

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DE LA BASE NAVAL
DEL CALLAO PMUM, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rubel Veliz Chuquillanqui', with a date '2019' written below it.

RUBEL VELIZ CHUQUILLANQUI

Callao, 2019

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO

- Dr. ROGER PEÑA HUAMAN PRESIDENTE
- Dra. ZOILA DIAZ TAVERA SECRETARIO
- Mg. RIGOBERTO RAMIREZ OLAYA MIEMBRO
- Mg. FRANCISCO BAZAN BACA MIEMBRO

ASESOR: Mg. CESAR ALBERTO SALINAS CASTAÑEDA

Nº DE LIBRO: 02-PÁGINA 28

Nº DE ACTA: 015 - 2019

RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN: 101-2019-CD-UPG-FCE-UNAC.

DEDICATORIA

A nuestro divino creador por todo

A mis padres, Alejandro (QEPD) y Adela, ambos me inculcaron el firme pensamiento de que todo es posible realizar con la perseverancia y dedicación.

A mi esposa Betty y a mis hijos Bryan y Yelitza, por el apoyo incondicional y ser fuente de motivación para superarme día a día tanto en la vida personal como profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro divino creador, por darnos vida.

A la Universidad Nacional del Callao por ser mi ALMA MATER.

A los docentes de Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas por apoyarme en mi perfeccionamiento permanente.

A los miembros del jurado por ser jueces de alto nivel en la revisión y aprobación del presente estudio.

Al Hospital de la Base Naval del Callao y sus colaboradores por permitir la realización del presente estudio.

A mi familia por ser la fuerza motivadora para cumplir mis metas y mis objetivos.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
RESUMEN	5
ASTRATTO	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1 Determinación de la realidad problemática	8
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivo específico	14
1.4 Limitantes de la investigación	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de estudio	16
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Conceptual	31
2.4 Definición de términos	44
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1 Hipótesis	47
3.1.1 General.....	47
3.1.2 Específica	47
3.2 Definición conceptual de variables	48

3.2.3. Definición operacional	49
3.3 Operacionalización de variables	50
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	52
4.1 Tipo y diseño de investigación	52
4.2 Método de investigación	53
4.3 Población y muestra	53
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	55
4.5 Técnicas e instrumentos para recolección de información	55
4.6 Análisis y procesamiento de datos	57
V. RESULTADOS	58
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
6.1. Contrastación de la hipótesis	68
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	68
6.3 Responsabilidad ética	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	78
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	79
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	80
Anexo 3. Fiabilidad de los instrumentos	83
Anexo 4. Resultados de la prueba piloto.....	85
Anexo 5. Base de datos de encuestas realizadas.....	87
Anexo 6. Resultados complementarios	94

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Clima organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	54
Tabla 2	Dimensión Potencial Humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	55
Tabla 3	Dimensión Diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	56
Tabla 4	Dimensión Cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	57
Tabla 5	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	58
Tabla 6	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión fiabilidad	59
Tabla 7	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión capacidad de respuesta	60
Tabla 8	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión seguridad	61
Tabla 9	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión empatía	62
Tabla 10	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión aspectos tangibles	63

Lista de figuras

	Página	
Figura 1	Clima organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	54
Figura 2	Dimensión Potencial Humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	55
Figura 3	Dimensión Diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	56
Figura 4	Dimensión Cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	57
Figura 5	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018	58
Figura 6	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión fiabilidad	59
Figura 7	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión capacidad de respuesta	60
Figura 8	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión seguridad	61
Figura 9	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión empatía	62
Figura 10	Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión aspectos tangibles	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo, descriptivo, el diseño de investigación no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por el personal que labora en el Hospital de la Base Naval del Callao (70) y los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao (117), midiendo el clima organizacional con un Cuestionario del Ministerio de Salud (R.M. N°468-2011/MINSA), y la Satisfacción del usuario externo con la encuesta de SERVQUAL, instrumentos debidamente validados y con una alta confiabilidad.

Los resultados mostraron que el 57.1% de los encuestados considera que el clima organizacional está por mejorar, un 28.6% lo califica como un clima organizacional saludable y un 14.3% un clima organizacional no saludable. Con respecto a la satisfacción del usuario, el 87.3% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos, el 9.1% está satisfecho y el 3.6% de los usuarios externos consideran que están insatisfechos.

Concluyendo que el clima organizacional está por mejorar y los usuarios externos se encuentran medianamente satisfechos en el Hospital de la Base Naval del Callao.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción del usuario externo.

ASTRATTO

Obiettivo di questo lavoro di ricerca è stato quello di determinare il clima organizzativo e la soddisfazione dell'utenza esterna, presso il Callao Naval Base Hospital, 2018. Lo studio era di tipo basico, quantitativo, descrittivo, il disegno di ricerca non sperimentale, di -sezione. Il campione era composto da personale operante presso il Callao Naval Base Hospital (70) e utenti esterni del Callao Naval Base Hospital (117), misurando il clima organizzativo con un Questionario del Ministero della Salute (R.M. N°468-2011/MINSA), e la soddisfazione dell'utente esterno per l'indagine SERVQUAL, strumenti debitamente validati e ad alta affidabilità.

I risultati hanno mostrato che il 57,1% degli intervistati ritiene che il clima organizzativo stia per migliorare, il 28,6% lo descrive come un clima organizzativo sano e il 14,3% un clima organizzativo malsano. Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti, l'87,3% degli intervistati è moderatamente soddisfatto, il 9,1% è soddisfatto e il 3,6% degli utenti esterni si ritiene insoddisfatto.

Concludendo che il clima organizzativo sta per migliorare e gli utenti esterni sono moderatamente soddisfatti nel Callao Naval Base Hospital.

Parole chiave: clima organizzativo, soddisfazione degli utenti esterni

INTRODUCCIÓN

El presente estudio del clima organizacional y satisfacción del usuario se orienta a conocer si el Hospital de la Base Naval del Callao cumple a cabalidad su misión, que es brindar una atención médica de buena calidad, asimismo dicho estudio aporta conocimientos fundamentales para conocer las relaciones laborales, siendo de trascendental importancia la conocer y comprender el clima organizacional, cómo y en qué medida este influye poderosamente en la motivación del colaborador, es decir, sobre el comportamiento de los colaboradores, siendo primordial diagnosticarlo y así diseñar instrumentos de gestión hospitalaria.

La satisfacción del usuario externo es el indicador de la calidad y depende de muchos factores, entre estas tenemos, la rapidez en la atención, que durante la atención se respete su privacidad, etc., y sobre todo que se cumplan las expectativas del usuario.

Por lo expuesto, se presenta a continuación un estudio que busca establecer el clima organizacional y la satisfacción del usuario del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, teniendo como propósito proporcionar información válida y actualizada a los directivos para que apliquen estrategias orientadas a optimizar los niveles del clima organizacional y satisfacción del usuario.

Para ello se ha estructurado la investigación en seis capítulos: En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema. En el capítulo II: el Marco teórico que incluye los antecedentes de la investigación tanto internacionales como nacionales, las bases teóricas y conceptuales y la definición de términos básicos. En el capítulo III se presentan las Hipótesis y variables de estudio, así como su operacionalización. En el capítulo IV se desarrolla el diseño metodológico. En el capítulo V se presentan los resultados de la investigación. En el capítulo VI las Discusiones de los resultados. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que complementan la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación de la realidad problemática

Actualmente, en el mundo globalizado caracterizado por organizaciones que quieren ser competitivas y llegar a la excelencia, uno de los elementos a tener en cuenta en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación es el clima organizacional. (Segredo, 2013).

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

Referente a la calidad de servicio que consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

En el 2007 la Asamblea Mundial de la Salud dio su apoyo a un nuevo Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores. Este modelo para la acción destinado a empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales se basa en el plan de acción y brinda un marco flexible, adaptable a los diversos países, lugares de trabajo y culturas. Los principios esbozados aquí se basan en un examen sistemático de las definiciones de entornos de trabajo saludables, así como de las normas y prácticas para mejorar la salud en los lugares de trabajo. (Organización Mundial de la Salud, 2007).

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel,

que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo. También manifiesta que: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". OMS (1986)

La Organización Mundial de la salud (OMS) durante el año 2013, realizó un boletín cuyo objetivo fue; estudiar qué factores determinan la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud en base a su experiencia como pacientes, cuyos resultados fueron: La experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción del sistema de atención de salud y explicaba que el 10.4% de la variación de la satisfacción. Otros factores como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención, también se revelaron como factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema de salud; sin embargo, globalmente explicaban que solo un 17.5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros grandes factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud. OMS (2013)

Según la Asociación Americana de Enfermería (ANA) el 55% de trabajos realizados en países desarrollados sobre satisfacción laboral en instituciones de salud, indican que el ambiente de trabajo permite que cada individuo actúe y exprese sus competencias tanto personales como psicológicas en el cumplimiento de funciones y objetivos institucionales, siendo un aspecto importante para el clima organizacional, en la que se participa o convive en ocho o más horas de trabajo, considerando algunas de estas organizaciones de carácter macro, tal es el caso del Instituto Nacional de Salud – Estados Unidos (NIH), con una red de servicios en

todo el mundo, donde impera la calidad de servicio y un clima organizacional que es catalogado como exitosos; por el trato, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales que se juntan con el profesionalismo del talento humano. (Asociación Americana de Enfermería, 2015).

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, la cual define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario". Palmer (2015).

En América Latina, con respecto al clima organizacional, en Paraguay, se efectuó un estudio para establecer la percepción del clima organizacional en varias dimensiones, no se obtuvieron niveles satisfactorios en ninguna de las dimensiones estudiadas. El 55% de los colaboradores encuestados declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además se comprobó un elevado porcentaje de riesgo de insatisfacción en liderazgo (83%) y en participación (68%) (Noguera & Zamudio, 2014).

Clearly y McNeil definen la satisfacción, como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos ligados a su experimentar medidas de evaluación cognitiva, de la reacción emocional del usuario y de la estructura, proceso y / o resultados de la atención. Fuente: Clearly y McNeil (1988). La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes. Fuente: Ribeiro (2003).

En el Perú, según una encuesta de Aptitus, pese a que existen esfuerzos de las empresas del país por mantener un buen clima laboral para sus colaboradores, el 53.7% de los empleados aseguran haber sufrido problemas en su centro de trabajo (Laurencio, 2014).

Además, algunos estudios muestran resultados de climas organizacionales en modalidades extremas: explotador o paternalista. Comprobándose en el estudio que 50% considera importante la relación con sus compañeros, se encuentra también que 47% considera que no se brindan beneficios socioeconómicos ajustados a la realidad; 66% considera que para el cumplimiento de metas no se aprecian reconocimientos económicos, 66% considera que el supervisor inmediato no se preocupa por motivar a sus colaboradores y 73% considera que el constante movimiento de colaboradores genera inestabilidad laboral (Chávez & Ríos, 2016).

Teniendo en cuenta la cantidad de definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad.

En nuestro país, uno de los principales lineamientos de la política es la calidad a la atención de salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción del usuario. El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que cumpla con sus expectativas. Frente a lo expuesto nace la inquietud de realizar la presente investigación. (Políticas de estado y planes de gobierno 2016- 2021).

En el Hospital de la Base Naval del Callao "PMUM", observé en los colaboradores, estados de, desgano, apatía, insatisfacción, depresión, incluso casos extremos a estados de conformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los colaboradores se enfrentan abiertamente contra la organización, como los casos de huelga, manifestaciones, etc.

Asimismo, recibí quejas de parte del usuario externo que refieren disconformidad con la atención recibida poniendo de manifiesto, demoras en la atención, que el profesional médico "indica tratamiento sin evaluar correctamente", falta de medicamentos, emergencia no tiene personal adecuado para informar y orientar a los pacientes, carteles, letreros y flechas no son adecuados para orientar a los pacientes. equipos médicos obsoletos en algunas áreas de atención médica, manifiestan también que personal de admisión, farmacia y técnicas de enfermería no tratan con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes y en ocasiones reciben un mal trato, etc.

Considerando que la misión del Hospital de la Base Naval del Callao PMUM es brindar una adecuada atención de calidad, al usuario externo y por el bienestar de los colaboradores y se concrete la misión del Hospital de la Base Naval del Callao, que es brindar calidad del servicio de salud que se relaciona con la satisfacción del usuario externo, se plantea la necesidad establecer el Clima Organizacional y la satisfacción del usuario externo, con el fin de identificar los factores que podrían estar afectando el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es el clima organizacional según la dimensión potencial humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
2. ¿Cuál es el clima organizacional según la dimensión diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
3. ¿Cuál es el clima organizacional según la dimensión cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
4. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión tangibilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
5. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
6. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
7. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?
8. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018.

1.3.2 Objetivo específico

1. Determinar el clima organizacional según la dimensión potencial humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
2. Determinar el clima organizacional según la dimensión diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
3. Determinar el clima organizacional según la dimensión cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
4. Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión tangibilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
5. Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
6. Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
7. Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018
8. Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

1.4 Limitantes de la investigación

Limitante teórico

Para el siguiente trabajo de investigación se ha revisado otras fuentes y prácticamente existen pocas investigaciones en nuestro país donde su población sea cautivo sobre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo. Pero se ubicaron otras con características similares y a través de bibliografía se evidencia que es posible la ejecución del presente trabajo de investigación.

Limitante temporal

El estudio abarcó el período comprendido entre el mes de Julio a diciembre del 2018, no se presentaron limitante temporal, porque se contaron con las mejores condiciones de factibilidad, viabilidad, utilidad y conveniencia para realizar esta investigación.

Limitante espacial

No se presentaron limitante espacial para la realización del estudio ya que se contó con la autorización de las jefaturas del Hospital de la Base Naval del Callao, quienes brindaron las facilidades para realizar la investigación dentro de sus instalaciones, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

En nuestro país, Perú, existen trabajos de investigaciones que relacionen el clima organizacional con la satisfacción del cliente, pero no en una institución militar. En efecto, la mayor parte de estudios sobre clima organizacional se han orientado a relacionarla con variables tales como; dirección, rendimiento laboral, motivación laboral, estilos de supervisión, etc. El presente trabajo de investigación presupone que el clima organizacional incide sobre la satisfacción del colaborador y, que éste último, se traduce en un buen servicio al cliente lo que generará finalmente una satisfacción en el mismo, por lo que reseñaremos los siguientes estudios e investigaciones.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Cortazar & Chamorro (2014) en Cali, Colombia, realizaron la tesis “Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud”, realizó el estudio con el objetivo de determinar la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención de las instituciones prestadoras de salud. Estudio cualitativo, basado en la revisión bibliográfica de estudios que analizan las variables de estudio. Concluye que el clima laboral es una variable de gran importancia en el nivel de compromiso de sus colaboradores, pudiendo afectar positiva o negativamente el logro de resultados, el clima laboral y la satisfacción son elementos importantes en el comportamiento de los trabajadores de una institución u organización.

Pereira (2014) en Guatemala desarrolló el estudio “Clima laboral y servicio al cliente en Hospitales Privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar”, con el objetivo de determinar la influencia del clima laboral en el servicio al cliente, estudio descriptivo correlacional, donde participaron 30 personas, utilizando como

instrumento un cuestionario. Concluyendo que el clima laboral influye en la calidad de atención al cliente porque existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los colaboradores de la organización y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad. Los principales factores que se descubrieron en el hospital objeto de del trabajo de investigación fueron remuneraciones, experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene, estos son factores que inciden positivamente en el clima laboral.

Bernal, Pedraza, & Sánchez (2013), en México realizaron la tesis “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, estudio cualitativo, efectuado por medio de la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos, se realizó mediante la revisión de literatura de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo xxi, teniendo como objetivo determinar la multidimensionalidad y las características importantes de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud y diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables. Concluyendo que del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.

Bejerez, Machado, Morales, & Soto (2012), en Uruguay, desarrollaron la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de Enfermería brindada en contribución a la mejora en la calidad de las prestaciones en los Servicios de Medicina y Cirugía Convencionales del Hospital de Clínicas. La investigación se realizó en el Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal,

muestreo no probabilístico por conveniencia. Se incluyeron en la muestra a los usuarios externos con 48 horas o más de internación al momento de trabajar los datos. Se utilizó un instrumento basado en el modelo de SERVQUAL et al que mide percepciones y expectativas realizado a través de dos preguntas abiertas. Se analizó a través de estadística descriptiva y análisis de contenido. Los resultados permitieron determinar, en los servicios estudiados, que los usuarios se mostraron en general Muy Satisfechos a Satisfechos en todas las dimensiones estudiadas y en las preguntas abiertas permitieron identificar, con mayor satisfacción, la atención de Enfermería y el trato del equipo de Enfermería. En conclusión se determinó que los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía Convencional del Hospital de Clínicas, presentan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la atención brindada por el equipo de enfermería, principalmente debido a la calidad científico – técnica y a la relación que tienen con los mismos.

Lasluisa (2014), en Ecuador en la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital general Latacunga”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga. La población objeto de estudio la conformaron 6500 usuarios. Para tal efecto se aplicó un muestreo probabilístico con una fórmula para población finita, siendo el resultado 72 usuarios, quedando conformado, la población, finalmente por 80 usuarios. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta dirigida al usuario externo y una ficha de observación dirigida al Personal de Enfermería del Área de Emergencia, su aplicación se llevó a cabo en todos los turnos de la mañana, tarde y noche. Los resultados demostraron que solo el 54% del personal de enfermería atienden cordialmente al usuario externo, el 51% de los usuarios externos expresan que la atención es lenta, el 84% de los usuarios expresan que a veces el personal de enfermería les indica los

cuidados que deben tener por su estado de salud, un 65% manifiestan que la atención recibida es buena, de esto y otros factores se concluye que la atención brindada no es 100% de buena calidad, debido a que no hay evidencia de ningún usuario externo que tenga un nivel de satisfacción alto, más bien el otro porcentaje se inclina a un nivel bajo de satisfacción por lo cual es necesario realizar protocolos, guías, etc. para mejorar la atención de enfermería en el área de emergencia.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chinchay (2018) - Huaraz, realizó el estudio de investigación “Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay, tuvo como propósito determinar la relación del clima y la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay”, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño trasversal - correlacional, con una muestra de 45 colaboradores de las áreas administrativas y asistenciales del Hospital de Yungay y 168 usuarios externos, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para establecer el clima organizacional y la encuesta para conocer la satisfacción del usuario externo. Se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson para comprobar la hipótesis. Resultados: Variable “clima organizacional” se encontró en la categoría poco saludable o “por mejorar” con un 73.3 %, la dimensión “recompensa” representó mayor porcentaje con un 48.9% de no saludable, en cuanto a la variable satisfacción del usuario se encontró en la categoría “indiferente” un 76.8%, la dimensión “capacidad de respuesta” alcanzó mayor porcentaje con un 45.1% de insatisfacción; respecto a la relación con la variable “clima organizacional y satisfacción del usuario externo” se obtuvo que el 73.3% del clima organizacional es poco saludable en relación al 76.8% de la satisfacción del usuario es indiferente a la atención con r de Pearson=0.959. Conclusión: La variable clima organizacional se relaciona a la variable satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, a mayor satisfacción del trabajador mayor satisfacción del usuario externo.

Vela (2016), en Huánuco realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo Hospital Regional Hermilio Valdizán”. Con el objetivo de establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, se utilizó el método descriptivo; estudio de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal. Población estudiada 320 usuarios de los consultorios externos, seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Resultados: el 77,5% de colaboradores indican que el clima organizacional es inadecuado. El 82,2% de usuarios indican estar insatisfechos con respecto a la atención recibida. El análisis estadístico fue mediante el Rho de Spearman. Conclusión: no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada es - 0,173y el p valor es 0,002 ($p < 0,05$) lo cual significa que el clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Santiestevan & Sulca (2015), realizaron la tesis denominado “Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Estudio de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental y transversal. La población; para el primer caso fue la muestra censal (30), para el segundo se tomó una muestra representativa (338). Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima organizacional aprobado con resolución ministerial por el Ministerio de Salud y para la satisfacción del usuario se diseñó un instrumento SEVQUAL modificado propuesto por el Ministerio de Salud. Los resultados mostraron que el 80% de los colaboradores entre personal profesional y técnico del Servicio de Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, manifestaron, según sus percepciones, principalmente un Clima Organizacional “Por Mejorar”, un 6.7% (2/30) un clima “No Saludable” y un 13.3% (4/30) un clima “Saludable”. En la puntuación final de Clima organizacional, se obtuvo un porcentaje de

69.67, concluyendo en términos generales como “Clima Organizacional Por Mejorar”. Esto significa que hay varios procesos de la organización que deben estudiarse con mayor detalle para mejorar el clima organizacional en los colaboradores del Servicio de Laboratorio. En relación a la satisfacción de los usuarios se determinó que la satisfacción global y según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad demuestra que existe elevados 2 niveles de satisfacción del 61.2%, 57.7%, 64.5%, 63.6%, 60.1% y 70.1% respectivamente. Concluye que, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción global del usuario que acuden al servicio de laboratorio; existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de la satisfacción del usuario que acude al laboratorio clínico, siendo los factores más relacionadas a temas del comportamiento y actitud del personal profesional y técnico del Laboratorio Clínico y no hay una relación entre el clima organizacional y las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles de la satisfacción del usuario que acude al laboratorio clínico, los cuales se refieren mayormente a aspectos físicos de la organización y los conocimientos de los colaboradores que laboran en este servicio.

Rosado (2017), realizó su tesis titulado “Relación del clima laboral con la satisfacción del usuario en el departamento de ayuda diagnóstico y tratamiento Hospital III Yanahuara - ESSALUD. Arequipa, 2016”, La tesis tenía como objetivo relacionar el clima laboral con la satisfacción del usuario en el Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital III Yanahuara. Estudio de corte transversal, descriptivo, correlacional. Utilizó el cuestionario aplicado a través de dos instrumentos estructurados: un formulario para determinar el clima laboral en 45 colaboradores y un formulario para determinar la opinión sobre satisfacción en 292 usuarios, muestra tomados de una población de 1080, con un error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El clima laboral fue investigado a través de 8 indicadores (método de mando, motivación,

proceso de control, claridad y congruencia en la dirección, y ambiente físico y disponibilidad de recursos), cada uno de los cuales, acorde a su puntaje fue tipificado en 4 sistemas: coercitivo, paternalista, consultivo y participativo. La satisfacción fue investigado a través de 7 indicadores: respeto al usuario, eficacia, información completa, accesibilidad, oportunidad, seguridad y satisfacción global. Ambas variables fueron tratadas estadísticamente mediante frecuencias absolutas y porcentuales. Los resultados muestran un clima laboral principalmente medio con el 55.56%, el cual se identificó en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes, correspondiente a un sistema consultivo predominante. Asimismo, la mayoría de usuarios mostraron su satisfacción por la atención recibida, con el 63.70%, siendo los usuarios de laboratorio de Patología. La prueba X² indica haber una relación estadística significativa entre clima laboral y satisfacción del usuario ($p < 0.05$). El coeficiente de contingencia categoriza dicha relación como fuerte a juzgar por el valor obtenido de 1.05. Por lo expuesto, se infiere una relación directa entre ambas variables, con lo que se acepta la hipótesis de investigación, con un nivel de significación de 0.05.

Huerta (2015) en su tesis "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015". Siendo su objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Se aplicó un tipo y diseño de investigación cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada. La muestra fueron 77 personas (usuarios y acompañantes). Los resultados demostraron que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF demostraron más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad

de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %. Los factores con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio.

García (2013) en su tesis titulada “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el Periodo Febrero-mayo 2013”. La muestra estuvo conformada por 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos. Para el estudio se consideró: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta de los colaboradores, grado de empatía y la seguridad que ofrecen los colaboradores, así como la evaluación de los aspectos tangibles. Aplicándose un estudio observacional, descriptivo, transversal. Los resultados demostraron que el 55% de los usuarios, estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción, se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Se Concluye que, para los usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa, lo más importante es el buen trato que reciben de todos los colaboradores; y considera factores muy importantes: el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un

55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que sobresalir para elevar y/o mejorar la satisfacción de los usuarios.

2.2 Bases teóricas

Con el transcurrir de los tiempos y por historia, el ser humano ha desarrollado de forma y modo progresivo en todos los sentidos, de tal forma que la Administración no es la excepción. Desde los grandes estudiosos clásicos y pioneros como Taylor, Fayol, Weber, Mayo, Maslow entre otros, cada uno de ellos aportó a la ciencia a lo que hoy se le conoce como las Ciencias Administrativas. No debemos ver al desarrollo de las diferentes escuelas como un dato histórico sino más bien el surgimiento y la existencia de una organización más humanizado, moderno, tecnificado y con una influencia de los diversos factores ambientales que sin lugar a duda intervienen todos los días en él llamado clima organizacional. Hay que notar que con el estudio de las diferentes escuelas podemos entender cómo evolucionó el concepto “clima organizacional” y como ahora puede experimentarse de manera personal o colectiva, teniendo hoy día gran importancia en las organizaciones ya que se puede establecer el buen o mal funcionamiento de las organizaciones dependiendo de su capital humano que poseen.

En la actualidad existen diferentes conceptos sobre clima organizacional, pero, podemos afirmar que la importancia de su estudio no ha pasado inadvertida en el transcurso de los años. En particular en las instituciones públicas, el estudio de esta variable se ha vuelto trascendental.

El clima organizacional ha sido y es estudiado como construcción teórica por su valor en sí mismo, primordialmente dentro de las teorías de las organizaciones. Por lo mismo es importante presentar los distintos enfoques teóricos sobre dicho constructo.

La taxonomía de Tagiuri

Tagiuri determinó que:

La forma y/o modo en que un individuo lleva a cabo una tarea dada depende, 1) de qué tipo de persona es, y 2) del contexto en el cual actúa, definiendo el clima organizacional como: “una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que (a) es experimentada por sus miembros, (b) influencia su conducta, y (c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características o atributos de la organización” (Centro de Investigaciones y servicios Educativos-2007).

Según esta definición, la estructura del clima organizacional se asienta en cuatro dimensiones:

Ecología (infraestructura), constituye las características físicas y materiales de la organización.

Medio, constituye a la presencia de características de las personas y grupos dentro del medio laboral. Entre sus variables destacan a variables atributivas de las personas o características de los individuos, elementos motivadores (moral), remuneración y experiencia, personalidad y conducta de la dirección, comportamiento (puntualidad).

Sistema social, constituye los patrones de relación entre las personas y cuyas variables son la relación entre los estamentos de la comunidad, comunicación, participación, toma de decisiones compartidas, autonomía, democracia, consideración y liderazgo.

Cultura, concierne a las creencias, valores y estructuras cognitivas de los grupos. Sus variables son normas y disciplina, sistema de control institucional, sistema de valores, relaciones de apoyo, orientación de objetivos y apertura a la innovación.

Modelo de Litwin y Stinger.

Litwin y Stringer definen clima organizacional como: “un concepto que describe la calidad o naturaleza subjetiva del ambiente organizacional. Sus propiedades pueden ser descritas o experimentadas por los miembros de la organización, y reportadas por ellos en un cuestionario apropiado” (Centro de Investigaciones y Servicios Educativos, 2007).

Señalando las particularidades de este modelo:

Estructura: percepciones que tiene el colaborador en relación a las presiones en el grupo, a las reglas, reglamentos, procedimientos; existe énfasis en el papeleo y en exámenes de canales, o si hay una atmósfera informal y floja.

Responsabilidad: impresión de ser su propio jefe. No tener exceso de chequeo para todas sus decisiones, cuando ha hecho una tarea, saber que es su tarea.

Recompensa: percepción de ser premiado por la tarea bien hecho; fortalecer recompensas positivas más bien que castigos, la equidad percibida del pago y políticas de promoción.

Riesgo: compromiso de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización; hay un énfasis en asumir riesgos calculados o garantizar la mejor manera de realizar las tareas encomendadas.

Calidez: percepción general de buen compañerismo que predomina en la atmósfera del grupo de trabajo; el aspirar en ser aceptado; predomina la amistad y grupos sociales informales.

Apoyo: la asistencia percibida de los gerentes y otros colaboradores en el grupo; destaca el apoyo mutuo desde y hacia arriba.

Estándares: el valor percibido de metas implícitas y explícitas y de estándares de desempeño; el interés en hacer un buen trabajo; el compromiso representado en las metas grupales y personales.

Conflicto: impresión de que los gerentes y otros colaboradores buscan escuchar diversas opiniones; el interés puesto en la apertura.

Identidad: impresión de que se pertenece a una compañía y que se es un colaborador valorado de un equipo de trabajo; el interés puesto en este tipo de espíritu.

Teoría de sistemas de organización de Likert.

Esta teoría permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se estudia. Bajo esta premisa podemos establecer que el comportamiento de los colaboradores subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción (Centro de Investigaciones y Servicios Educativos, 2007).

Likert determina tres tipos de variables que detallan las características de una organización y que intervienen en la percepción individual del clima. Por lo que se menciona los siguientes:

VARIABLES CAUSALES, conocidas también como variables independientes, quienes están orientadas a indicar el modo en el que una organización evoluciona y consigue resultados. Dentro de estas variables se señalan la estructura organizativa y la estructura administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

VARIABLES INTERMEDIAS, estas variables están direccionadas a evaluar el aspecto interno de la organización, Dentro de estas variables citaremos aspectos como: rendimiento, comunicación, motivación, y toma de

decisiones. Estas variables intermedias son de gran importancia ya que constituyen los flujos continuos y conectados de actividades de la organización.

VARIABLES FINALES, surgen como resultado del efecto de las dos variables referidas en los párrafos anteriores, están destinadas a determinar los resultados alcanzados por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Resumiendo, podemos concluir que los factores externos e internos de la organización intervienen sobre el desempeño de los colaboradores dentro de la organización y dan forma al ambiente laboral en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus colaboradores tengan de estos factores (Centro de Investigaciones y Servicios Educativos, 2007).

Enfoque estructural y humanista del clima institucional, según Martín.

Martin (2000), establece que dentro del clima organizacional intervienen dos grandes escuelas de pensamiento: estructuralista y humanista.

Por un lado, Martín sostiene que en la escuela expresada por los estructuralistas: “el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento individual” (Martin, 2000).

Por lo manifestado se entiende que, los elementos del clima organizacional se centran primordialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.

Por otro lado, para la escuela humanista: “el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización” (Martín, 2000).

Por lo expuesto, el enfoque estructural y humanista priorizan las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas.

Por lo tanto, se puede concluir manifestando que el clima organizacional es un elemento que interviene en la efectividad de los colaboradores de toda organización, ya que influye en los caracteres del individuo de forma negativa o positivamente de acuerdo con las técnicas de motivación que aplique y existan dentro de la organización.

Propuesta de Koys y Decottis.

Koys & Decottis (1991), manifiestan que:

El estudio del ambiente laboral o climas en las organizaciones ha sido dificultoso debido a que se trata de un aspecto complejo y multidimensional, con diferentes niveles; por ejemplo, la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. Estudiándose al primero a nivel individual, y el otro a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

El análisis de la Salud Pública, a nivel local, nacional e internacional, es primordial para dar respuesta a la necesidad que tienen las instituciones prestadoras de salud, por identificar todo lo que influye de manera negativa o positiva, en el rendimiento de los colaboradores a fin de optimizar el ambiente laboral en beneficio del servicio de atención que se

otorga los pacientes. Sin embargo, es importante indicar que existen diferencias entre los estudios del tema referente a los modelos, el tipo y el número de dimensiones específicas para la medición del clima organizacional, pues debido a la multidimensionalidad de esta variable no existe una definición general respecto al enfoque y a su concepto.

El estudio del clima organizacional es importante porque, influye poderosamente en la motivación del trabajador, por ende, en su comportamiento laboral, la cual tiene una variedad de consecuencias en la organización, la mayoría relacionadas a la calidad. Un buen clima tiene consecuencias positivas en la organización, por ende una buena y creciente productividad, predisposición a la innovación, y satisfacción personal, lo que inevitablemente repercutirá en la satisfacción de los usuarios externos; un mal clima laboral suele tener el efecto contrario (Ministerio de Salud, 2011).

La satisfacción del usuario debe ser valorado con la finalidad de medir el éxito alcanzado por diferentes organizaciones que preste servicios; y habitualmente, una mayor o menor utilización de los mismos puede depender la propia supervivencia de la organización. En las instituciones prestadoras servicios de salud, y además de carácter público, la valoración por las personas que los utilizan adquiere significancias especiales, porque, la opinión del usuario traduce aquellos resultados que pueden objetivarse a través de indicadores estructurales, de proceso o de resultados técnicos, siendo el resultado final percibido en el receptor de los servicios, con la particularidad de que éste es el usuario externo que participa e influye poderosamente, en la configuración y financiación del Sistema Sanitario.

Para el desarrollo de las funciones, la Atención Primaria, en el ámbito de SALUD, desarrolla una amplia serie de actuaciones y tiene definida una Cartera de Servicios y unas normas técnicas de buena práctica que los sustentan. También se manejan, indicadores de la estructura física y de

la plantilla de profesionales que permiten la prestación de los servicios, de la organización que se adopta para ello y del uso apropiado de los medios técnicos que se emplean, con especial énfasis en el uso racional del medicamento como recurso tecnológico de gran peso clínico y económico. En este estilo de gestión, la opinión del usuario sería el último contraste de los demás indicadores mencionados, colaborando a orientar las estrategias de mejora en la gestión de los recursos, al proporcionar una valiosa información sobre la aceptación por los usuarios, trabajo del conjunto de los profesionales que integran y hacen posible el funcionamiento de la Atención Primaria. (Ministerio de Salud, 2011)

Por lo expuesto, existe una confianza legítima de los usuarios externos y la comunidad en general, que el cuidado de la salud debe ser de Calidad: asequible, adecuada y efectiva, con bajo riesgo y adecuados costos sociales.

2.3 Conceptual

2.3.1 Clima organizacional

A. Definición

El clima organizacional tiene definiciones numerosas y variadas.

Según Litwin y Stringer es el “conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización” (Deza, 2011).

Los autores muestran el clima de la organización desde la descripción de sus propiedades.

El clima organizacional es “el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo” (Chiavenato, 2007). Es decir, el clima organizacional está en función de las interrelaciones laborales, cómo se tratan las personas unas a otras, cómo interactúan.

Por su parte (Alves, 2000) la define como:

El resultado de la percepción que los colaboradores realizan de una realidad objetiva. Un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento (p.124).

Entonces, el ambiente organizacional será la resultante de la percepción de lo que el profesional de enfermería vive y siente de la institución.

Asimismo, Dessler (1993, citado por Sandoval, 2004) señala que “no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales, puramente objetivos como estructura, políticas, reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo” (Sandoval, 2004).

Desde ese enfoque el clima organizacional “es una percepción que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización” (Alvarado, 2003).

Ampliando dicha definición Pintado (2007) menciona que “el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima” (p.187).

Es decir, el clima organizacional tiene una dimensión objetiva que es la organización en sí y el medio ambiente que se percibe que es la dimensión subjetiva.

Sandoval (2004), sostiene que:

Si el clima de una institución (...) se expresa en las formas de relación interpersonal y de mediación de conflictos entre directivos, maestros y

alumnos, y en las maneras como se definen y se ejercen las normas que regulan dichas relaciones, la formación en valores requiere de espacios, procesos y prácticas donde la mediación positiva de conflictos, la participación en la construcción de normas y la no discriminación por ningún tipo de motivos, constituyan el clima de una institución educativa.(p.34)

Según estas definiciones, se puede mencionar, que el clima organizacional es un concepto amplio que abarca la forma en que los actores ven la realidad y la interpretación que hacen de ella, es de suma importancia para la organización. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga de su institución. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales e institucionales.

Características generales del clima organizacional.

Hay muchos investigadores que han aproximado sus conceptualizaciones a aspectos más específicos, características generales, que de una u otra manera revelan una noción de lo que es clima institucional.

Según Robbins & Judge (2017) cuando se habla de clima laboral se hace referencia a las actitudes de los empleados relacionado a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo. Un colaborador con un alto nivel de satisfacción laboral significa el involucramiento en el trabajo, lo cual expresa que se sentirá identificado con la actividad que realizan y muestran interés por su trabajo, y eso se llama compromiso organizacional, y si dicho trabajador está suficientemente comprometido con la organización se mostrarán dispuestos a realizar sacrificios por la organización. (pp. 77)

“El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización” (Chiavenato, 2009).

Las organizaciones que trabajan en forma conjunta, originando un ambiente favorable y de compañerismo, el mismo que se va ir fortaleciendo con las buenas relaciones que se van presentando y en la medida en que se vuelve más complejo, tendrá un buen clima en su organización.

B. Dimensiones de clima organizacional

En este estudio de investigación el clima organizacional fue evaluado en tres dimensiones y son las siguientes: Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultura de la Organización.

a. Potencial Humano

Es definido como el sistema social interno de la organización, que está compuesto por colaboradores individuales y grupales tanto grandes como pequeños. Los colaboradores son personas, son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y estas existen para alcanzar sus objetivos. Consideraremos sus componentes los siguientes:

a.1. Liderazgo

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006), creen y define el Liderazgo como “el proceso de influir en los demás para facilitar el logro de metas relevantes en sentido Organizacional”. Existen “tres variables importantes presente en todas las situaciones de liderazgo; son las personas, la tarea y el ambiente”.

El liderazgo es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas, para poder medir ese liderazgo es

necesario el planteamiento de metas y objetivos y poder valorar la capacidad de dirección, la influencia en el equipo para lograr el cumplimiento de las funciones (Robbins & Judge, 2017).

“El liderazgo es la cualidad o capacidad de influir y dirigir para lograr objetivos, se hace necesario, para la supervivencia de cualquier institución u organización. Pues, cualquier empresa puede tener una planeación, organización y controles adecuados, y no sobrevivir debido a una falta de liderazgo adecuado. Muchas empresas que utilizan técnicas de planeación, organización y control ineficaces han sobrevivido debido a una dirección dinámica” (Sikula, 1991).

“Cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que energicen a sus subordinados y transmitan las sensaciones de eficacia, competencia, optimismo y alegría” (Robbins & Judge, 2017).

a.2. Innovación. – Se pone de manifiesto cuando la organización experimenta cosas nuevas y cambia la forma de hacerlas.

a.3. Recompensa. - Cuando la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, considerando que no se castigue demasiado, sino se incentive al colaborador a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulsa a mejorar en el mediano plazo.

a.4. Confort

Cuando la dirección realiza esfuerzos para crear un ambiente físico-sano y agradable (Ministerio de Salud, 2011).

b. Diseño Organizacional

Las organizaciones según Bernal, Pedraza, & Sánchez (2013) son:

“Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas entre dos o más personas”. En lo que respecta a coordinación, están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones; la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización; Siendo sus componentes los siguientes:

b.1. Estructura. Es la percepción que tienen los colaboradores de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, gestiones y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

b.2. Toma de decisiones. Valora la información disponible y utiliza en las decisiones que se toman en el interior de una organización, así como el papel de los colaboradores en el proceso de toma de decisiones.

b.3. Comunicación. Se refiere a las redes de comunicación que existen dentro de la organización, de arriba hacia abajo y viceversa, así como la facilidad que tiene los colaboradores de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

b.4. Remuneración. Se refiere en la forma en que se recompensa a los colaboradores, es decir es la contraprestación a los colaboradores por sus servicios prestados a la organización.

c. Cultura de la Organización

Para Chiavenato (2007):

Toda institución u organización tiene su cultura organizacional llamado también cultura corporativa, para conocer una institución u organización, primero es conocer esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar

íntimamente de su cultura organizacional. La cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. (pp.83-89)

La Cultura Organizacional comprende el conjunto de las opiniones, normas y valores que se desarrollan internamente en una Organización y caracterizan el comportamiento de los Directivos y de los colaboradores en su conjunto. Cuando un colaborador pasa de trabajar de una Organización a otra o incluso de un departamento a otro, siente y experimenta las diferencias entre los entornos y trata de adaptarse a ellos.

Según Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) la cultura Organizacional “es lo que los empleados perciben, y cómo esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas”.

Entonces podemos decir que la cultura organizacional se refiere, a que se debe hacer carrera en las organizaciones, participar activamente, comprometerse de manera positiva que contribuyan a garantizar cumplir con las metas propuestas de la organización.

En la actualidad las empresas esperan que sus trabajadores hagan carrera dentro de la institución, esto garantiza la calidad del trabajo, el conocimiento, una mano de obra capacitada, y sobre todo comprometida con la entidad.

La cultura organizacional tiene 10 características primarias que concentran la esencia de las mismas:

1. La identidad de sus miembros. Cuando los colaboradores se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos.

2. Énfasis en el grupo. Los colaboradores, al realizar sus actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
3. El enfoque hacia las personas. Las tomas de decisiones de la administración considerarán las repercusiones que los resultados tendrán en los colaboradores de la organización.
4. La integración de unidades. Cuando se fomenta que las distintas departamentos, secciones o unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.
5. El control. Es un proceso para la supervisión directa para controlar la conducta de los individuos.
6. Tolerancia al riesgo. Cuando se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
7. Los criterios para recompensar. Consiste en la distribución de las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismo u otros factores ajenos al rendimiento
8. El perfil hacia los fines o los medios. La forma en que la administración se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
9. El enfoque hacia un sistema abierto. La forma en que la organización controla y responde a los cambios externos.
10. Tolerancia al conflicto. La forma en que la organización fomenta que los colaboradores presenten abiertamente sus conflictos y críticas.

2.3.2 Satisfacción del usuario

A. Definición

“La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa” (Gosso, 2008). Es decir, si las expectativas del usuario externo por el servicio recibido no se cumplen la satisfacción será negativa y viceversa.

Un factor destacable en las organizaciones que prestan servicios de salud es el objetivo que persigue: la satisfacción de sus usuarios.

Andía (2002) plantea que la satisfacción del usuario involucra una experiencia razonada o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas del usuario y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización que ofrece servicios de salud.

Estos factores determinan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de las instituciones prestadoras de servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción considerando distintos factores, será un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Malagón, Pontón, & Galán (2008) plantean que “los clientes, pacientes o usuarios esperan tener una experiencia interpersonal satisfactoria con los funcionarios de las organizaciones prestadoras de servicios de salud, esperan que se les transmita confianza en la efectividad del servicio, esperan que los funcionarios conozcan los procedimientos necesarios para ingresar con rapidez sus registros y lograr que las cosas se solucionen”.

Es evidente que los pacientes o usuarios al acudir a una organización prestadora de servicios de salud están requiriendo experiencia, conocimientos e información actualizada. Por lo que, la percepción de satisfacción o insatisfacción se presenta al momento.

Kotler & Keller (2012) afirman que la satisfacción del cliente (usuario) es: Un sentimiento de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las

expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Es decir, la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la institución prestadora de servicios de salud, en relación de sus expectativas a los servicios que se le ofrece.

De acuerdo al Ministerio de Salud (2012), sostiene que la satisfacción del usuario “es 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”.

La satisfacción del usuario externo es uno de los factores que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención que brinda, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios.

Actualmente, existe un intenso debate en cuanto a su concepto y metodologías de medición, también es consenso la relevancia del enfoque de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en los planes de mejora de la organización y provisión de los servicios de salud.

La satisfacción representa la parte subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene el usuario o la persona respecto a algo.

Si la institución prestadora de servicios de salud quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea continua y dinámica que aporta datos de cómo

estamos y que falta para llegar a cumplir las expectativas de unos y de otros.

La satisfacción del usuario es un reto a la “salud pública y ...”. No existe una aceptación clara sobre su significado y concepto, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Massip, Llantá, Peña, & Infante (2008) indican que la satisfacción de los usuarios es más que un indicador de excelencia, es un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta: Los distintos factores del proceso de satisfacción y las buenas prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación de la conducta institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el colaborador) en la consideración de la satisfacción. El estudio de una correcta metodología que acceda a la evaluación de los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Al respecto, Donabedian (1984) refiere que “la satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente que son asuntos en los que éste es la autoridad última”.

La satisfacción resulta de la “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” (Pascoe, 1983). Es decir, la Satisfacción del usuario externo se considera como una respuesta subjetiva actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio recibido.

Para evaluar la satisfacción del usuario debemos tener en cuenta al menos en cuatro áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud que se ofrece, identificar cuáles son

los aspectos de los servicios que necesitan retroalimentación para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También debemos relacionarlos con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

B. Dimensiones

Zeithalm, Berry, & Parasuraman (1993) enfocaron cinco elementos que determinan la calidad de servicio:

Tangibilidad (T): Conceptualmente es algo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En este caso se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad (F): Conceptualmente se refiere a que una cosa funcione bien. En este caso se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad de respuesta (CR): Conceptualmente es la probabilidad de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, de tiempo aceptable y costo aceptable. Se refiere a la disposición y voluntad de los colaboradores para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido.

Seguridad (S): Conceptualmente es la ausencia de riesgos. Se refiere a los conocimientos profesionales y atención mostrados por el colaborador de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Empatía (E): Conceptualmente es cuando nos ponemos en el lugar del otro. Se refiere a la atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los usuarios.

C. Evaluación de la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se utiliza como indicador para valorar las intervenciones en los servicios de salud, pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Ruelas, 2011).

Al analizar la satisfacción del usuario como indicador de la dimensión del resultado, a partir de los aspectos de la: Estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimiento y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida), se puede obtener opinión de aquellas características de los servicios que faciliten u obstaculicen los esfuerzos del usuario para obtener buena atención.

El objetivo de las instituciones prestadoras de servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios, consecuentemente, el análisis de los mismos, aunque difícil de realizar, es un instrumento de medida de la calidad de la atención médica. Hay dos criterios comúnmente empleados, que suponen un inconveniente a la orientación de los servicios de salud al usuario y la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero, es pensar que el servicio de salud se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud, definida con el grado de atención médica que los expertos consideran preciso y dejar las demandas y preferencias del usuario a un segundo plano. El segundo es creer que los usuarios no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica, con lo cual se contraponen a la satisfacción del usuario.

La determinación del grado de satisfacción del usuario puede ser medida por instrumentos cualitativos o cuantitativos teniendo cada metodología sus fortalezas y debilidades (Ortega, 2006). Estos instrumentos deben ser adecuados de tal manera que permitan determinar con validez y

confiabilidad las expectativas y las percepciones y el grado de aceptación y confianza del usuario con la atención recibida (Ministerio de Salud, 2002).

El año 2011 el Ministerio de Salud emite la R.M. N°527-2011-MINSA “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, aprobada el 11 de julio del 2011, cuyo objetivo es contribuir para la identificación de las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo y luego implementar acciones de mejora continua en las instituciones prestadoras de servicios de salud, basados en la satisfacción del usuario externo. Es importante reiterar que esta guía permite estandarizar la evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo del sector salud.

2.3.3 Clima organizacional y satisfacción del usuario externo

El clima organizacional “es el ambiente humano existente entre los miembros de una organización. Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional” (Cuevas, 2013).

Dicho autor plantea que “uno de los síntomas característicos de un clima organizacional deficiente es: el ausentismo alto, la rotación alta, los paros frecuentes, indisciplina, quejas y reclamos de los usuarios en gran cuantía” (Cuevas, 2013).

Como se aprecia, se establece una correspondencia de la satisfacción del usuario con el clima organizacional.

2.4 Definición de términos

Cultura Organizacional. Abarca el conjunto de opiniones, normas y valores que se desarrollan dentro de una Organización y caracterizan el comportamiento de los directivos y el personal en su conjunto. Cuando una persona pasa de trabajar de una Organización a otra o incluso de un

departamento a otro siente y experimenta diferencias entre los entornos y trata de adaptarse a ellos.

Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Clima organizacional. Son 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. El clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización.

Diseño Organizacional. Son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas entre dos o más personas.

Empatía. Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

Potencial Humano. Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y estas existen para alcanzar sus objetivos.

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

Expectativas del usuario. Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede

surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emita un juicio.

Percepción del usuario. Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega de servicio de salud ofertado.

Tangibilidad. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad. Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Seguridad. Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Usuario externo. Paciente o acompañante que acude al establecimiento de salud para ser atendido de manera continua y con calidad en el contexto de familia y comunidad.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 General

El clima organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 está por mejorar y los usuarios externos se encuentran medianamente satisfechos.

3.1.2 Especifica

HE1. El clima organizacional según su dimensión potencial humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 está por mejorar.

HE2. El clima organizacional según su dimensión diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 está por mejorar.

HE3. El clima organizacional según su dimensión cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 está por mejorar.

HE4. Los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, según la dimensión tangibilidad, se encuentran medianamente satisfechos.

HE5. Los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, según la dimensión fiabilidad se encuentran medianamente satisfechos.

HE6. Los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, según la dimensión capacidad de respuesta se encuentran medianamente satisfechos.

HE7. Los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, según la dimensión seguridad se encuentran medianamente satisfechos.

HE8. Los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, según la dimensión empatía se encuentran medianamente satisfechos.

3.2 Definición conceptual de variables

3.2.1 Variable 1

Clima Organizacional

3.2.2 Variable 2

Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Clima organizacional

Es la percepción compartidas por los colaboradores de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (R.M. N°623-2008-MINSA).

Nivel de satisfacción del usuario externo.

Se refiere al grado de cumplimiento por parte de la institución prestadora de servicios de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que le ofrecen. (R.M. N°527-2011-MINSA).

3.2.3. Definición operacional

Clima organizacional. Es el grado de relación que se da entre los recursos humanos en el Hospital de la Base Naval del Callao

Satisfacción del usuario externo. Es el grado de cumplimiento por parte del Hospital de la Base Naval del Callao, respecto a las expectativas y percepciones del usuario externo en relación a los servicios de salud que le ofrecen

3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Es la percepción compartidas por los colaboradores de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (R.M. N°623-2008-MINSA).	Es el grado de relación que se da entre los recursos humanos en el Hospital de la Base Naval del Callao	Potencial Humano	<ul style="list-style-type: none"> – Liderazgo. – Innovación. – Recompensa. – Confort.
			Diseño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> – Estructura. – Toma de decisiones. – Comunicación – Remuneración.
			Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> – Identidad. – Integración – Control – Tolerancia riesgo – Recompensas – Conflicto – Cooperación. – Motivación.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DE LA BASE NAVAL DEL CALLAO	Se refiere al grado de cumplimiento por parte de la institución prestadora de servicios de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que le ofrecen. (R.M. N°527-2011-MINSA).	Es el grado de cumplimiento por parte del Hospital de la Base Naval del Callao, respecto a las expectativas y percepciones del usuario externo en relación a los servicios de salud que ofrecen	(T)Tangibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - La apariencia de las instalaciones físicas - Los equipos - Los colaboradores - Los materiales de comunicación.
			(F)Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Las Habilidades para prestar el servicio ofrecido de forma esmerada y fiable
			(CR)Capacidad respuesta.	de <ul style="list-style-type: none"> - Actitud y voluntad de los colaboradores para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido.
			(S)Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalismo, Conocimientos y atención mostrados por el colaborador de contacto y sus destrezas para infundir credibilidad y cordialidad al usuario.
			(E)Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada que el provisor del servicio ofrece a los usuarios.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Es básico, cuantitativo, descriptivo y correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Básico. También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece; la finalidad radica en incrementar los conocimientos. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. Landeau (2007).

Cuantitativo. Porque estudia la relación o causalidad entre fenómenos cuantificados y bien delimitados. Se basa en el análisis de datos cuantitativos en muestras. Hernández (2010)

Descriptivo. Los estudios descriptivos, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables. Hernández (2010).

4.1.2. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, porque durante el proceso de investigación, el investigador no manipula la variable alguna para obtener efecto deseado de otra variable, por lo que no es necesario contar con un grupo de control.

4.2 Método de investigación

El método utilizado fue el descriptivo, de corte transversal, porque las variables que se estudiaron fue dentro de un tiempo y situación determinada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), es decir, se determinó como es la variable clima organizacional y la satisfacción del usuario

4.3 Población y muestra

4.3.1. Población

- a. Personal que labora en el Hospital de la Base Naval del Callao,
- b. Usuario externo de salud, de la Base Naval del Callao.

4.3.2. Muestra poblacional

Los elementos muestrales se determinaron bajo los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Personal de salud y administrativos profesionales, técnicos y auxiliares que acepten participar del estudio.
- Personal de salud y administrativos profesionales, técnicos y auxiliares que se encuentren laborando en el servicio más de 1 año.
- Personal de salud y administrativos profesionales, técnicos y auxiliares nombrados o contratados.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud y administrativos profesionales, técnicos y auxiliares que se encuentren de licencia y vacaciones.
- Personal de salud y administrativos profesionales, técnicos y auxiliares que no acepten participar del estudio

- Tipo de Muestra

Probabilística al azar

- Tamaño Muestral

Los colaboradores del Hospital de la Base Naval del Callao, está constituido por 86 personas y en base a dicha población se determinará la muestra, para determinar el clima organizacional se utilizó la fórmula estadística para población finita; estableciendo el tamaño de muestra con el siguiente:

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

N: 86 colaboradores.

p: 0,5

q: 0.5

E: 0,05 intervalo bajo los que se considera q (+-5%)

Z: 1,96 para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{(1.96)_z^2 * 0.5 * 0.5 * 86}{(86 - 1) * (0.05)_z^2 + (1.96)_z^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 70.41

Mientras que para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao se utilizó la fórmula estadística para población finita; estableciendo el tamaño de muestra con el siguiente:

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

En donde:

N: 150 pacientes atendidos en una semana.

p: 0,5

q: 0.5

E: 0,05 intervalo bajo los que se considera q (+-5%)

Z: 1,96 para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{(1.96)_z^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{(150 - 1) * (0.05)_2 + (1.96)_z^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 108.08

Finalmente la muestra estuvo conformada por 110 usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao. Finalmente

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

El estudio se desarrolló en el Hospital de la Base Naval del Callao, de la provincia constitucional del Callao – departamento de Lima –Perú. En el año 2018.

4.5 Técnicas e instrumentos para recolección de información

4.5.1. Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, que constituye una técnica que permite averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas (Villegas, 2005).

4.5.2. Instrumentos

Para nuestro estudio se utilizó el cuestionario.

a) Cuestionario del clima organizacional

El cual pertenece al Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional del Ministerio de Salud (R.M. N°468-2011/MINSA), que consta de 33 enunciados, mide tres

dimensiones del clima organizacional: El Potencial Humano, El Diseño Organizacional y la Cultura de la organización.

Se utilizó la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, A veces =2, Frecuentemente = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

b) Encuesta SERVQUAL

Instrumento que se utilizó para evaluar la satisfacción del usuario. Teniendo en consideración la encuesta SERVQUAL modificada (Cabello, Emilio y Chirinos), para su uso en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo (SMA). Se ha utilizado este instrumento para el Hospital de la Base Naval del Callao.

Este instrumento incluye 22 preguntas y mide 5 dimensiones:

Fiabilidad: preguntas del 01 al 05

Capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09

Seguridad: preguntas del 10 al 13

Empatía: preguntas del 14 al 18

Aspectos tangibles: preguntas del 19 al 22

4.5.3. Validación y confiabilidad de instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos que fueron la encuesta de clima organizacional validada con R.M. N°468-211-MINSA, y la encuesta SERVQUAL modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo validado con R.M. N° 527-2011-MINSA "Instrumentos estandarizados por el Ministerio de Salud.

Sin embargo, en el presente estudio de investigación ambos instrumentos fueron validados a través de una prueba piloto a una muestra de los colaboradores y usuarios.

4.5.4. Procedimiento de Recolección de Datos

El procedimiento para recolectar datos se realizó mediante aplicación de encuestas una para el usuario interno por medio de la encuesta de clima organizacional y la otra para el usuario externo a través de la encuesta SERVQUAL modificada

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Luego de concluida la recolección de datos, se codificaron de acuerdo a la escala de Likert y se vaciaron en una matriz de datos utilizando el Software Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 23.

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, que “consiste en la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de una experiencia realizada” (Sánchez y Reyes, 2006). Presentando los resultados en tablas de frecuencia con sus respectivos gráficos de barras.

V. RESULTADOS

Tabla 1

Clima organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No saludable	10	14,3
Por mejorar	40	57,1
Saludable	20	28,6
Total	70	100,0

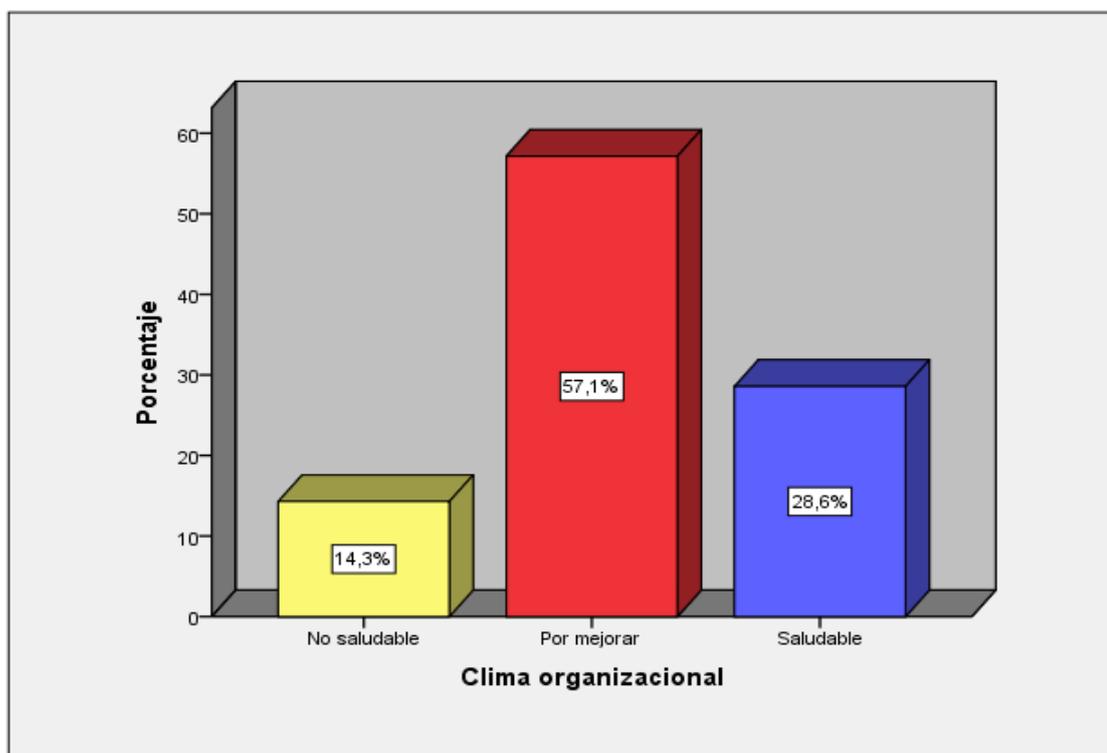


Figura 1. Clima organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

Según se demuestra en la tabla y figura 1, el 57.1% de los encuestados tienen Clima organizacional por mejorar, un 28.6% tienen clima organizacional saludable y un 14.3% clima organizacional no saludable.

Tabla 2

Dimensión Potencial Humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No saludable	24	34,3
Por mejorar	29	41,4
Saludable	17	24,3
Total	70	100,0

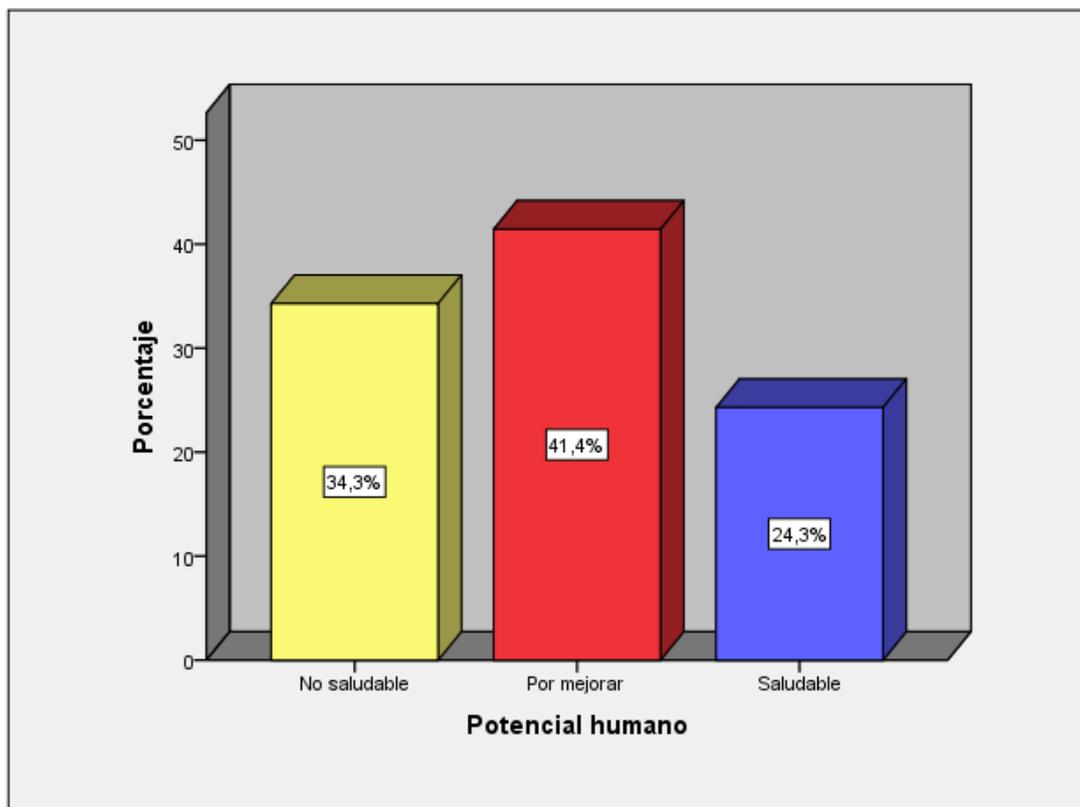


Figura 2. Dimensión Potencial Humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

En referencia a la dimensión Potencial Humano, la tabla y figura 2 señalan que el 41.4% de los encuestados admiten que el clima organizacional en cuanto a la dimensión potencial humano está por mejorar, el 34.3% considera que no es saludable y el 24.3% que es saludable.

Tabla 3

Dimensión Diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No saludable	13	18,6
Por mejorar	42	60,0
Saludable	15	21,4
Total	70	100,0

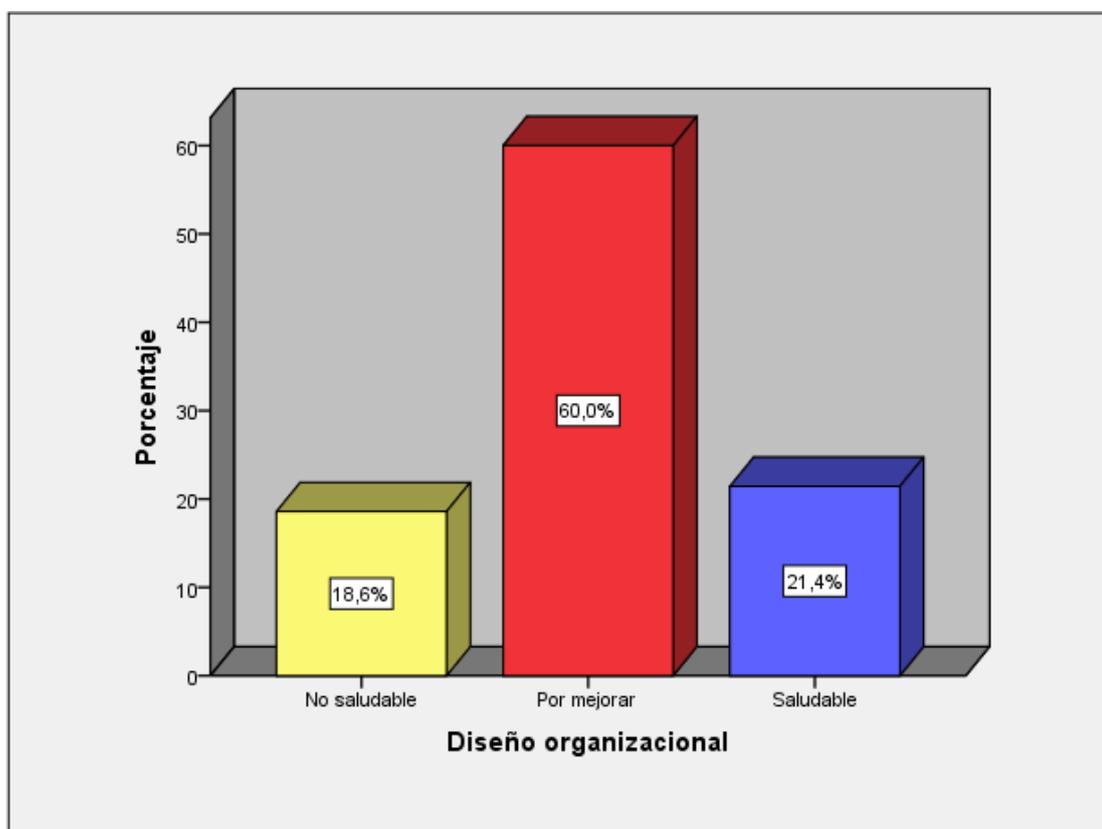


Figura 3. Dimensión Diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

En cuanto a la dimensión Diseño organizacional, la tabla y figura 3 señalan que el 60% de los encuestados admiten que está por mejorar, el 21.4% opina que es saludable y el 18.6% que es no saludable.

Tabla 4

Dimensión Cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No saludable	29	41,4
Por mejorar	29	41,4
Saludable	12	17,1
Total	70	100,0

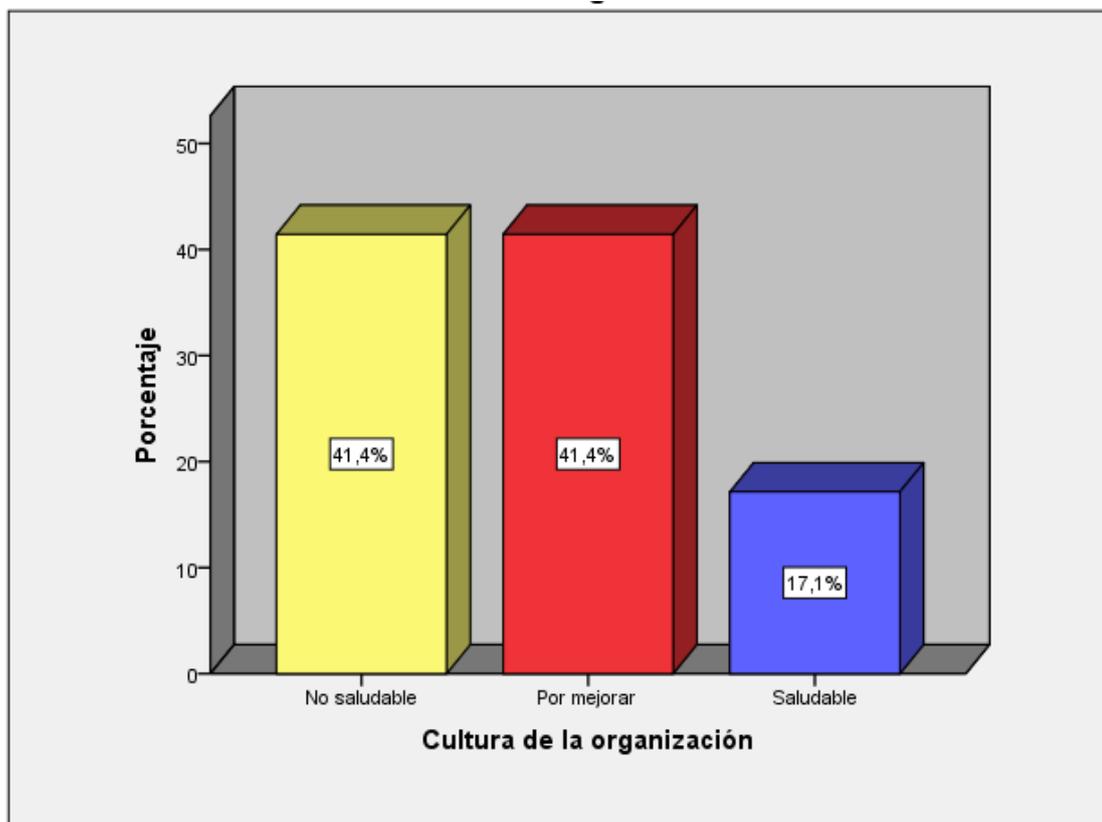


Figura 4. Dimensión Cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

En referencia a la dimensión Cultura organizacional, la tabla y figura 4 señalan que tanto el 41.4% opina que no es saludable, el otro 41.4% de los encuestados admiten que está por mejorar y el 17.1% declara que es saludable.

Tabla 5

Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	3,6
Medianamente satisfecho	96	87,3
Satisfecho	10	9,1
Total	110	100,0

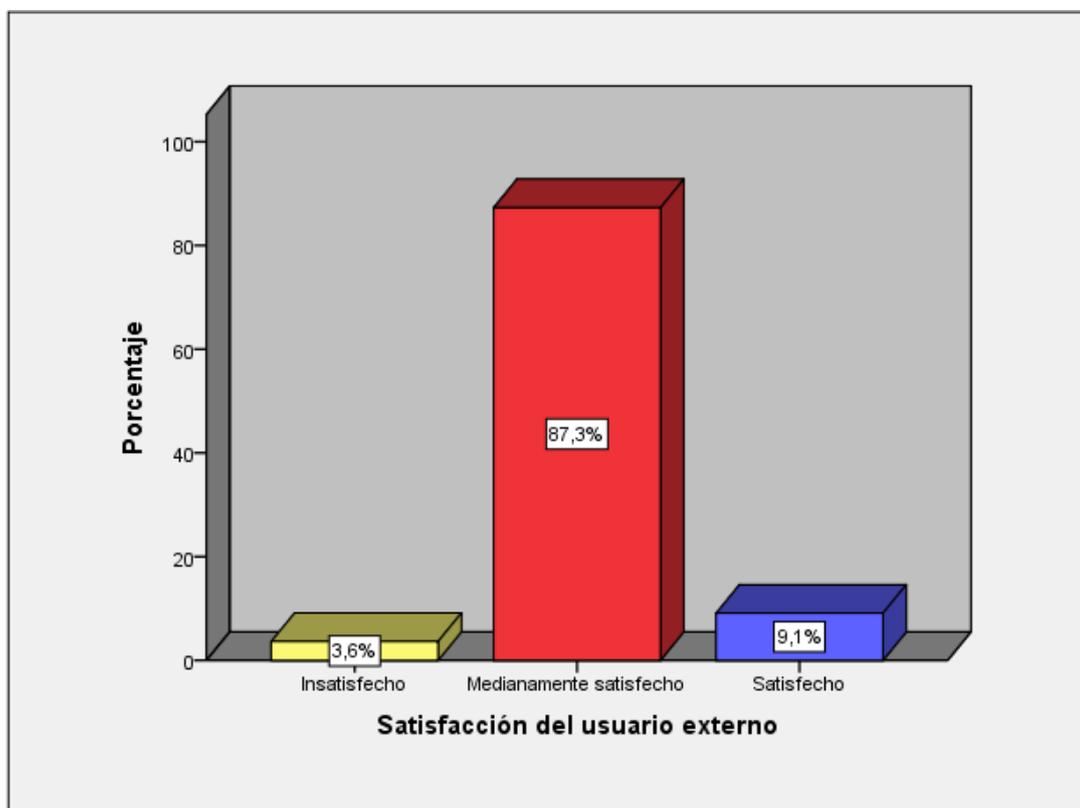


Figura 5. Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018

Se observa en la tabla y figura 5 que el 87.3% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos, el 9.1% está satisfecho y el 3.6% de los usuarios externos consideran que están insatisfechos.

Tabla 6

Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión fiabilidad

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	39	35,5
Medianamente satisfecho	63	57,3
Satisfecho	8	7,3
Total	110	100,0

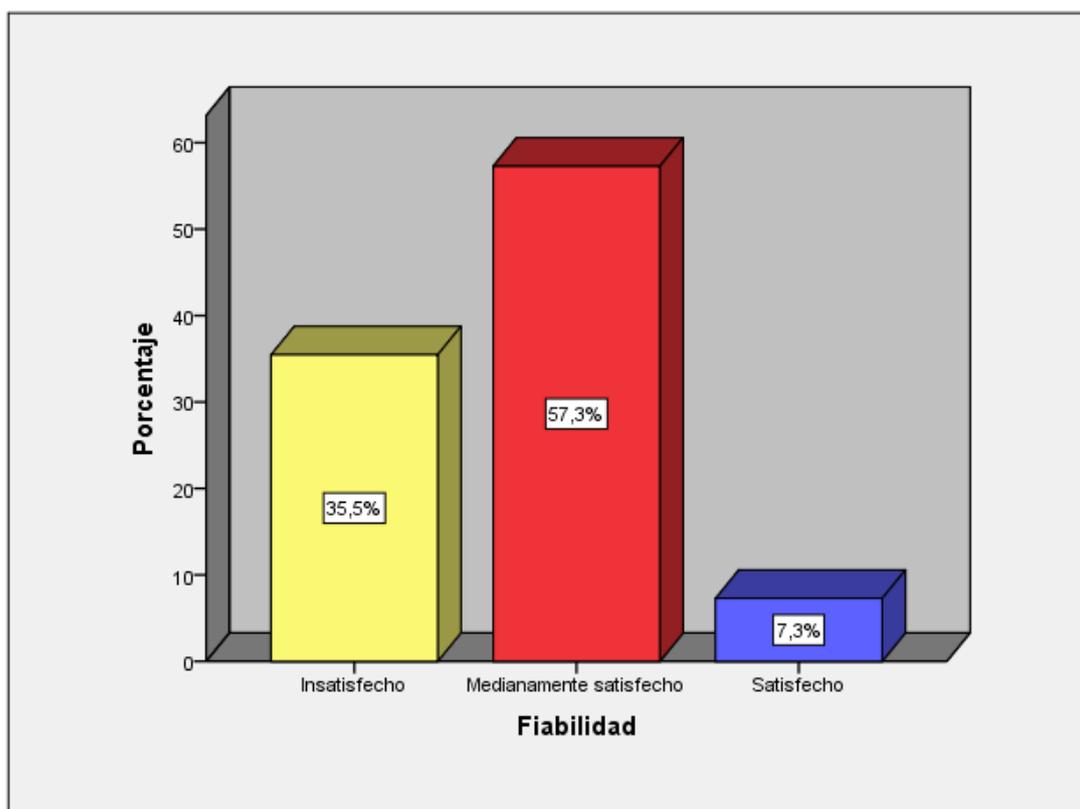


Figura 6. Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión fiabilidad

En referencia a la dimensión fiabilidad, la tabla y figura 6 indican que el 57.3% está medianamente satisfecho, el 35.5% se encuentra insatisfecho y el 7.3% satisfecho.

Tabla 7

Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	29	26,4
Medianamente satisfecho	65	59,1
Satisfecho	16	14,5
Total	110	100,0

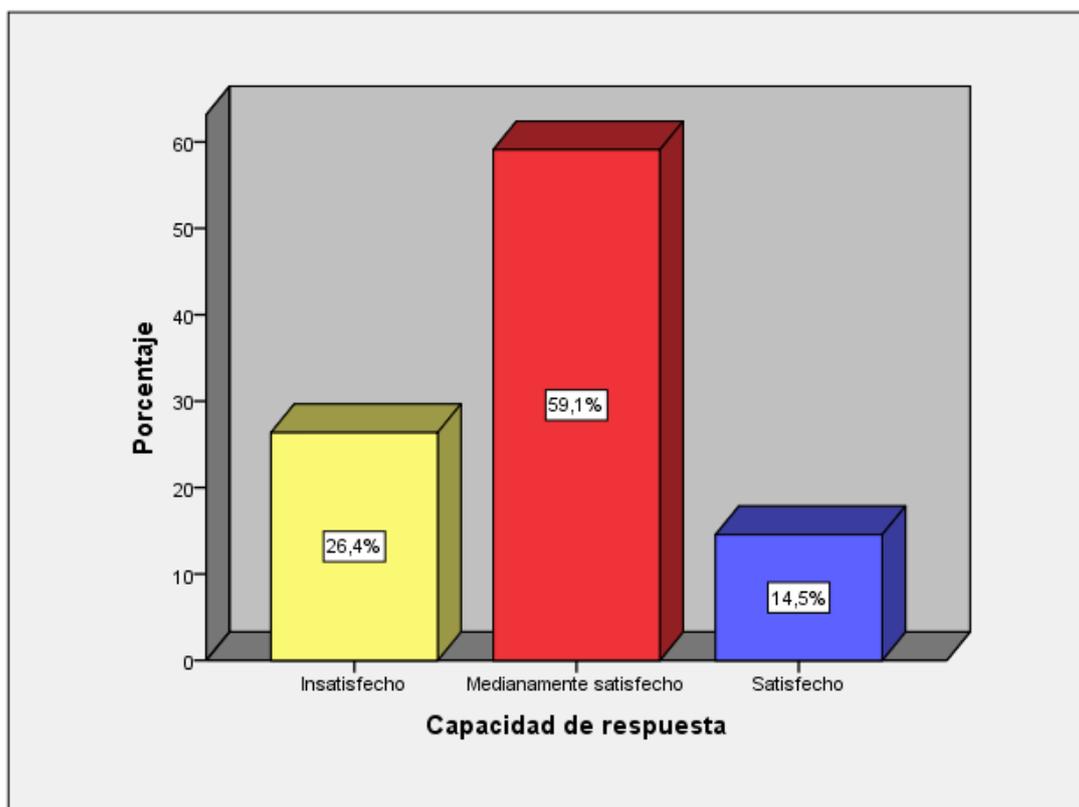


Figura 7. Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión capacidad de respuesta

En referencia a la dimensión Capacidad de respuesta, la tabla y figura 7 indican que el 59.1% de los encuestados se señalan que se encuentran medianamente satisfechos, el 26.4% declara estar insatisfecho y el 14.5% se encuentra satisfecho.

Tabla 8

Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión seguridad

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	20	18,2
Medianamente satisfecho	69	62,7
Satisfecho	21	19,1
Total	110	100,0

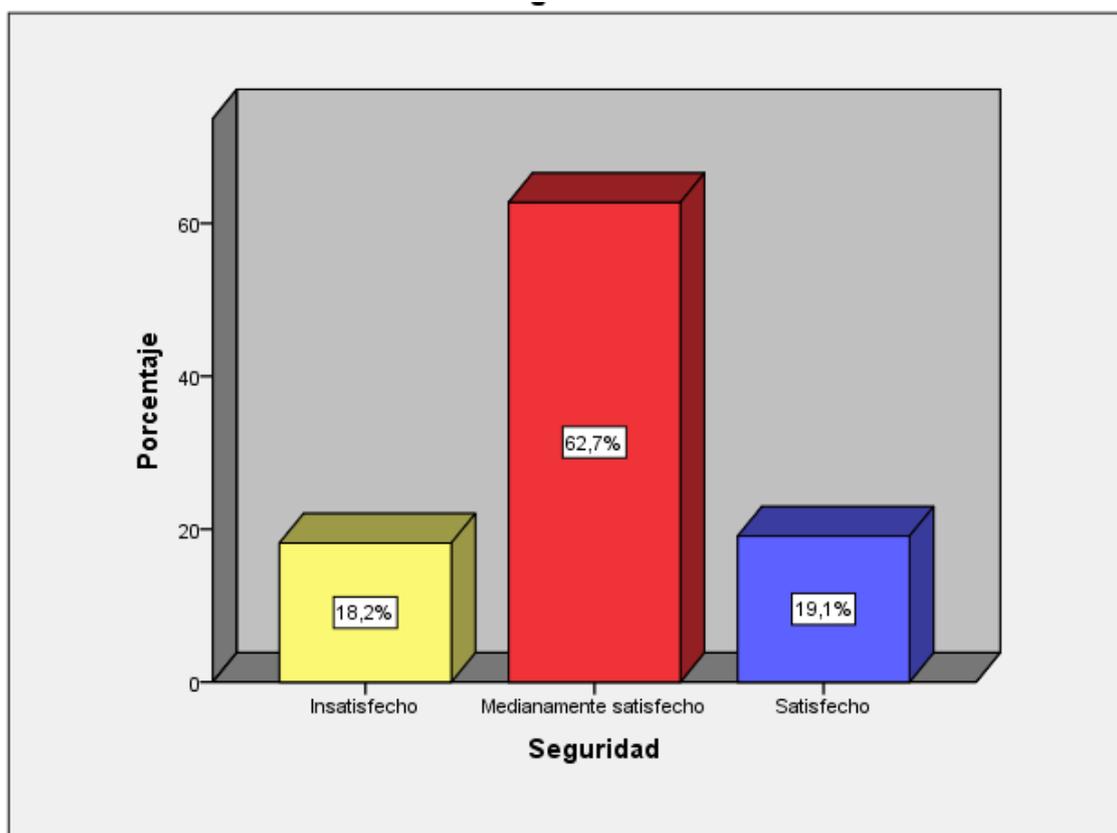


Figura 8. Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión seguridad

En referencia a la dimensión Seguridad, la tabla y figura 8 indican que el 62.7% de los encuestados consideran que se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 19.1% declara estar satisfecho y el 18.2% encontrarse insatisfecho.

Tabla 9

Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión empatía

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	24	21,8
Medianamente satisfecho	65	59,1
Satisfecho	21	19,1
Total	110	100,0

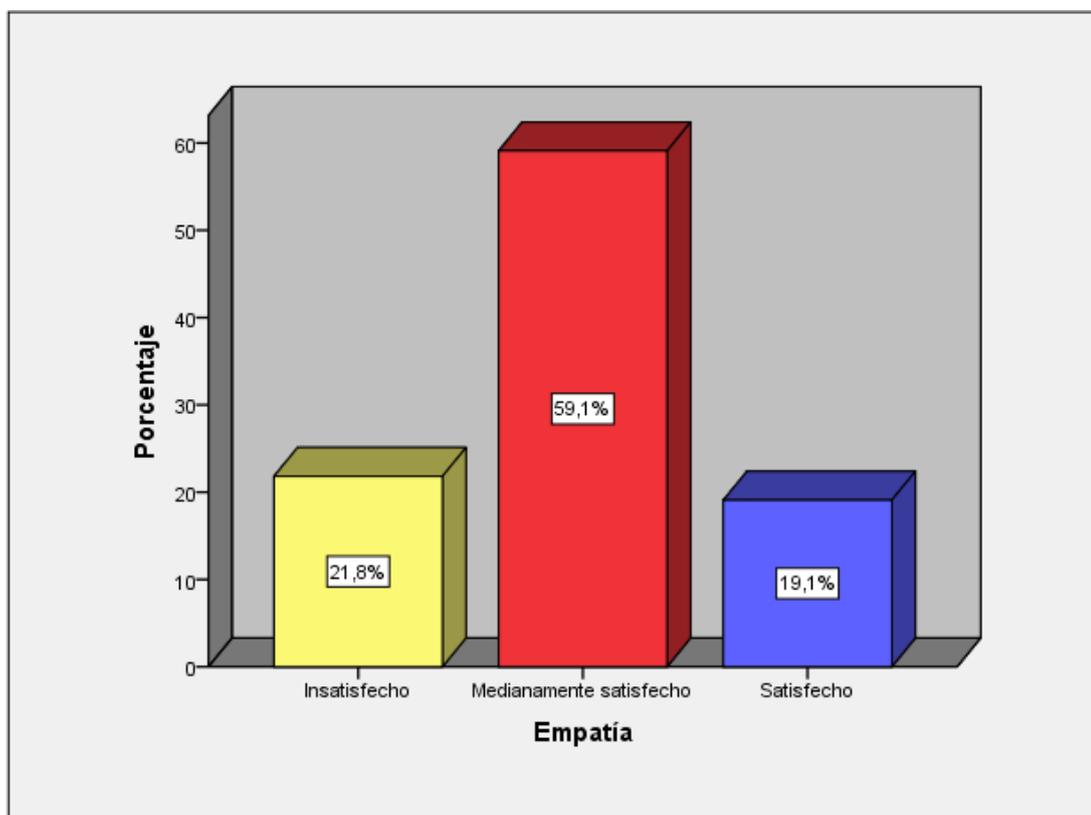


Figura 9. Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión empatía

En referencia a la dimensión Empatía, se observa en la tabla y figura 9 que el 59.1% de los encuestados consideran que se están medianamente satisfechos, mientras que el 21.8% declara estar insatisfecho y el 19.1% encontrarse satisfecho.

Tabla 10

Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión aspectos tangibles

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	11	10,0
Medianamente satisfecho	82	74,5
Satisfecho	17	15,5
Total	110	100,0

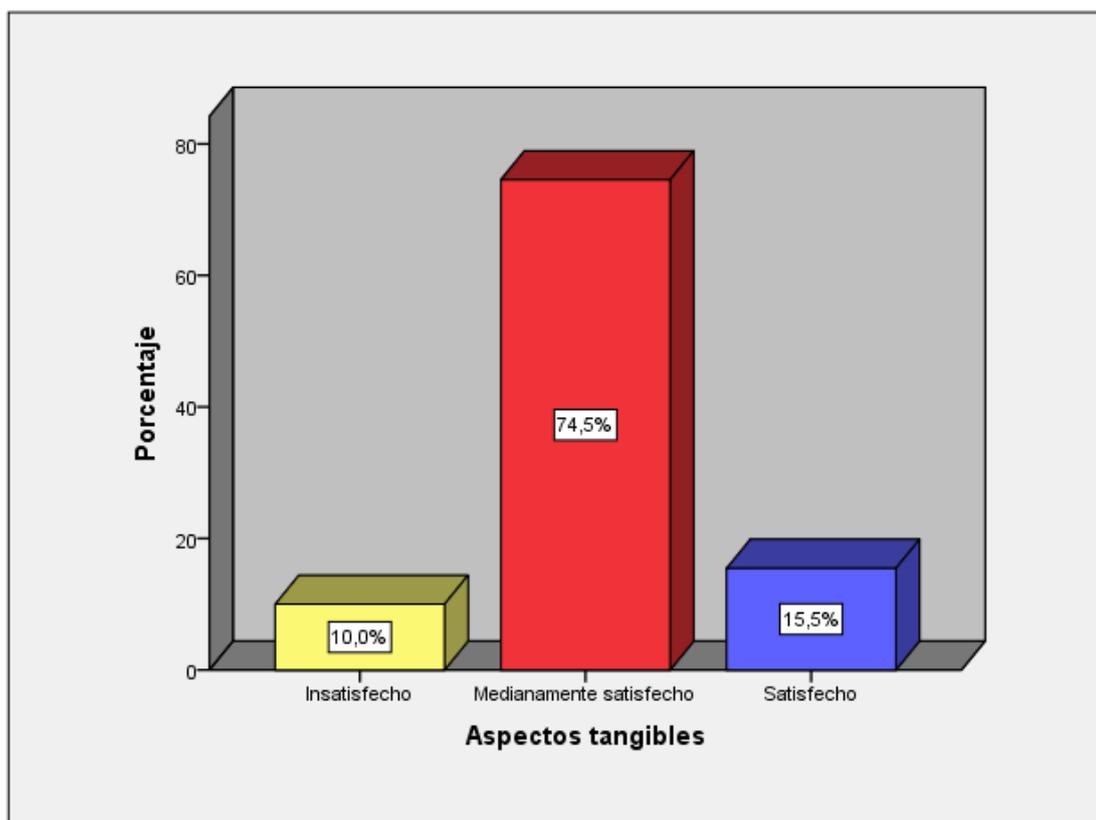


Figura 10. Satisfacción del usuario externo del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, dimensión aspectos tangibles

En cuanto a la dimensión Aspectos tangibles, la tabla y figura 10 indican que el 74.5% de los encuestados consideran que se están medianamente satisfechos, mientras que el 15.5% declara estar satisfecho y el 10.0% encontrarse insatisfecho.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis

Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis planteada.

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares

Los constantes y rápidos cambios que se han producido en las instituciones prestadoras de servicios de salud, han repercutido en el ejercicio de los profesionales de salud, con inevitables innovaciones en esta área.

Bajo esta premisa en el presente trabajo de investigación se ha analizado el clima organizacional, como un elemento importante, dado que un clima laboral interno saludable entre los miembros de la organización repercutirá favorablemente en la satisfacción del usuario externo.

Los análisis reportados han permitido confirmar la hipótesis general de estudio, es decir que el clima organizacional se encuentra en la categoría “por mejorar” con un 57.1%, en cuanto a la variable satisfacción del usuario se encontró en la categoría “medianamente satisfecho” con un 87.3%, la dimensión “aspectos tangibles” obtuvo mayor porcentaje con un 74.5% “medianamente satisfecho. Lo que permite inferir que a un clima organizacional “por mejorar” se presentará un nivel medio de satisfacción del usuario externo.

Comparando dichos resultados con otras investigaciones, se encontró similitud con el estudio realizado por Cortázar y Chamorro (2014) quienes afirman que la variable clima laboral resulta de gran influencia en el nivel de compromiso de sus colaboradores, pudiendo afectar positiva o negativamente el logro de resultados, el clima laboral y la satisfacción son elementos influyentes en el comportamiento de los miembros de una organización.

Sin embargo, Bejerez, Machado, Morales, & Soto (2012) en Uruguay, en la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital

de Clínicas con la atención de enfermería”, mostrando que los usuarios se encuentran en general muy satisfechos a satisfechos en lo que respecta a la atención brindada por el equipo de enfermería, principalmente debido a la calidad científico – técnica y a la relación que tienen con los mismos, es decir alcanzaron mayores niveles de satisfacción que en el estudio, lo cual se puede deber a que aplicaron otros instrumentos y al contexto diferente. Y por el contrario Lasluisa (2014), en Ecuador en la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital general Latacunga”, mostró evidencias de que los usuarios externos presentan bajos niveles de satisfacción por lo cual es necesario realizar protocolos, para mejorar la atención de enfermería en el área de emergencia.

6.3 Responsabilidad ética

El presente estudio no realizó ninguna intervención de compromiso a la integridad física y/o psicológica de los individuos participantes del estudio.

Las participantes del estudio no fueron sometidos a ningún riesgo. Las investigadoras tuvieron acceso únicamente a la información de las participantes, respetando su anonimato.

CONCLUSIONES

- a) Se determinó que el clima organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 está por mejorar.
- b) Se determinó que la satisfacción de los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 se encuentran medianamente satisfechos.
- c) El clima organizacional según sus dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018 está por mejorar.
- d) Los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, 2018, según las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se encuentran medianamente satisfechos.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a la dirección del Hospital de la Base Naval del Callao al realizar una investigación en forma semestral del clima organizacional y de la satisfacción del usuario con la finalidad de incrementar los niveles de clima organizacional y satisfacción del usuario.
- b) Ante la evidencia científica se recomienda que la dirección del Hospital de la Base Naval del Callao debe fortalecer políticas y planes de mejora con la finalidad de incrementar los niveles de clima organizacional y satisfacción del usuario externo.
- c) Se recomienda a la dirección del Hospital de la Base Naval del Callao que debe fortalecer las políticas de desarrollo del potencial humano, a través del mejoramiento del confort, premiando las acciones sobresalientes de los colaboradores, propiciando y reconociendo la innovación de los trabajadores, basado en un liderazgo participativo que consolide un clima organizacional saludable en el Hospital de la Base Naval del Callao.
- d) Se recomienda a la dirección del Hospital de la Base Naval del Callao que debe fortalecer las políticas y planes de mejora de diseño organizacional, considerando mejoras en la estructura, toma de decisiones sin afectar a los colaboradores, comunicación fluida y una justa remuneración con el objetivo de cumplir a cabalidad su misión que es brindar atención de calidad y así mejorar tanto el clima organizacional como la satisfacción del usuario externo en el Hospital de la Base Naval del Callao.
- e) Se recomienda a la dirección del Hospital de la Base Naval del Callao que debe fortalecer las políticas relacionados a la cultura organizacional, a

través de talleres artísticos y giras ecológicas culturales donde participen los diferentes niveles organizativos. que consolide un clima organizacional saludable en el Hospital de la Base Naval del Callao.

- f) Se recomienda a la dirección del Hospital de la Base Naval del Callao, debe establecer planes de mejora continua y debe promover una política de sensibilización a sus colaboradores, en términos de la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, empatía y los aspectos tangibles con la finalidad de incrementar la satisfacción del usuario externo en el Hospital de la Base Naval del Callao.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y Marketing Educativo*. Lima: Udegraf S.A.
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*. 1-2 (9), 123-133.
- Andía, e. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*. Perú: Situa XX.
- Bejerez, N., Machado, D., Morales, G., & Soto, V. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería*. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República .
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2013). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Universidad Autónoma de Tamaulinas. México. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=F624C848E96EAB5C8828A75174782F1D05789CFB81C2FB59FD83C78F04FBBBD5C243408F85A74873FF7F72B2667ADA3B>
- Centro de Investigaciones y Servicios Educativos. (2007). *Relaciones interpersonales en la institución educativa*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chávez, D., & Ríos, K. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, 2016*. . Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. . México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

- Chinchay, E. (2018). *Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay*. . Perú: Universidad Santiago Antúnez de Mayolo.
- Cleary, P., & McNeil, B. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry Chicago* 25 (1), 25-36.
- Cortazar, L., & Chamorro, M. (2014). *Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud*. Obtenido de (Tesis de Especialización) Universidad Católica de Manizales, Cali, Colombia: Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/724/Lady%20L%20Cortazar%20Lozano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuevas, R. (2013). *Gerencia, gestión y liderazgo educativos*. Lima: San Marcos.
- Deza, M. (2011). *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería medico quirúrgica*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. *La Prensa Mexicana*, 194.
- García, D. (2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción al cliente*. México: Panorama.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. España: Mc Graw Hill Interamericana.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Koys, D., & Decottis, T. (1991). Medidas inductivas del clima psicológico. *Relaciones humanas* 44 (3), 265-385.
- Lasluisa, R. (2014). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital general Latacunga*. . Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Laurencio, L. (10 de Diciembre de 2014). El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo. *Diario Gestión*.
- Malagón, G., Pontón, G., & Galán, R. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogotá: Médica Panamericana.
- Martin, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educar* 27, Universidad de Alcalá.
- Massip, C., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34 (4), 1-10.
- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de satisfacción* . Lima: Dirección General de Salud de las Personas.
- Ministerio de Salud. (2011). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: R.M. 468-2011/MINSA.
- Noguera, A., & Zamudio, M. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Mem. Investig. Cienc. Salud*, 12 (1), 14-25.
- Organización Mundial de la Salud. (1986). *Carta de Otawa para la Promoción de la Salud*. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud.

Obtenido de Ottawa: <https://www.paho.org/tierra/index.php/subject-matters/documents/carta-ottawa-promocion-salud>

Ortega, M. (2006). *Manual de evaluación de servicio de calidad en Enfermería*. España: Panamericana.

Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning* (6), 185-210.

Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente en Hospitales Privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenando*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>

Pintado, E. (2007). *Conocimiento organizacional*. Lima: Arconde S.R.L.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Rosado, R. (2017). *Relación del clima laboral con la satisfacción del usuario en el departamento de ayuda diagnóstico y tratamiento Hospital III Yanahuara - ESSALUD*. Arequipa, 2016. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

Ruelas, E. (2011). Calidad y accesibilidad. *Gaceta Médica de México*, 147.

Sandoval, C. (2004). Conceptos y dimensiones de clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 27, 33-40.

Santiestevan, W., & Sulca, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz*. Puente Piedra. Lima: Universidad César Vallejo.

Sikula, A. (1991). *Administración de recursos humanos en empresas*. México: Limusa S.A.

Vela, S. (2016). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo Hospital Regional Hermilio Valdizán*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.

Villegas, L. (2005). *Metodología de la investigación pedagógica*. Lima: San Marcos.

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el clima organizacional según la dimensión potencial humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es el clima organizacional según la dimensión diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es el clima organizacional según la dimensión cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión tangibilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018.</p> <p>Objetivo específico Determinar el clima organizacional según la dimensión potencial humano en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar el clima organizacional según la dimensión diseño organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar el clima organizacional según la dimensión cultura organizacional en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión tangibilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía en el Hospital de la Base Naval del Callao, 2018?</p>	<p>Variable 1 Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones: -Potencial humano -Diseño organizacional -Cultura organizacional</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: -Tangibilidad -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía</p>	<p>Tipo de investigación Básico, cuantitativo, descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población Personal que labora en el Hospital de la Base Naval del Callao y 150 usuarios externos de la Base Naval del Callao.</p> <p>Muestra Muestra probabilística al azar, conformada por 70 personas que laboran en el Hospital de la Base Naval del Callao y 110 usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao.</p> <p>Lugar de estudio y periodo desarrollado El estudio se desarrolló en el Hospital de la Base Naval del Callao, de la provincia constitucional del Callao – departamento de Lima –Perú. En el año 2018.</p> <p>Técnicas e instrumentos para recolección de información Se utilizó como técnica la encuesta</p> <p>Instrumentos -Cuestionario del clima organizacional (Minsa) -Encuesta SERVQUAL</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario Clima organizacional

NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
2	Mi salario y beneficio son razonables					
3	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo					
4	Me río de bromas					
5	Estoy comprometido con mi organización de salud					
6	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi, organización					
7	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
8	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
9	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud					
10	Considero que es necesario el establecimiento de reglas					
11	Siempre las cosas me salen perfectas					
12	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
13	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud					
15	En esta institución existe orden					

16	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
17	Siempre estoy sonriente					
18	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito					
19	Disfruto trabajar en esta institución					
20	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio					
21	Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa					
22	El personal de otras áreas se suman espontáneamente para resolver los problemas de la institución					
23	Nunca comete errores					
24	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución					
25	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño					
26	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo					
27	M jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo					
28	La limpieza de los ambientes es adecuada					
29	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo					
30	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo					
31	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas					
32	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades					
33	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional					

Cuestionario Satisfacción del usuario

Estimado usuario:

Califique usted la atención que recibió en el Hospital del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Preguntas / Respuestas		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de Informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en Admisión fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de Consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 3. Fiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,11	256,557	,258	,787
VAR00002	85,04	248,164	,355	,782
VAR00003	84,54	247,554	,395	,780
VAR00004	83,72	242,516	,376	,781
VAR00005	85,08	250,021	,304	,785
VAR00006	84,63	239,777	,549	,771
VAR00007	84,35	245,203	,389	,780
VAR00008	84,67	246,442	,350	,782
VAR00009	83,79	254,827	,267	,787
VAR00010	83,58	249,640	,301	,785
VAR00011	84,58	250,374	,311	,784
VAR00012	84,13	246,516	,376	,781
VAR00013	84,02	248,458	,340	,783
VAR00014	84,22	251,071	,310	,784
VAR00015	84,19	243,073	,407	,779
VAR00016	84,04	248,347	,399	,780
VAR00017	83,90	246,036	,422	,778
VAR00018	83,95	250,070	,368	,781
VAR00019	83,35	260,763	,140	,793
VAR00020	84,54	251,756	,312	,784
VAR00021	84,49	255,408	,255	,787
VAR00022	83,63	254,364	,272	,786

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	33

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	115,47	10,050	-,013	,792
VAR00002	115,73	9,215	,055	,773
VAR00003	116,69	9,407	-,030	,721
VAR00004	116,06	10,345	-,104	,711
VAR00005	115,54	9,788	,099	,765
VAR00006	115,36	10,291	-,069	,794
VAR00007	115,73	8,867	,124	,739
VAR00008	115,49	9,587	,207	,743
VAR00009	115,40	9,954	,103	,769
VAR00010	115,47	10,079	-,022	,794
VAR00011	115,46	10,252	-,061	,799
VAR00012	115,57	10,017	-,032	,701
VAR00013	115,37	9,831	,211	,756
VAR00014	115,36	10,436	-,164	,705
VAR00015	115,34	10,200	,001	,785
VAR00016	115,40	9,838	,165	,759
VAR00017	116,23	9,744	,013	,788
VAR00018	115,39	9,806	,202	,755
VAR00019	115,40	9,490	,355	,727
VAR00020	116,07	10,125	-,103	,740
VAR00021	115,57	9,495	,111	,755
VAR00022	115,39	9,864	,169	,760
VAR00023	117,63	10,005	,004	,787
VAR00024	115,54	10,455	-,143	,720
VAR00025	115,40	10,012	,073	,774
VAR00026	115,47	10,108	-,032	,797
VAR00027	115,77	9,860	,041	,778
VAR00028	115,86	9,950	,013	,785
VAR00029	115,77	9,454	,173	,741
VAR00030	115,74	9,382	,199	,734
VAR00031	115,86	9,689	,097	,763
VAR00032	115,60	10,272	-,082	,708
VAR00033	115,49	10,051	,015	,784

Anexo 4. Resultados de la prueba piloto

Clima laboral

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

Satisfacción del usuario

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	2	2	4	4	2	4	5	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	6
2	1	5	5	7	3	5	5	5	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7
3	3	7	7	7	2	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	1	2	4
4	2	6	5	1	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	7	2	6	1	5	7	7	6	7	2	6	5	6	5	6	7	6	6	4	5	7
7	1	6	1	1	1	1	1	3	2	1	2	5	1	6	2	3	2	2	7	3	3	3
8	3	1	3	6	1	2	3	1	7	5	3	1	6	5	5	5	5	3	6	1	5	6
9	2	3	5	1	6	3	6	2	6	6	4	3	5	4	6	6	3	5	5	4	3	4
10	3	5	6	6	3	4	5	1	5	2	5	4	6	3	2	3	2	4	6	3	3	1
11	1	1	3	3	2	5	5	6	3	5	6	5	6	2	5	5	5	5	1	4	4	6

Anexo 5. Base de datos de encuestas realizadas

Clima laboral

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

27	4	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
30	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
33	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
35	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
38	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	
39	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
41	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
43	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
45	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
46	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
47	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
48	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
49	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
52	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
53	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
54	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
56	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	

58	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
59	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
60	3	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
61	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
62	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
63	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
65	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
69	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
70	4	2	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3

Satisfacción del usuario

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	6	5	7	7	6	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	7
3	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	3	2	3	1	2	3	7	3	7	4	1	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	2
5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	4	2	4	5	2	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4
7	5	6	7	7	6	6	5	6	6	7	7	7	6	5	6	3	6	6	5	5	5	4
8	5	6	6	6	6	7	7	6	7	7	5	6	6	7	5	5	6	5	5	5	3	5
9	1	1	2	5	1	1	3	6	5	6	4	1	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2
10	2	5	2	7	6	6	7	6	6	7	2	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	7
11	3	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	2	2	2	2	4	4	2	4	5	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	6
13	1	5	5	7	3	5	5	5	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7
14	3	7	7	7	2	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	1	2	4
15	2	6	5	1	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	7	2	6	1	5	7	7	6	7	2	6	5	6	5	6	7	6	6	4	5	7
18	1	6	1	1	1	1	1	3	2	1	2	5	1	6	2	3	2	2	7	3	3	3
19	3	1	3	6	1	2	3	1	7	5	3	1	6	5	5	5	5	3	6	1	5	6
20	2	3	5	1	6	3	6	2	6	6	4	3	5	4	6	6	3	5	5	4	3	4
21	3	5	6	6	3	4	5	1	5	2	5	4	6	3	2	3	2	4	6	3	3	1
22	1	1	3	3	2	5	5	6	3	5	6	5	6	2	5	5	5	5	1	4	4	6
23	2	3	3	6	1	6	4	4	2	6	3	6	5	5	6	6	6	6	3	3	1	5
24	3	5	5	1	4	3	3	1	3	6	4	5	6	1	2	3	2	2	6	4	3	7
25	2	1	3	6	3	4	1	2	4	2	5	3	6	2	5	5	5	3	5	4	5	5
26	3	3	6	3	2	2	1	1	6	5	6	1	4	4	6	6	3	5	3	1	1	3
27	2	4	5	6	2	1	5	4	5	1	4	6	3	5	2	3	2	3	5	3	5	5
28	1	1	3	1	3	3	4	1	3	7	5	5	2	6	1	5	5	5	6	3	2	4
29	3	3	5	6	2	4	5	4	2	3	6	2	1	5	6	6	6	7	6	4	6	5
30	2	4	6	3	1	3	1	1	4	5	6	6	5	6	2	3	2	2	7	3	6	6
31	2	6	6	6	1	5	1	3	5	6	1	5	6	4	5	5	5	3	2	7	3	5
32	2	3	1	1	3	3	3	1	6	6	2	5	1	6	6	1	6	5	6	4	4	3

33	3	1	3	3	4	4	4	7	7	5	3	6	3	3	2	3	2	4	3	4	3	5
34	3	3	5	6	6	4	5	2	3	5	4	6	2	6	5	5	5	5	3	3	3	7
35	1	4	3	6	2	5	4	1	2	6	5	4	4	2	6	6	6	6	6	6	4	3
36	3	6	6	1	6	3	5	4	5	4	6	5	6	1	2	3	2	2	3	4	4	5
37	2	3	4	6	4	5	3	5	6	5	4	6	6	2	5	5	5	3	1	7	3	4
38	3	4	5	6	6	4	1	1	5	5	3	2	6	1	6	6	3	5	5	3	4	5
39	2	1	3	6	3	3	1	2	6	5	2	5	5	4	2	3	2	3	6	1	1	6
40	3	6	4	6	1	1	3	4	3	5	1	3	1	2	5	5	5	5	2	4	5	6
41	1	6	3	1	2	2	4	1	2	1	4	1	5	5	6	6	6	7	4	1	2	3
42	3	3	5	6	1	1	5	7	2	5	5	2	6	2	2	3	2	2	6	4	6	5
43	2	1	1	5	2	4	5	1	3	7	6	6	2	6	1	5	5	2	3	3	6	3
44	3	3	3	6	4	3	1	2	3	6	1	5	6	4	6	6	6	5	6	4	3	5
45	3	4	5	6	6	5	6	3	4	6	1	3	3	2	2	3	2	4	7	4	4	4
46	5	1	6	1	2	3	3	1	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	3	1	3	6
47	2	3	3	3	3	2	1	5	5	4	2	6	4	5	6	6	6	4	6	3	3	6
48	1	4	4	2	1	1	6	4	6	5	4	6	6	5	2	3	2	2	5	3	4	5
49	5	7	3	6	4	2	4	1	5	6	4	5	4	1	5	6	5	2	1	4	4	3
50	3	5	3	1	4	3	5	4	6	1	6	6	5	2	6	1	3	5	6	1	3	1
51	2	3	3	5	6	3	5	4	5	5	6	2	4	2	2	3	2	3	3	7	4	7
52	6	1	6	6	1	5	5	1	7	7	5	5	6	1	5	5	5	5	6	4	1	3
53	5	3	3	6	3	4	4	7	6	1	4	4	3	4	6	6	6	7	2	6	5	5
54	2	4	1	5	4	1	4	1	3	6	5	1	6	4	2	3	3	2	6	3	2	4
55	3	1	6	1	6	2	6	6	2	5	1	6	2	5	5	5	5	3	3	5	6	6
56	1	3	3	6	1	4	1	4	2	6	3	5	6	1	6	2	7	5	6	4	6	6
57	6	4	5	6	2	4	3	4	2	6	2	6	1	6	2	3	2	4	6	5	3	5
58	2	2	3	5	3	5	1	1	3	5	1	3	6	5	1	5	5	5	3	3	5	3
59	4	2	4	6	4	3	1	4	3	1	2	5	1	2	6	2	3	6	6	1	3	5
60	2	3	3	1	2	5	7	5	4	5	3	2	6	4	2	3	2	2	5	4	3	3
61	6	1	6	5	1	6	4	1	6	6	1	4	2	2	5	5	5	3	6	1	4	5
62	2	3	3	6	4	2	5	4	5	7	2	2	6	5	6	2	6	5	5	4	5	4
63	2	4	1	6	2	1	5	3	6	2	4	5	3	2	2	3	2	2	6	3	3	5
64	2	2	3	1	4	6	4	7	6	5	6	6	5	1	5	5	5	5	6	2	4	6
65	1	3	4	6	3	5	3	4	4	1	3	5	4	2	6	6	6	4	6	4	1	5
66	3	4	3	5	6	4	2	6	5	5	5	6	5	4	2	3	2	2	6	1	5	7

67	2	2	6	1	2	4	1	1	5	5	4	1	3	4	1	5	5	3	6	3	2	6
68	2	1	3	1	4	5	1	2	3	5	5	6	6	5	6	1	6	5	3	1	6	7
69	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	4	5	2	6	2	3	3	6	6	4	6	3
70	1	1	3	3	6	6	4	4	2	5	2	5	5	6	5	6	5	5	7	3	3	5
71	4	3	3	6	6	4	5	4	3	5	2	4	1	5	6	6	3	7	6	6	5	4
72	3	5	4	5	2	2	5	1	6	6	6	2	6	4	2	3	2	2	5	4	3	5
73	2	1	3	5	3	1	5	7	5	1	3	6	2	2	5	5	5	3	2	7	3	6
74	3	2	1	6	4	5	3	5	4	5	5	3	6	5	6	6	7	5	3	3	4	5
75	1	4	3	6	6	6	2	4	2	5	4	1	3	2	2	3	2	3	1	5	5	3
76	5	1	4	5	6	4	1	3	2	5	6	4	6	1	5	5	2	5	6	4	3	5
77	3	3	4	7	2	2	5	2	4	5	5	2	4	1	2	6	5	6	6	5	4	3
78	3	4	4	5	3	4	4	1	6	5	4	6	5	4	1	2	6	2	6	3	1	5
79	2	1	1	5	4	1	5	4	6	1	3	6	3	5	6	6	3	3	6	1	5	4
80	6	3	3	6	6	6	4	4	5	6	2	2	5	5	2	2	5	5	6	4	2	5
81	1	4	5	3	2	5	4	4	4	2	2	5	3	4	5	3	6	6	6	3	6	6
82	3	2	4	1	4	3	7	5	3	5	3	6	6	6	6	5	2	5	6	2	6	2
83	6	1	3	2	6	4	1	4	2	5	1	2	2	3	2	2	5	6	4	3	3	7
84	3	3	4	6	1	2	4	1	6	5	5	5	5	4	5	3	7	2	6	2	4	1
85	3	4	3	6	2	1	4	2	3	5	6	3	2	6	6	4	2	4	3	4	3	3
86	3	1	6	6	1	3	5	4	2	5	2	1	1	4	2	1	5	5	6	1	3	3
87	5	3	1	5	1	4	4	4	5	6	5	2	5	5	1	3	3	3	5	3	4	5
88	3	5	3	5	2	4	4	4	6	7	6	5	1	4	6	4	2	5	6	1	1	4
89	3	1	3	6	4	5	7	4	3	6	4	4	4	5	1	6	5	7	6	4	3	5
90	5	2	4	7	3	4	5	1	5	6	3	5	2	4	5	4	6	2	7	3	3	6
91	5	4	5	6	6	2	3	4	5	7	2	2	6	6	6	2	3	3	6	5	1	5
92	3	2	3	3	1	1	1	5	3	1	1	4	6	5	2	4	5	5	6	3	5	3
93	4	3	6	6	1	3	1	5	2	5	3	5	4	2	5	5	6	7	3	6	2	5
94	5	4	1	1	4	5	3	7	6	6	4	2	3	1	6	2	4	5	6	3	6	3
95	3	2	4	6	2	3	5	4	5	6	5	6	6	6	2	3	5	6	6	7	7	3
96	4	2	3	5	6	5	4	4	6	5	5	2	3	6	5	6	6	2	6	4	3	4
97	6	1	5	5	1	3	3	2	5	2	2	6	6	4	6	6	2	3	6	5	4	6
98	3	1	4	6	2	4	4	1	4	4	3	5	6	2	2	3	5	5	3	4	3	6
99	6	3	6	6	4	3	4	4	7	1	5	6	2	6	5	4	6	3	5	1	3	5
100	3	5	1	7	6	2	4	3	6	1	6	1	2	2	5	6	5	5	1	5	1	7

101	5	1	4	5	1	1	5	4	3	3	5	2	6	4	6	3	5	6	6	3	4	6
102	3	3	5	6	1	4	6	4	6	1	1	5	2	3	2	5	2	5	6	7	3	7
103	4	4	1	3	2	5	6	5	4	5	3	2	5	5	1	4	5	6	3	3	4	5
104	3	4	3	6	3	4	4	4	5	1	2	5	3	4	6	7	7	2	6	5	1	6
105	6	2	4	5	4	6	5	1	7	6	1	2	5	5	1	6	3	5	2	4	5	1
106	4	6	1	3	1	4	6	2	6	6	4	3	3	6	5	2	5	5	6	5	2	7
107	5	4	4	6	6	2	3	4	5	5	5	2	6	6	2	3	5	2	7	3	6	2
108	5	1	1	2	1	5	1	3	4	1	1	4	4	5	3	4	4	5	6	4	7	3
109	4	3	4	6	1	3	2	7	3	7	1	3	6	4	4	5	3	7	5	5	3	1
110	5	5	1	1	3	1	4	3	4	6	2	1	3	4	1	1	5	2	4	7	3	2

Anexo 6. Resultados complementarios

CATEGORIAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

TABLA DE FRECUENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	46	1.99
A VECES	114	4.94
FRECUENTEMENTE	523	22.64
SIEMPRE	1627	70.43
	2310	100.00

CATEGORIAS DE SATISFACCION.

TABLA DE FRECUENCIAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	268	11.07
2	317	13.10
3	411	16.98
4	344	14.21
5	474	19.59
6	461	19.05
7	145	5.99
	2420	100.00

1 Las tareas que desempeño corresponden a mi función

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	3	4.29
FRECUENTEMENTE	6	8.57
SIEMPRE	61	87.14
	70	100.00

2 Mi salario y beneficio son razonables

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	4.29
A VECES	8	11.43
FRECUENTEMENTE	5	7.14
SIEMPRE	54	77.14
	70	100.00

3 Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	14	20.00
A VECES	12	17.14
FRECUENTEMENTE	31	44.29
SIEMPRE	13	18.57
	70	100.00

4 Me río de bromas

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	53	75.71
SIEMPRE	17	24.29
	70	100.00

5 Estoy comprometido con mi organización de salud

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	17	24.29
SIEMPRE	53	75.71
	70	100.00

6 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi, organización

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	4	5.71
SIEMPRE	66	94.29
	70	100.00

7 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	4.29
A VECES	8	11.43
FRECUENTEMENTE	5	7.14
SIEMPRE	54	77.14
	70	100.00

8 Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	13	18.57
SIEMPRE	57	81.43
	70	100.00

9 Me interesa el desarrollo de mi organización de salud

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	7	10.00
SIEMPRE	63	90.00
	70	100.00

10 Considero que es necesario el establecimiento de reglas

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	3	4.29
FRECUENTEMENTE	6	8.57
SIEMPRE	61	87.14
	70	100.00

11 Siempre las cosas me salen perfectas

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	11	15.71
SIEMPRE	59	84.29
	70	100.00

12 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	5	7.14
FRECUENTEMENTE	9	12.86
SIEMPRE	56	80.00
	70	100.00

13 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	5	7.14
SIEMPRE	65	92.86
	70	100.00

14 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	4	5.71
SIEMPRE	66	94.29
	70	100.00

15 En esta institución existe orden

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	3	4.29
SIEMPRE	67	95.71
	70	100.00

16 Mi trabajo es evaluado en forma adecuada

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	7	10.00
SIEMPRE	63	90.00
	70	100.00

17 Siempre estoy sonriente

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	13	18.57
FRECUENTEMENTE	39	55.71
SIEMPRE	18	25.71
	70	100.00

18 Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	6	8.57
SIEMPRE	64	91.43
	70	100.00

19 Disfruto trabajar en esta institución

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	7	10.00
SIEMPRE	63	90.00
	70	100.00

20 La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	4.29
A VECES	7	10.00
FRECUENTEMENTE	31	44.29
SIEMPRE	29	41.43
	70	100.00

21 Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	5	7.14
FRECUENTEMENTE	9	12.86
SIEMPRE	56	80.00
	70	100.00

- 22 El personal de otras áreas se suman espontáneamente para resolver los problemas de la institución

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	6	8.57
SIEMPRE	64	91.43
	70	100.00

- 23 Nunca comete errores

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	23	32.86
A VECES	47	67.14
FRECUENTEMENTE	0	0.00
SIEMPRE	0	0.00
	70	100.00

- 24 Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	17	24.29
SIEMPRE	53	75.71
	70	100.00

- 25 Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	7	10.00
SIEMPRE	63	90.00
	70	100.00

- 26 Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	3	4.29
FRECUENTEMENTE	6	8.57
SIEMPRE	61	87.14
	70	100.00

- 27 M jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	33	47.14
SIEMPRE	37	52.86
	70	100.00

28 La limpieza de los ambientes es adecuada

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	39	55.71
SIEMPRE	31	44.29
	70	100.00

29 En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	33	47.14
SIEMPRE	37	52.86
	70	100.00

30 La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	31	44.29
SIEMPRE	39	55.71
	70	100.00

31 Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	39	55.71
SIEMPRE	31	44.29
	70	100.00

32 La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	21	30.00
SIEMPRE	49	70.00
	70	100.00

33 La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00
A VECES	0	0.00
FRECUENTEMENTE	13	18.57
SIEMPRE	57	81.43
	70	100.00