HUAMAN CHAVEZ María del Pilar  
DNI N°19998406

  
MEZA CÁRDENAS Yuli  
DNI N° 20070387

  
NINAMANGO CASTRO Dita Isabel  
DNI N°41659659





"AÑO DEL BUEN SERVICIO CIUDADANO"

Huancayo, 06 de Octubre de 2017.

EL QUE SUSCRIBE JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD DÉ LA RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO DEL DISTRITO DE HUANCAYO REGION JUNIN EMITE LA PRESENTE:

## CARTA DE ACEPTACION

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con la finalidad de saludarlo y hacer de conocimiento que esta jefatura no tiene inconveniente en aceptar a LIC. HUAMÁN CHÁVEZ MARÍA DEL PILAR, MEZA CÁRDENAS YULI ROCÍO, NINAMANGO CASTRO DITA ISABEL para realizar encuestas de Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo en el servicio de emergencia en esta Micro Red de Salud "La Libertad".

Es propicia la oportunidad para reiterarles mi cordial estima.

Atentamente.

