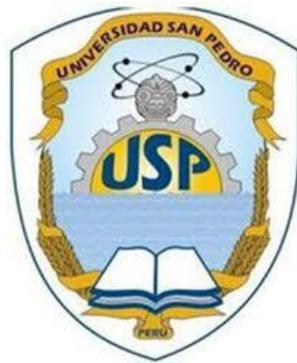


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo  
en Consulta Ambulatoria del Instituto Nacional de Salud  
del Niño – Breña 2016**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud  
con mención en Gestión de los Servicios de Salud**

**Autor:**

**Sarmiento Torre, María Cleofé**

**Asesor:**

**Dra. Correa Huamán, Doraliza**

**Chimbote – Perú**

**2018**

Tema: Clima organizacional y satisfacción del usuario  
externo

Especialidad: Ciencias de la Salud

Línea de Investigación: Gestión y Administración de los Servicios de Salud

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub Área: Ciencias de la Salud

Topic: Organizational climate and external user  
satisfaction

Specialty: Health Sciences

Research Line: Management and Administration of Health Services.

Area: Medical and Health Sciences

Sub Area: Health Sciences

Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en consulta ambulatoria  
del Instituto Nacional de salud del Niño - Breña 2016

*Organizational climate and satisfaction of the external user in ambulatory  
consultation of the national institute of health of the child - Breña 2016*

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito plantear estrategias de intervención para controlar las dimensiones del clima organizacional que influyen sobre la satisfacción del usuario externo e implementar un plan de mejora continua en la organización. El objetivo fue: Determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y clima organizacional en la consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2016. Material y Métodos. El estudio es de nivel aplicativo, método descriptivo, correlacional, prospectivo, de corte transversal. Se encuestó a 50 usuarios externos de los consultorios externos de pediatría y 50 trabajadores de salud de la misma área, los que fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó la entrevista como técnica y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario la cual es la diferencia entre las expectativas y las percepciones; y la encuesta de Clima Organizacional del Ministerio de Salud para el usuario interno la cual es una escala de Likert. Resultados. La satisfacción del usuario externo en consultorios ambulatorios fue de 46.9% y el clima organizacional obtuvo una puntuación de 69.78.; no se encontró relación entre ambas variables (Valor chi cuadrado = 6.558,  $p = 0.683(p > 0.05)$ ). Conclusiones. La satisfacción del usuario se encuentra en un nivel de proceso y el clima organizacional por mejorar. La variable clima organizacional es independiente de la variable satisfacción de usuario.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to propose intervention strategies to control the dimensions of the organizational climate that influence the satisfaction of the external user and implement a plan for continuous improvement in the organization. The objective was to: Determine the relationship between satisfaction of the external user and organizational climate in the outpatient clinic of the National Institute of Child Health - Breña 2016. Material and Methods. The study is of application level, descriptive, correlational, prospective, cross-sectional method. We surveyed 50 external users of the pediatric outpatient clinics and 50 health workers in the same area, who were selected through non-probabilistic sampling for convenience. The interview was used as a technique and the instruments used were the modified Servqual questionnaire that measures the level of user satisfaction which is the difference between expectations and perceptions; and the Organizational Climate survey of the Ministry of Health for the internal user which is a Likert scale. Results The satisfaction of the external user in outpatient clinics was 46.9% and the organizational climate obtained a score of 69.78; no relationship was found between both variables (chi square value = 6.558,  $p = 0.683$  ( $p > 0.05$ )). Conclusions The satisfaction of the user is at a process level and the organizational climate to improve. The organizational climate variable is independent of the user satisfaction variable.

## INDICE

Palabra clave .....	ii
Título .....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice.....	vi
<b>I.</b> Introducción .....	7
<b>1.1.</b> Antecedentes Y Fundamentación Científica .....	7
1.1.1. Antecedentes.....	7
<b>1.2.</b> Fundamentación Científica .....	12
<b>1.2.1.</b> Clima Organizacional .....	12
<b>1.2.2.</b> Satisfacción del Usuario.....	17
<b>1.3.</b> Justificación de la Investigación .....	25
<b>1.4.</b> Problema de la Investigación.....	26
1.4.1. Problema Especifico .....	26
<b>1.5.</b> Operacionalización de las Variables .....	26
1.5.1. Clima Organizacional.....	26
1.5.2. Satisfacción del Usuario.....	26
<b>1.6.</b> Hipótesis.....	27
<b>1.7.</b> Objetivos .....	28
1.7.1. Objetivo Especifico .....	28
<b>II.</b> Metodología .....	28
<b>2.1.</b> Tipo y diseño de investigación .....	28
<b>2.2.</b> Población y muestra .....	29
<b>2.3.</b> Técnica e instrumentos de investigación .....	29
<b>2.4.</b> Procesamiento y análisis de la información .....	30
<b>III.</b> Resultados .....	31
<b>IV.</b> Análisis y Discusión.....	41
<b>V.</b> Conclusiones y Recomendaciones .....	45
<b>VI.</b> Agradecimientos.....	47
<b>VII.</b> Referencias Bibliográficas .....	48
<b>VIII.</b> Anexos .....	51

## **I. INTRODUCCION**

La mejora de los servicios de salud tiene como base fundamental la calidad de servicio brindado a los usuarios y la calidad en el servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente de dicho servicio.

Este estudio se realizó en el Instituto Nacional de Salud del Niño para medir el Clima Organizacional y conocer la percepción del usuario externo sobre la atención recibida en el Instituto Nacional de Salud del Niño -2016, lo que permitirá proponer intervenciones que permitan establecer y mejorar la situación actual del clima organizacional del Instituto Nacional de Salud del Niño y la percepción del usuario externo.

Un sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, por el cual, una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes para lo cual planifica e implementa, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas y la mejora continua de los productos y servicios que ofrece brindando una atención amable y oportuna con calidad y calidez a sus usuarios (Castillo 2011)

### **1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

#### **1.1.1 Antecedentes**

García y Gálvez (2016) realizaron un estudio sobre “Calidad de Atención Asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos Asistenciales De Salud: Minsa – Essalud, Chongoyape – Perú”. El objetivo fue comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud Ministerio de Salud – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%.. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector

Ministerio de Salud que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%.

Cabrera (2015), realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, Noviembre 2015”. El objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Noviembre del 2015. Material y Métodos: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en tópico de medicina de emergencia. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada. Conclusiones: La insatisfacción global encontrada fue de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Vela (2015), realizó un estudio sobre “Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – Perú – 2015”. El objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizan. Material y Métodos: estudio es de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual modificado para el usuario externo y la encuesta de clima organizacional del MINSA para los trabajadores. Conclusiones: no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2013), en México realizaron un estudio sobre “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”. Los objetivos principales. 1ª examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima

organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. Material y métodos: investigación documental. Conclusiones: del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

Monchón y Montoya (2013), realizaron un estudio denominado “Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero desde la Percepción del Usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, Perú, 2013”. El objetivo fue determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital III-EsSalud Chiclayo. Material y métodos: estudio cuantitativo, descriptivo. Se utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada. Conclusiones: el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles.

Shimabuku, et al (2012), realizaron un estudio sobre “Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú”, con el objetivo de Determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, Perú. Estudio observacional. La población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Resultados. La muestra fue de 2051 acompañantes, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria. En contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010

(0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25). Conclusiones: Las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado.

Del Salto (2012), realizó un estudio sobre “Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Período 2012, Quito Ecuador”, con el objetivo de analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal. La población estuvo conformada por 391 usuarios. Resultados. Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p = 0,000$ ). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p = 0,000$ ). Conclusiones: En su mayoría los encuestados son de sexo masculino, con una edad promedio de  $17,03 \pm 10,2$  años, con un mínimo de edad de 10 años y un máximo de hasta 71 años, de los cuales la mayoría son primera consulta, quienes consideran que la ubicación del Departamento Médico está bien en el 92,1%.

Castillo (2011), realizó un estudio sobre “Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro SMIL “Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador”, con el objetivo de Determinar el grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa”. Estudio observacional. La población estuvo

conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Resultados. Existe mucha satisfacción en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en el área de rayos X es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que solo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención. Conclusiones: la calidad de servicio de la consulta fue percibida por los usuarios externos como satisfactoria en cuanto a la presencia de equipo y material en el consultorio, también por encontrar confort en la sala de espera ambos con un 95% y 96% respectivamente de satisfacción La calidad de servicio de la consulta externa del Centro Medico ESMIL fue percibida por los usuarios externos como insatisfactoria.

Vidal y Torres (2011), realizaron un estudio sobre “Utilización de Servicios Públicos Ambulatorios de la Ciudad de Santa Fe – Argentina”, con el objetivo de detectar los motivos más frecuentes por los cuales, los usuarios eligen ser atendidos en los servicios ambulatorios del Hospital Cullen de la ciudad de Santa Fe. La población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Resultados. Se aplicaron 225 encuestas a los usuarios de consultorios externos. El 60% de los entrevistados respondió que elige el hospital porque recibe “mejor atención”, el resto de los porcentajes se relaciona con la respuesta que brinda el efector en cuanto a la “disponibilidad de turnos”, “medicamentos” y posibilidad de “estudios complementarios”, luego el 13% respondió que “no encuentra atención en otros centros” y otro 13% acude al hospital por razones de “accesibilidad”. Conclusiones: Los usuarios entrevistados

acuden al hospital por su propia motivación y porque recibe mejor atención y reconoce encontrar una oferta de servicios que resuelve sus necesidades de salud.

Hernández y Fernández (2011) realizan el estudio de “Propuesta De Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica en Cali - Colombia”, en la cual menciona que el recurso humano es determinante en las organizaciones, ya que es el que agrega valor en los productos y servicios de las mismas. Debido a la alta competitividad a nivel industrial, muchas empresas han descubierto la importancia de tener un buen clima laboral ya que con este, se tiene a un personal altamente motivado, comprometido y productivo, lo cual conlleva a un mejor desempeño de las personas, aportando así al cumplimiento los objetivos estratégicos de la organización. En el presente estudio se diseñó un instrumento de medición del clima organizacional para una empresa farmacéutica, basado en la teoría, investigaciones y aplicación al contexto farmacéutico, éste se compone de 3 dimensiones, 9 factores y 42 reactivos; en el presente reporte se presentan los resultados de la investigación, la metodología y las evidencias que permiten sustentar la validez del instrumento. Conclusiones, según las percepciones de los empleados, en las últimas tres décadas el clima organizacional de las empresas colombianas no ha sido satisfactorio, y lo más preocupante es que la situación no parece mostrar mejoramiento.

## **1.2 .1 FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

### **1.2.1.1 Clima organizacional**

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones (García 2012).

La relación sistema–ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos provenientes de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy y enriquecidos con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. La proposición de ver a los sistemas organizacionales en relación con su entorno ambiental se encuentra acogida en una teoría de organizaciones que buscaba superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionista de los otros.

Brunet (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Seisdedos (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Schein, (citado por Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (García 2012).

En conclusión y de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir al clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, a los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc., en que tienen lugar y las diversas normas formales e informales que afectan a dicho trabajo. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Así también, otros autores afirman que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos (Ramos 2012).

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un Estudio del Clima Organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos. Para lograr esto en el Perú se cuenta con un instrumento que permite evaluar el clima organizacional.

La medición del clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan priorizar los factores negativos que se detecten y afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura.

Para la medición del Clima Organizacional se consideran las siguientes variables y dimensiones:

*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 ésta existe para alcanzar sus objetivos. Sus dimensiones son: Liderazgo, innovación, recompensa y confort.

*Diseño organizacional:* Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición 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. Sus dimensiones son: Estructura, toma de decisiones, Comunicación organizacional y remuneración.

*Cultura de la Organización:* Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es

indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. Sus dimensiones son: Identidad, conflicto y cooperación y motivación (Ministerio de Salud Resolución Ministerial N°468 /2011).

### **1.2.2.2 Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (Huamán , 2015).

En su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios. Sin embargo, para que esta complacencia sea una verdad se requiere medirla.

Desde un enfoque más psicológico centrado más en el proceso de evaluación, Johnson y Fornell (1991), definen la satisfacción del cliente como que está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo (Morales y Hernández, 2004).

Según *Donabedian* "el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades" e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.

Como definen *B. Zas* y otros, el proceso de la calidad total llevada a su máxima expresión se convierte en una forma de vida organizacional, hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda, es crear usuarios satisfechos.

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia.

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario."

La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Si se 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 permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplir las expectativas de unos y de otros.

En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes objetivos:

- ✓ Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución.
- ✓ Identificar cuáles elementos de la atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
- ✓ Evaluar el grado de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo.
- ✓ Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral.

La definición de satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

1. Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.

2. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por *Donabedian* como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre *satisfacción general*, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la *satisfacción específica*, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

Desarrollar procedimientos normalizados de trabajo, incluyendo los instrumentos de registros apropiados, es fundamental para asegurar la provisión de un servicio de calidad. El surgimiento de los servicios de excelencia pone a los involucrados en la necesidad de buscar y adoptar nuevas formas de medir la calidad y evaluar la actuación. La valoración de la satisfacción de los pacientes es una medida para evaluar la atención sanitaria.

*Donabedian* agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente

interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades. Este modelo junto a las aportaciones realizadas por autores como *Berry* y *Parasuraman* apuntan a un conjunto de variables (SERVQUAL) que posibilitan una aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe.

La relación entre profesional sanitario-paciente pasa a ser una relación entre proveedor de servicios-consumidor, por lo que hay que tener en cuenta que se inserta en un microsistema social en el que se relacionan las categorías de rol; donde cada una tiene asociadas unas expectativas comportamentales, la insatisfacción de un actor puede venir de la incongruencia entre las conductas esperadas y las realmente ejecutadas.

Es necesario puntualizar primero que la calidad de la atención es un concepto complejo, con múltiples atributos, procesal y temporal. Debido a que son muchas las definiciones que actualmente existen sobre calidad en salud y su manera de abordarla, ello ha originado la aparición de una diversidad de enfoques para su medición. Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral. Del mismo modo, realizar esta evaluación lleva a no despreciar la perspectiva global con instrumentos con fuerte confiabilidad y validez (Massip y col. 2008)

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad y que utiliza o utilizará recursos o servicios para cubrirla (Hernández 2011).

La atención sanitaria de calidad deficitaria impone una carga negativa muy significativa a la sociedad y a los sistemas sanitarios. La falta de calidad se manifiesta de múltiples formas incluyendo:

a) *Servicios de salud ineffectivos*, es decir, que no alcanzan el resultado esperado en salud. Este problema se expresa en términos de injustificada variabilidad de la práctica clínica, aplicación de cuidados inoportunos o innecesarios, y un alto porcentaje de cuidados no consistentes con el conocimiento profesional actual. En el caso más extremo, la falta de calidad hace al servicio de salud inseguro ocasionando daño material o humano, situación que ha motivado un aumento de las demandas legales contra profesionales y servicios de salud, así los prestadores de servicios se sienten atacados y adoptan prácticas de medicina defensiva.

b) *Servicios de salud ineficientes*, es decir, con costes superiores a los necesarios para obtener el mismo resultado. Este fenómeno contribuye a un aumento excesivo del gasto en salud sin el correspondiente mejoramiento del desempeño de los servicios de salud. Ello supone un costo de oportunidad para el servicio sanitario, retrayendo recursos que podrían invertirse, por ejemplo, en incrementar la cobertura de los servicios a las poblaciones más desprotegidas. La baja capacidad resolutoria del primer nivel de atención es un paradigma de ineficiencia por su repercusión en la presión sobre urgencias hospitalarias o en consultas en niveles de atención de mayor complejidad.

c) *La mala calidad* se expresa también en limitada accesibilidad, con barreras administrativas, geográficas, económicas, culturales o sociales, e indiferencia respecto a la perspectiva de género en la provisión de servicios de salud. Esta situación se manifiesta en largas listas de espera, horarios de atención incompatibles con las posibilidades de consulta del usuario, distancias excesivas al centro de atención sanitaria, falta de medicamentos en los centros de atención, y oferta de servicios no adecuada al contexto/preferencias culturales y sociales del ciudadano.

d) Otra expresión de la falta de calidad corresponde a la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de salud con los servicios de salud. Los ciudadanos se quejan, por ejemplo, de maltrato, falta de comunicación e inadecuación de

instalaciones de salud. Por otra parte los profesionales y trabajadores de salud sufren de desmotivación, sobrecarga de trabajo, y en los casos más extremos el síndrome de “burn out”, lo que contribuye aún más al deterioro de la calidad del servicio prestado (Organización Panamericana Salud-Organización Mundial Salud 2007).

En nuestro país el Ministerio de Salud a través de la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud han elaborado los Documentos *Técnicos: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”* y la *Metodología para el Estudio de Clima organizacional* con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo y la medición del clima organizacional en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Para la medición de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud se cuenta con la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país.

Esta metodología, evalúa la satisfacción del usuario a través de 5 variables como son:

*Aspectos Tangibles.* Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las

instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**Capacidad de Respuesta.** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

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

**Fiabilidad.** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

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

Rango de satisfacción del usuario según Normativa del Ministerio de Salud del Perú (Ministerio de Salud Resolución Ministerial N° 527-2011):

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

#### **Otros conceptos:**

**Expectativa 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 emite un juicio.

**Usuarios Internos,** es el personal médico y de enfermería que laboran en el establecimiento de salud., personal asistencial que laboran en un establecimiento de salud privado o estatal.

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

***Demanda Satisfecha***, es cuando el usuario externo logra todas sus expectativas durante una atención en el servicio de salud.

***Demanda Insatisfecha***, está referida cuando el usuario externo, por muchos factores de recursos humanos, tiempo de espera, infraestructura, prescripción de recetas, informática, citas etc. no logra la atención deseada por el paciente en los consultorios externos del establecimiento de salud.

***Mejoramiento Continuo de la Calidad***. - metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia (Resolución Ministerial N° 527-2011 MINSA).

### **1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

En los estudios de satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de los últimos años, se evidencia que se repite la misma problemática: satisfacción del usuario por debajo de 50%, más aún cuando se analiza por variable evidenciamos que las preguntas con 60% a más de insatisfacción son aquellas en las cuales el trabajador de salud tiene participación directa. Así mismo, el clima organizacional se encuentra por mejorar, las variables menos menor puntuación son remuneración y recompensa. Por tanto, resulta de especial interés para nuestra institución conocer los factores que relacionan la satisfacción del usuario externo y el clima organizacional. Actualmente es prioridad del Ministerio de Salud la medición de la satisfacción del usuario sobre los servicios recibidos y el clima organizacional; ambos se han convertido en indicadores que influyen sobre la calidad.

La presente investigación parte de la necesidad de conocer los aspectos negativos que generan insatisfacción en el usuario externo y el trabajador de salud en la consulta ambulatoria con el propósito de plantear estrategias de intervención para controlar las dimensiones del clima organizacional que influyen sobre la

satisfacción del usuario externo e implementar un plan de mejora continua en la organización que será de utilidad al servicio de Farmacia como un servicio de soporte a la atención de salud de nuestra institución y a las organizaciones con características similares.

Debido a que no se cuenta con suficientes estudios de alcance nacional sobre el tema, el presente trabajo es conveniente para afianzar un mayor conocimiento sobre la relación entre ambas variables. Por otra parte, la investigación contribuye a incrementar conocimiento sobre la relación o influencia entre la satisfacción del usuario y clima organizacional.

El trabajo tiene una utilidad metodológica, puesto que podrían realizarse futuros estudios con metodologías compatibles y que estos se puedan analizar conjuntamente y se comparen o ser el punto de partida para un estudio cualitativo. La investigación es viable porque dispone de los recursos necesarios para desarrollarlo.

#### **1.4 PROBLEMA**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y clima organizacional en consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño-Breña, durante los meses de octubre, noviembre 2016?

##### **Problemas Específicos. -**

- 1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en consulta ambulatoria durante los meses de octubre, noviembre 2016?
- 2.- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en consulta ambulatoria durante los meses de octubre, noviembre 2016?

#### **1.5 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

##### **Variable**

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

#### Clima Organizacional

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

<b>Definición Operacional de Clima Organizacional:</b> Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral	
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Potencial Humano</li> <li>✓ Diseño organizacional</li> <li>✓ Cultura de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo, Innovación, Recompensa y Confort.</li> <li>• Estructura, Comunicación organizacional, Remuneración y Toma de decisiones.</li> <li>• Identidad, conflicto y cooperación y motivación.</li> </ul>
<b>Definición Operacional de Satisfacción del usuario externo:</b> Es la brecha que resulta de la diferencia de la percepción y expectativa del usuario.	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Fiabilidad</li> <li>2.Capacidad de Respuesta</li> <li>3.Seguridad</li> <li>4. Empatía.</li> <li>5. Aspectos Tangibles.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información</li> <li>✓ Acceso</li> <li>✓ Privilegios</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Oportunidad</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Trato</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Señalización</li> <li>✓ Equipamiento</li> <li>✓ Limpieza</li> </ul>

## 1.6 HIPOTESIS

Ho: La satisfacción del usuario externo de consulta ambulatoria está relacionada con el Clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

H1: La satisfacción del usuario externo de consulta ambulatoria no está relacionada con el Clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

### **1.7 OBJETIVOS**

- Determinar la relación de satisfacción del usuario externo y clima organizacional en la consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño de Octubre, Noviembre 2016

#### **OBJETIVO ESPECIFICO:**

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño.
- Determinar el clima organizacional del usuario interno en consulta ambulatoria.
- Relacionar satisfacción del usuario externo en la consulta ambulatoria con el clima organizacional.

## **II. METODOLOGIA**

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

Descriptivo. Correlacional, observacional, transversal y prospectivo.

*Descriptivo correlacional*, en la medida que se ocupará de esclarecer las relaciones entre las variables "clima organizacional" y "satisfacción del usuario externo" y cómo los valores de una se modifican cuando aumentan o disminuyen los valores en la otra.

*Observacional*, porque es un estudio de carácter estadístico y demográfico, y no hay intervención por parte del investigador, solo describirá la medición de las variables que define en el estudio.

*Transversal*, porque se realizará una sola medida en un periodo determinado.

*Prospectivo*, porque los datos se recolectarán a partir del planteamiento del presente estudio.

## **2.2 Población y muestra**

Satisfacción del usuario: 50 padres acompañantes del usuario externo (padres de familia, tutores o responsable legal del niño o adolescente.

Clima organizacional: 50 trabajadores de salud que laboran en consultorios externos de pediatría.

La muestra fue seleccionada por muestreo no probabilístico por conveniencia

## **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

Se utilizó la entrevista como técnica y la encuesta SERVQUAL y encuesta de clima organizacional como instrumento, ambas aprobadas por el Ministerio de Salud del Perú.

### **Ficha Técnica**

Nombre : Cuestionario SERVQUAL

Validado : MINSA

Lugar : Lima

Administración : Individual

Tiempo de duración: 10 a 20 minutos aproximadamente

### **Contenido**

Está constituido por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con la siguiente escala: 1 al 7.

Total de 22 preguntas de expectativa y 22 de percepción.

### **Ficha Técnica**

Nombre : Cuestionario sobre Clima Organizacional

Validado : MINSA

Lugar : Lima

Administración : Individual

Tiempo de duración: 10 a 20 minutos aproximadamente

## **Contenido**

Está constituido por tres variables: Cultura de la organización, desarrollo organizacional y potencial humano y 11 dimensiones con las siguientes escalas y valores.

1-Nunca, 2- A veces, 3- Frecuentemente 4- Siempre

Total de 34 preguntas.

### **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Se realizaron análisis descriptivos incluyendo medidas de frecuencia, porcentajes y promedios. Para asociar las variables, se aplicó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, Se elaboró la tabla de sumatorias de los resultados del clima organizacional y satisfacción del usuario externo y con ello se definió las siguientes categorías para ambas variables: Malo:  $\leq P25$ , Regular:  $>P25 - P50$ , Bueno:  $>P50 - P75$  y Muy bueno:  $>75$  según correspondía, para determinar el nivel de asociación entre las variables consideradas.

Para el procesamiento de los datos se usó el paquete estadístico SPSS Statistical Package for Social Science, SPSS Ver. 15). Se consideró un valor  $p < 0,05$  como significativo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

Después de recolectar los datos se ingresaron al aplicativo en Microsoft Excel de Clima Organizacional y SERVQUAL para obtener las tablas de frecuencias y porcentajes como los gráficos de barras respectivas.

#### Variable de Clima Organizacional

**Tabla 1. Características de la muestra. Encuesta de clima organizacional en Consulta ambulatoria. Instituto Nacional de Salud del Niño 2016**

Variables	n=50	
	n	%
Sexo	Femenino	22 44,9%
	Masculino	28 55,1%
Grupo Ocupacional	Administrativos	21 42,9%
	Asistenciales	29 57,1%
Condición laboral	Nombrados	19 42,9%
	Contratados	31 57,1%
Edad	Menor edad	23
	Edad Promedio	37,9
	Mayor Edad	58
Años de servicio en el INSN	Menor Tiempo	1
	Tiempo Promedio	9,6
	Mayor Tiempo	39
Años de servicio en el puesto actual	Menor Tiempo	0
	Tiempo Promedio	7,4
	Mayor Tiempo	39

Fuente: Base de datos de la encuesta Clima Organizacional aplicada a los trabajadores de consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño. 2016

La mayoría de encuestados corresponden al sexo masculino (55.1%), del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados (57.1%); el promedio de edad es de 37.9 años y tienen un tiempo promedio de labor institucional de 9.6 años y de 7.4 años de servicio en el puesto actual.

Tabla 2. Resultado global y por dimensiones del clima organizacional. Instituto Nacional de Salud del Niño 2016.

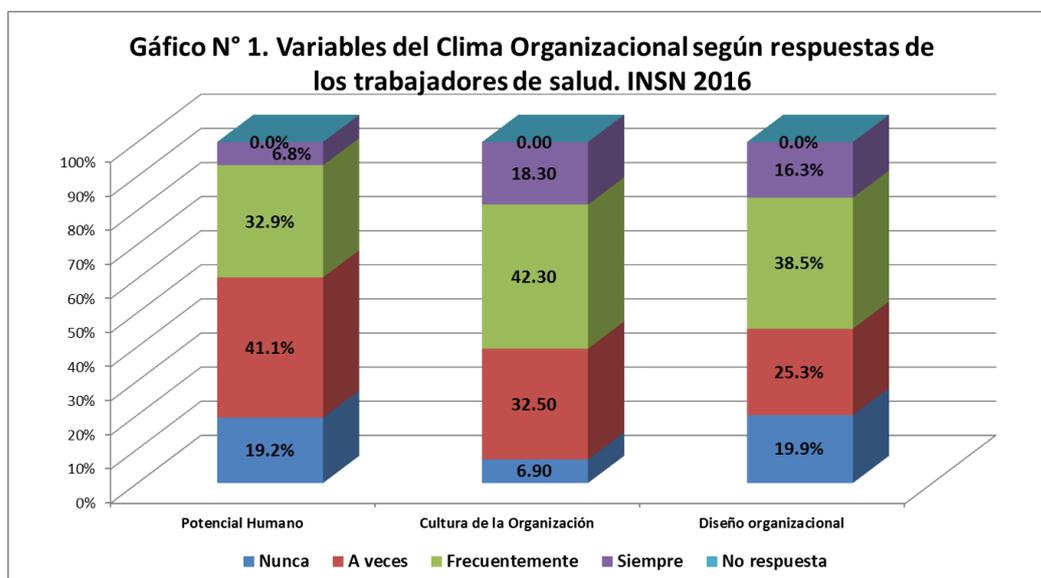
VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUAC	EVALUACION DE LA PUNTA CIÓN			PUNTUAC ION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>28 a 112</b>	<b>Menos de 16</b>	<b>56 a 84</b>	<b>Más de 84</b>	<b>69,58</b>	<b>Por mejorar</b>
<b>Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>8 a 32</b>	<b>Menos de 16</b>	<b>16 a 24</b>	<b>Más de 24</b>	<b>21,98</b>	<b>Por mejorar</b>
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	7,25	Por mejorar
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5,00	Por mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9,73	Saludable
<b>Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>9 a 36</b>	<b>Menos de 18</b>	<b>18 a 27</b>	<b>Más de 27</b>	<b>22,81</b>	<b>Por mejorar</b>
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3,54	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4,50	Por mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8,21	Por mejorar
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6,56	Saludable
<b>Var 3 POTENCIAL HUMANO</b>	<b>11 a 44</b>	<b>Menos de 22</b>	<b>22 a 33</b>	<b>Más de 33</b>	<b>24,79</b>	<b>Por mejorar</b>
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5,56	No Saludable
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4,40	Por mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9,31	Por mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5,52	Por mejorar

Fuente: Base de datos de la encuesta Clima Organizacional aplicada a los trabajadores de consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño. 2016

Esta tabla 2, nos muestra resultados globales del clima organizacional, en la cual las tres variables no llegan a la puntuación mínima de clima saludable, por lo cual se encuentran en una situación de “por mejorar”. Así mismo, en las variables diseño organizacional y potencial humano, específicamente en remuneración y recompensa la evaluación resulta como “no saludable”. En ambos casos son dimensiones en las cuales el personal no puede intervenir directamente. Las dimensiones mejor valoradas son identidad, comunicación organizacional y estructura, seguidas de las variables motivación, toma de decisiones, liderazgo, innovación y confort que se encuentran por mejorar

Grafico 1, nos muestra que el 60.6% de los trabajadores respondieron siempre y

frecuentemente a la variable cultura de la organización; 54.8% a diseño organizacional y 39.6% a potencial humano.



**Variable Potencial Humano, según dimensiones: recompensa, innovación, liderazgo y confort**

En la variable Potencial Humano, el 39.7% de los trabajadores respondieron Siempre y Frecuentemente, a las preguntas de esta variable, y el 60.3% respondió Nunca y a veces, por lo tanto se deberán considerar como los aspectos a mejorar.

La dimensión recompensa sólo el 26.5% respondió Siempre y frecuentemente, la dimensión mejora valorada es la pregunta su trabajo es evaluado en forma adecuada con 46.9%, las otras preguntas obtuvieron porcentajes por debajo del 20%.

En la dimensión liderazgo el 42.8% percibe que los jefes están disponibles cuando se le necesita y el 30.6% percibe que sus directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización. Por lo que esta dimensión es débil en la institución.

En cuanto a la dimensión innovación, el 40.8% percibe que su institución es flexible y se adapta bien a los cambios, el 36.8 percibe que la innovación es característica de la organización, el 36.7% percibe que sus compañeros de trabajo

toman iniciativas para la solución de problemas y el 34.6% percibe que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.

En relación al Confort, el 73.5% percibe que la limpieza de los ambientes es adecuada y 67.3% percibe que en términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo. Esta es la dimensión mejor percibida.

**Variable Cultura de la Organización según dimensiones: motivación, identidad, conflicto y cooperación**

Con relación a cultura de la organización 60.6% de los trabajadores perciben que existe una buena cultura de la organización.

En la dimensión de Motivación 67.3% respondió que recibe buen trato en su establecimiento, su institución le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer y sus jefes inmediatos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.

La dimensión Identidad es la mejor percibida en esta variable, el 95.9% dice que su les interesa el desarrollo de su institución, su contribución juega un papel importante en el éxito de la organización y están comprometidos con su institución.

En cuanto a la dimensión Conflicto y Cooperación, 42.9% de los encuestados dijeron que las otras áreas o servicios le ayudan cuando las necesita y que puede contar con sus compañeros de trabajo cuando las necesita.

**Variable Diseño Organizacional, según dimensiones: Estructura, Toma de Decisiones, Remuneración y Comunicación Organizacional**

Con relación a diseño organizacional 54.8% de los trabajadores perciben que existe un adecuado diseño organizacional.

En la dimensión estructura, 95.9% percibe que conoce las tareas o funciones que debe realizar y el 75.5% respondió que estas tareas corresponden a su función.

La dimensión toma de decisiones, el 53.1% percibe que su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión y el 34.7% percibe que participan en la toma de decisiones.

Con relación a la dimensión remuneración, sólo el 24.5% de los encuestados percibe que su salario y beneficios son razonables y el 20.4% percibe que su remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza. El 75.5% de los encuestados piensa que no es así. Esta es la dimensión que obtuvo como resultado general como *no saludable*.

Finalmente, la dimensión comunicación organizacional, 89.8% de los encuestados percibe que prestan atención a los comunicados que emiten sus jefes, el 55.1% percibe que su jefe inmediato se comunica regularmente con sus trabajadores para recabar apreciaciones técnicas y 55.1% percibe que su jefatura inmediata le comunica cuando realiza bien o mal su trabajo.

### Variable de Satisfacción del Usuario Externo

**Tabla 3.- Características de la muestra. Satisfacción del usuario externo en la consulta externa del Instituto Nacional de Salud del Niño 2016.**

Variables		Consulta Externa	
		n	%
Sexo	Masculino	11	22,0%
	Femenino	39	78,0%
Edad	Minimo	18	
	Maximo	60	
	(promedio ± D.S.)	35±10,1	
Grado de instrucción	Analfabeto	0	0,0%
	Primaria	3	6,0%
	Secundaria	17	34%
	Superior técnica	20	40%
	Superior universitaria	10,0	20%
Tipo de Seguro	SIS	14	28%
	SOAT	0	0
	Ninguno	11,0	22%
	Otro	25	50%
Tipo de paciente	Nuevo	15	30%
	Continuador	35	70%

Fuente: Base Datos de la encuesta SERVQUAL en consulta ambulatoria. Instituto Nacional de Salud del Niño 2016

Del total de encuestados, la mayoría corresponden al sexo femenino (78%) con un promedio de edad de 35 años y tienen estudios superior técnica (40%). El tipo de seguro de salud más frecuente entre los usuarios corresponde a otro tipo de seguro (50%, privado) y la mayoría de los encuestados son continuadores en la consulta externa (70%).

**Tabla 4.- Resultados por Dimensiones. Satisfacción del usuario externo en consulta externa del Instituto Nacional de Salud del Niño 2016.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
Fiabilidad	50.4	49.60
Capacidad de respuesta	36.5	63.50
Seguridad	49.0	51.00
Empatía	48.4	51.6
Aspectos tangibles	49.0	51.00
<b>Total dimensiones</b>	<b>46.9</b>	<b>53.1</b>

Fuente: Base de datos de la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios en consulta ambulatoria. Instituto Nacional de Salud del Niño 2016

La satisfacción global del usuario fue de 46.9%. Anexo H.

La dimensión mejor valorada es la fiabilidad, que mantiene un porcentaje de satisfacción de 50.4%; seguida de las dimensiones Aspectos Tangibles y Seguridad las cuales obtuvieron 49% de satisfacción por los usuarios. La dimensión con mayor insatisfacción fue Capacidad de respuesta que obtuvo (63.5%).

#### **Dimensión fiabilidad:**

La Dimensión Fiabilidad obtuvo mayor satisfacción en las preguntas ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? 50% (n=50), ¿El médico le atendió en el horario programado? 58% y ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? con 56%.

#### **Dimensión Aspectos Tangibles**

En cuanto a la Dimensión Aspectos Tangibles, las preguntas mejor valoradas son: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? 66%.

**Dimensión Seguridad:**

Esta dimensión fue mejor valorada en las siguientes preguntas: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? 52%, ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 50% y ¿El médico que le atendió le inspiró confianza? 52%.

**Dimensión Empatía**

La mayor satisfacción fue de 48.4% y las preguntas mejor valoradas fueron: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? 52%, ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? 50% y ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? 50%.

**Dimensión Capacidad de Respuesta**

Esta fue la dimensión con mayor insatisfacción (63.5%), específicamente en las preguntas: ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? 66%, ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? 60%, ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? 68% y ¿La atención en farmacia fue rápida? 60%.

Tabla 5.- Satisfacción del Usuario externo según dimensiones en consultorios externos del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2016.

Dimensiones	N preg.	Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
			n	%	n	%
<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	26	52.0	24	48.00
	<b>2</b>	¿El médico le atendió en el horario programado?	29	58.0	21	42.00
	<b>3</b>	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	24	48.0	26	52.00
	<b>4</b>	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	19	38.0	31	62.00
	<b>5</b>	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	28	56.0	22	44.00
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>6</b>	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	17	34.0	33	66.00
	<b>7</b>	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	20	40.0	30	60.00
	<b>8</b>	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	16	32.0	34	68.00
	<b>9</b>	¿La atención en farmacia fue rápida?	20	40.0	30	60.00
<b>Seguridad</b>	<b>10</b>	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	26	52.0	24	48.00
	<b>11</b>	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	25	50.0	25	50.00
	<b>12</b>	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	21	42.0	29	58.00
	<b>13</b>	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	26	52.0	24	48.00
<b>Empatía</b>	<b>14</b>	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	22	44.0	28	56.00
	<b>15</b>	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	25	50.0	25	50.00
	<b>16</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	23	46.0	27	54.00
	<b>17</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	26	52.0	24	48.00
	<b>18</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	25	50.0	25	50.00
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>19</b>	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	33	66.0	17	34.00
	<b>20</b>	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	22	44.0	28	56.00
	<b>21</b>	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	20	40.0	30	60.00
	<b>22</b>	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	23	46.0	27	54.00

Fuente: Base de datos de la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios en consulta ambulatoria. Instituto Nacional de Salud del niño 2016

## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteaba que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo de consulta ambulatoria del Instituto Nacional de Salud del Niño, según el cuadro anexo, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 6.558 la cual resulta ser positiva pero no significativa  $p=0.683$

( $p > 0.05$ ). Por tanto se considera que la satisfacción de usuario es independiente del clima organizacional. Es decir, que a medida que mejora el clima de la organización no necesariamente mejora la satisfacción del usuario. La variable satisfacción del usuario es independiente de la variable clima organizacional.

Tabla N° 4

Variables	Mínimo	Máximo	Media	Perc 0	Perc 25	Perc 50	Perc 75	Perc 90	Desviación típica	N válido
<b>Clima Organizacional</b>	56,00	87,00	69,92	57,00	63,00	71,00	76,00	83,00	8,09	50,00
<b>Satisfacción del usuario</b>	-45,00	112,00	21,80	-25,00	0,00	15,50	39,00	77,00	33,24	50,00

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.558 <sup>a</sup>	9	.683
Razón de verosimilitudes	6.978	9	.639
Asociación lineal por lineal	2.280	1	.131
N de casos válidos	50		

a. 16 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.40.

Tabla de contingencia SATISFACCION \* CLIMA

			CLIMA				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
SATISFACCION	MALO	Recuento	6	3	3	3	15
		% de SATISFACCION	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	100.0%
		% de CLIMA	46.2%	23.1%	25.0%	25.0%	30.0%
		% del total	12.0%	6.0%	6.0%	6.0%	30.0%
	REGULAR	Recuento	3	2	4	1	10
		% de SATISFACCION	30.0%	20.0%	40.0%	10.0%	100.0%
		% de CLIMA	23.1%	15.4%	33.3%	8.3%	20.0%
		% del total	6.0%	4.0%	8.0%	2.0%	20.0%
	BUENO	Recuento	3	4	2	4	13
		% de SATISFACCION	23.1%	30.8%	15.4%	30.8%	100.0%
		% de CLIMA	23.1%	30.8%	16.7%	33.3%	26.0%
		% del total	6.0%	8.0%	4.0%	8.0%	26.0%
	MUY BUENO	Recuento	1	4	3	4	12
		% de SATISFACCION	8.3%	33.3%	25.0%	33.3%	100.0%
		% de CLIMA	7.7%	30.8%	25.0%	33.3%	24.0%
		% del total	2.0%	8.0%	6.0%	8.0%	24.0%
Total	Recuento	13	13	12	12	50	
	% de SATISFACCION	26.0%	26.0%	24.0%	24.0%	100.0%	
	% de CLIMA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	26.0%	26.0%	24.0%	24.0%	100.0%	

#### IV. ANALISIS Y DISCUSION

La calidad percibida por el usuario externo es el producto de la diferencia entre las percepciones de los usuarios y las expectativas. El clima organizacional es la percepción que el trabajador tiene del ambiente de trabajo y de las relaciones que se desarrollan entre los mismos. Desde el año 2011 en el Instituto Nacional de Salud del Niño se monitorea calidad mediante la medición de la *Satisfacción del Usuario Externo* con la metodología SERVQUAL y el Clima Organizacional según norma técnica Resolución *Ministerial N° 468-2011*/Ministerio de Salud. Estas mediciones nos permiten identificar problemas, analizar posibles causas y plantear intervenciones efectivas con el fin de lograr los objetivos institucionales planteados.

La mayoría de encuestados en el presente estudio corresponden al sexo femenino con un promedio de edad de 35 años.

Esto se puede interpretar como que en general el cuidado del niño está a cargo de la madre; y que además cuentan con estudios superiores por lo que posiblemente su expectativa sea mayor y su percepción de la calidad del servicio sea menor, similar resultado encontramos en el estudio de Casalino-Carpio.

El tipo de seguro más frecuente entre los usuarios es otro tipo de seguro (privado) y la mayoría de los encuestados son continuadores en la consulta externa.

Al igual que la variable estudios, el tener un seguro privado puede influir en la expectativa y percepción del usuario, tal como se corrobora en el estudio de Shimabuku et al. describen en su estudio que "... aquellos que pagan por un servicio de salud podrían tener expectativas y percepciones diferentes en relación a los que tienen cobertura de un seguro público por lo que esta variable debe trabajarse con cautela".

En consulta ambulatoria, la dimensión con mayor insatisfacción fue Capacidad de respuesta, específicamente perciben que no hay atención rápida en caja o en el módulo de admisión del SIS, en toma de muestra de laboratorio, exámenes radiológicos y atención en farmacia. La dimensión Fiabilidad tuvo mayor satisfacción en cuanto a que recibió del *personal de informes orientación y le explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención, además el médico le atendió en el horario programado y encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad*, lo que se corrobora con los resultados del estudio de Shimabuku et al., que concluyeron en que “la dimensión *capacidades médicas* mostraron el menor nivel de insatisfacción” (Shimabuku, 2011; Niño et al., 2010; Ninamango, 2014 y Masuet 2010) sin embargo en el estudio del Hospital María Auxiliadora (HMA, 2014) la capacidad de respuesta es la de mayor insatisfacción seguida de la dimensión Fiabilidad. Así mismo, en estudios similares (Vidal, 2011; Del Salto, 2014, Monchón y Montoya 2013 y Dios et al. 2013) concluyeron que los usuarios entrevistados acuden al hospital por su propia motivación y porque recibe mejor atención y reconocen encontrar una oferta de servicios que resuelve sus necesidades de salud y en general hay satisfacción por la atención recibida. En otros estudios la dimensión empatía fue la mejor valorada (García y Gálvez 2016)

En nuestro estudio encontramos que el clima organizacional se encuentra por mejorar, específicamente en la variable de remuneración y recompensa, similar resultado se encontró en el estudio de Vela, quien concluye en su estudio que el clima organizacional es inadecuado, sobre todo en los aspectos de motivación, remuneración y comunicacional organizacional, liderazgo, innovación y recompensa (Vela, 2015).

El clima laboral saludable comprende que debe existir cordialidad y adecuadas relaciones interpersonales entre los colaboradores, tal como lo describe Bernal et al. (2014) en su estudio, donde refiere que el clima organizacional en las unidades hospitalarias del sector público, las que se analizan principalmente a través de las

dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; las mismas que, dependiendo de la forma en cómo se experimenten, determinan la satisfacción de los trabajadores en relación con su ambiente de trabajo, lo cual genera efectos dentro y fuera de la organización e incide directamente en la satisfacción de los usuarios en términos de calidad de los servicios, principalmente sobre aspectos como la capacidad de respuesta en la atención médica, la empatía del personal, los elementos tangibles con que cuenta la institución hospitalaria, la confiabilidad del servicio y la seguridad en los procesos de salud.

En el estudio de Vela (2015), el 91,3% del potencial humano refieren que el clima organizacional no es adecuado. Se sabe que el potencial humano; constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, las personas son seres vivientes, pensantes y consentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos, en el presente trabajo la dimensión potencial humano también fue la menos valorada por los trabajadores, específicamente en recompensa. Igualmente la variable diseño organizacional también fue no saludable específicamente en remuneración.

En el presente estudio no encontramos correlación, entre satisfacción del usuario externo y clima organizacional, tal vez esté relacionado al tipo del establecimiento – sector público, similar resultado se encontró en los estudios de Vela S. y Fernández et al., quienes concluyen que no existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción del usuario externo. Sin embargo, en el estudio cualitativo de Bernal et al., se comprobó que hay relación entre las dos variables, pero recomiendan realizar otros estudios que refuercen la perspectiva analizada.

El tipo de atención que se brinda al paciente es esencial en los servicios de salud, ya que vienen con distintas expectativas por sus experiencias previas y

necesidades; e igual el trabajador de salud también tiene expectativas y necesidades que satisfacer, si en ambos casos no son satisfechas se generan situaciones de crisis que llega a afectar a ambos y como consecuencia las instituciones funcionan en forma inadecuada.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que la variable satisfacción del usuario es independiente de la variable clima organizacional, es decir ambas variables son independientes no existiendo correlación.
- ✓ La satisfacción del usuario externo se encuentra en un nivel *por Mejorar* debido a que la insatisfacción es mayor al 60%.
- ✓ El clima de la organización también se encuentra en un nivel *por Mejorar* debido a que solo alcanzo el 69.78 de puntuación. Las dimensiones más deterioradas dentro del clima organizacional son Recompensa y Remuneración.
- ✓ Se concluye relacionando que con los resultados del presente estudio una de las acciones, es orientar a los funcionarios de la Institución a formular una política de mejora en los servicios del establecimiento de Salud tanto como en la parte Asistencial, área administrativa, para un servicio de salud de calidad.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ La Dirección General del Instituto Nacional de Salud del Niño debe realizar estudios semejantes, utilizando enfoques cualitativos, con el fin de profundizar los hallazgos.
- ✓ Para la mejora de la satisfacción del usuario externo y el clima organizacional se deben implementar planes o proyectos de mejora en aquellas variables donde el porcentaje de insatisfacción es mayor a 40%.
- ✓ A la Dirección General del Instituto Nacional de Salud del Niño, mejorar la plataforma de atención del usuario a fin de mejorar la percepción de los usuarios externos que acuden a la atención de consultas ambulatorias.
- ✓ La Dirección General del deberá implementar o programar turnos adicionales para una mejora económica del trabajador, siendo los factores externos que influyen en la compensación económica del trabajador del Instituto Nacional de Salud del Niño.

## **VI. AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias a Dios y a mi familia por su apoyo incondicional en la realización del presente estudio.

Agradezco al Instituto Nacional de Salud del Niño por las facilidades brindadas y a los usuarios externos por su colaboración.

Un agradecimiento y reconocimiento especial a mis profesores, y Lic. Ruth Maldonado por su apoyo incondicional.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teorico.
- Cabrera, M. (12 de setiembre de 2017). Nivel de satisfaccion del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Nov. 2015. Universidad Ricardo Palma
- Casalino-Carpio, G. E. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de. Rev Soc Peru Med Interna, 143-152.
- Castillo, G. (2011). Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atencion en la consulta externa que se desarrolla en el Centro SMIL Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Del Salto, E. (2014). Evaluación de la Calidad de atencion y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento medico del Instituto Nacional Mejia en el periodo 2012. Universidad Central del Ecuador.
- Dios, C., Alba, M., Ruiz, R., Jimenez, C., Perula, L. y Rodriguez, M. (2013). Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Enfermería Global, 162-176.
- Fernandez, J., Maldonado, R., Alzamora, C., Valcarcel, N. y Barrientos, A. (2011). Clima organizacional y percepción del usuario externo sobre atenciones recibidas en el Instituto Nacional de Salud del Niño 2011. Revista del Cuerpo Medico del INSN.
- Garcia, R. y Galvez, N., (2016). Calidad de Atencion Asociada a la Satisfacciòn del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud del MINSA - EsSalud, Chongoyape, Peru. Rev. Tzhoecoen Edición Vol. 8 / N° 02, ISSN 1997-3985.
- García, M. y Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. (ISBN-13: 978-84-15547-26-6). Guanajuato, México.

- Hernández, V., Fernandez, M. (2011). Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional - ICESI - Colombia.
- Hospital Maria Auxiliadora. (2014). Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos 2014. Lima, Perú.
- Monchón, P. y Montoya, Y., (2013). Nivel de Calidad de Cuidado Enfermería desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital III EsSalud Chiclayo 2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Morales, V y Hernández, A. (2004). Calidad y Satisfacción de los Servicios: Conceptualización. Revista Digital - Buenos Aires:
- Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Cybertesis UNMSM:
- Niño, B., Tito, J., Leguía, J., Chavesta, J., y Diaz-Velez, C. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un. Disponible en Rev. cuerpo méd. HNAAA.
- Oficina Gestión de la Calidad - INSN. (2016). Informe de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo Año 2016 . Lima - Perú.
- OPS-OMS. (2007). Política y Estrategia Regional para la Garantía. 27.a. Washington DC EUA.
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernandez, D., Nakachi, G., Maldonado, R. y Barrientos, A. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. Rev Peru Med Exp, 483-489.
- Vidal, L. y Torres, M, (2011). Utilización de servicios públicos ambulatorios de la ciudad de Santa Fe. Universidad Nacional del Litoral:
- Vela, S. (2015). Clima organizacional y la Satisfacción del usuario externo - hospital Regional Hermilio Valdizan, Huanuco 2015. Universidad de Huanuco.

## Webgrafía

- Hernandez, P. (2011). La Importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Huamán, M. (2015). monografias.com. Obtenido de Satisfaccion del usuario de los servicios de salud: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz4iTbBo9yx>
- Massip, C, Ortiz, R, Llantà M, Peña M, Infante I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Disponible en Google en: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
- Masuet, A. (2010). La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de Córdoba. Disponible en el Repositorio Digital UNC: [https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/254/MASUET\\_alberto\\_mario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/254/MASUET_alberto_mario.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MINSA. (2011). Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima organizacional RM N° 468-2011. Obtenido de Observatorio de Calidad MINSA: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>
- MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Obtenido de Observatorio de Calidad: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ramos, D (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

## **VIII. ANEXOS**



**ANEXO B**

**MATRIZ METODOLOGICA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTA AMBULATORIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – BREÑA” 2016**

<b>TIPO DE INVESTIGACION</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>	<b>CRITERIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>
<p align="center">Aplicativo Práctico</p>	<p align="center">Tipo de estudio: Correlativo Observacional Transversal Prospectivo</p>	<p><b>Acompañantes del usuario (padres de familia, tutores o responsable legal del niño o adolescente).</b> Muestra: 50 acompañantes del usuario</p> <p><b>Trabajador de salud:</b> <b>Muestra:50</b> Trabajador de salud Muestreo aleatorio simple</p>	<p>Cuestionario de Encuestas MINSa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas Servqual: Evaluación de la calidad en el servicio.</li> <li>- Encuesta del clima organizacional</li> </ul> <p>Metodología validada norma técnica del MINSa.</p>	<p>Norma Técnica de Instrumento SERVQUAL.</p> <p>Norma Técnica de Clima Organizacional.</p> <p>Tratamiento estadístico: Se realizaran análisis descriptivos en medidas de resumen, se construirán cuadros y/o gráficos para su interpretación. Para establecer relación se utilizaran la prueba de correlación de spearman. <math>P &lt; 0.05</math> como significativo estadísticamente.</p>

## ANEXO C

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL					
1. Nombre de la Organización de Salud: .....					
2. Tipo de Organización : [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red [8] Establecimiento de Salud					
3. Sub Sector : [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Privado					
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva					
5. Código del cuestionario : .....			6. Edad : .....		
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino			8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial		
9. Profesión: .....			10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado		
11. Tiempo trabajando en la Institución: .....			12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....		
	ITEMS	Nunca	A veces	frecuentement	Siempre
Item 1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
Item 2	No me río de bromas	1	2	3	4
Item 3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
Item 4	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
Item 5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
Item 6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
Item 7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
Item 8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
Item 9	Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
Item 10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
Item 11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
Item 12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
Item 13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
Item 14	En mi organización participo en la toma de decisiones				
Item 15	Siempre estoy sonriente	1	2	3	4
Item 16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
Item 17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
Item 18	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Item 19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
Item 20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
Item 21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
Item 22	Nunca cometo errores	1	2	3	4
Item 23	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
Item 24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
Item 25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
Item 26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
Item 27	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
Item 28	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Item 29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
Item 30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
Item 31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
Item 32	Nunca he mentido	1	2	3	4
Item 33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
Item 34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

## ANEXO D

### ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES Y VARIABLES

#### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud: .....
2. Tipo de Organización : [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red [8] Establecimiento de Salud
3. Sub Sector : [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Privado
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. Código del cuestionario : ..... 6. Edad : .....
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
9. Profesión: ..... 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
11. Tiempo trabajando en la Institución: ..... 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....

Item	Preguntas	DIMENSIÓN	N° Dimensión	VARIABLE	N° Variable
Item 29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas	Comunicación Organizacional	Dim 1	Diseño Organizacional	VAR 2
Item 30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	Comunicación Organizacional	Dim 1	Diseño Organizacional	VAR 2
Item 34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	Comunicación Organizacional	Dim 1	Diseño Organizacional	VAR 2
Item 24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	Conflicto y Cooperación	Dim 2	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	Conflicto y Cooperación	Dim 2	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 18	La limpieza de los ambientes es adecuada	Confort	Dim 3	Potencial Humano	VAR 3
Item 25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	Confort	Dim 3	Potencial Humano	VAR 3
Item 10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	Estructura	Dim 4	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	Estructura	Dim 4	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	Identidad	Dim 5	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 23	Estoy comprometido con mi organización de salud	Identidad	Dim 5	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	Identidad	Dim 5	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 4	La innovación es característica de nuestra organización	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	Liderazgo	Dim 7	Potencial Humano	VAR 3
Item 19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	Liderazgo	Dim 7	Potencial Humano	VAR 3
Item 1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	Motivación	Dim 8	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	Motivación	Dim 8	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	Motivación	Dim 8	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	Recompensa	Dim 9	Potencial Humano	VAR 3
Item 16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	Recompensa	Dim 9	Potencial Humano	VAR 3
Item 21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	Recompensa	Dim 9	Potencial Humano	VAR 3
Item 6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	Remuneración	Dim 10	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 27	Mi salario y beneficios son razonables	Remuneración	Dim 10	Diseño Organizacional	VAR 2
Item 3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	Toma de Decisiones	Dim 11	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 14	En mi organización participo en la toma de decisiones	Toma de Decisiones	Dim 11	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 2	No me río de bromas	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 1
Item 9	Siempre las cosas me salen perfectas	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 1
Item 15	Siempre estoy sonriente	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 1
Item 22	Nunca cometo errores	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 1
Item 28	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	Escala-L	Escala-L	Escala-L	Escala-L
Item 32	Nunca he mentado	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 2

## ANEXO E

N° Encuesta : \_\_\_\_\_

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL III

Nombre del Encuestador : \_\_\_\_\_  
Establecimiento de  
Salud : \_\_\_\_\_

Fecha:  Hora inicio:  Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud  
Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a).....  
Acompañante.....

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino.....  
Femenino.....

4. Nivel de estudio

Analfabeto  
Primaria.....  
Secundaria  
.....  
Superior Técnico.....  
Superior Universitario

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS .....  
SOAT.....  
Ninguno.....  
Otro .....

6. Tipo de usuario

Nuevo.....  
Continuador.....

7. Especialidad /servicio donde fue atendido :.....

## EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E ¿Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa ?							
2	E ¿Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado ?							
3	E ¿Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
4	E ¿Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	E ¿Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?							
6	E ¿Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida?							
7	E ¿Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E ¿Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	E ¿Qué la atención en farmacia sea rápida?							
10	E ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	E ¿Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	E ¿Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E ¿Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?							
14	E ¿Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
16	E ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	E ¿Qué usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	E ¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E ¿Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	E ¿Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							

**PERCEPCIONES**

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

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

## ANEXO F

Matriz de mejora de Consultorios Externos en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2016.

N preg.	Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Resultado
		n	%	n	%	
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	16	32.0	34	68.00	Por mejorar
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	17	34.0	33	66.00	Por mejorar
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	19	38.0	31	62.00	Por mejorar
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	20	40.0	30	60.00	En proceso
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	20	40.0	30	60.00	En proceso
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	20	40.0	30	60.00	En proceso
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	21	42.0	29	58.00	En proceso
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	22	44.0	28	56.00	En proceso
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	22	44.0	28	56.00	En proceso
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	23	46.0	27	54.00	En proceso
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	23	46.0	27	54.00	En proceso
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	24	48.0	26	52.00	En proceso
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	25	50.0	25	50.00	En proceso
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	25	50.0	25	50.00	En proceso
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	25	50.0	25	50.00	En proceso
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?	26	52.0	24	48.00	En proceso
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	26	52.0	24	48.00	En proceso
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	26	52.0	24	48.00	En proceso
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	26	52.0	24	48.00	En proceso
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	28	56.0	22	44.00	En proceso
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	29	58.0	21	42.00	En proceso
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	33	66.0	17	34.00	Aceptable

Fuente: Base de datos de la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios en consulta ambulatoria. Instituto

Nacional de Salud del Niño 2016

## ANEXO G

### PLAN DE INTERVENCION CIENTIFICO

**Establecimiento de Salud:** Instituto Nacional de Salud del Niño

**Área:** Consultorios Externos del INSN

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan pretende ser un instrumento de mejora que dé respuesta a la necesidad de conseguir un incremento en el nivel de satisfacción del usuario externo que acuden a consulta ambulatoria de pediatría, con el objetivo de aumentar el nivel de calidad de atención de nuestra organización y mejorando el clima organizacional. Para conseguir todo ello, debemos incorporar en el diseño y organización de nuestros Servicios, la expectativa de nuestros pacientes y familiares, así como la de los trabajadores de nuestra Institución.

El Instituto Nacional de Salud del Niño, fue creado mediante Resolución Ministerial N 120-83-SA/DVM (12/05/1983) y atiende a la población más vulnerable como son los niños y adolescentes, y cada año incrementa el número de pacientes atendidos, por lo cual es esencial la mejora de la atención en los servicios.

#### 2. PROBLEMATICA

La satisfacción del usuario externo se encuentra en un nivel por Mejorar debido a que la insatisfacción por la atención recibida es mayor al 60%. La dimensión con mayor insatisfacción fue *Capacidad de Respuesta, específicamente en rapidez de la atención en caja, admisión del SIS, en laboratorio, apoyo al diagnóstico y farmacia.*

El clima de la organización se encuentra en un nivel por Mejorar debido a que sólo alcanzo el 69.78 de puntuación. Las dimensiones más deterioradas dentro del clima organizacional son Recompensa y Remuneración.

### **3. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

Este plan es necesario porque ayudará a incrementar la satisfacción del usuario y el clima laboral en la institución, mediante la optimización de procesos.

La intervención tendrá un costo mínimo por lo cual es factible de realizarse.

### **4. OBJETIVOS**

Lograr una atención rápida mediante la mejora de proceso.

Mejorar las dimensiones de recompensa y remuneración

### **5. OPORTUNIDAD DE MEJORA**

Insatisfacción del usuario y clima organizacional no saludable

### **6. ACCIONES DE MEJORA (cuadro de actividades)**

### PLANIFICACION DE LAS ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN	Tareas o actividades	Objetivo a conseguir	Responsables de la tarea	Tiempos	Recursos	Evaluación	
						Indicadores de seguimiento	Indicadores de logro
1	Revisión del proceso de atención en Farmacia	Disminuir los tiempos de espera de la atención en Farmacia.	Jefe de Farmacia y equipo de proceso	Octubre 2018	Material de escritorio.	Número de recetas dispensadas	70% de incremento
2	Reestructuración de los procesos			Nov.2018		% recetas dispensadas	80% de incremento
3	Implementación del proceso			Dic 2018		% Recetas dispensadas	80% de incremento
4	Evaluación del proceso			Dic 2018	Profesionales encargados de evaluación	Tiempo de dispensación de receta por paciente.	Satisfacción del usuario igual o mayor a 60%