



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL, 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:
BARREDA TEJADA, ROSA CATALINA**

**ASESOR:
MG. FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO**

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Primero agradecer a Dios por la oportunidad de seguir avanzando con mis objetivos. A mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposo por su apoyo y comprensión, a mis hermanas por ser un ejemplo de fortaleza, a mi sobrino Sebas que llego a unimos más, pero en especial a ti **TÍO LUCHO** que desde el cielo guías todos mis pasos y voy a hacer que te sientas orgulloso de mi.

Agradecimiento

A los usuarios externos a quienes nos debemos, a los profesionales de la clínica y a mis maestros.

ASESOR:
MG. FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

SECRETARIO : Dr. Ivan Javier Basurto Santillan

VOCAL : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	x
Abstract.....	xi
1. EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación	19
1.4.1. Teórica.....	19
1.4.2. Metodológica.....	20
1.4.3. Práctica.....	20
1.5. Delimitaciones de la investigación	21
1.5.1. Temporal	21
1.5.2. Espacial	21

1.5.3. Recursos	22
2. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Clima Organizacional.....	29
2.2.2. Teoría cumbre del Clima Organizacional	31
2.2.3. Dimensiones del clima organizacional.....	32
2.2.4. Satisfacción del Usuario.....	33
2.2.5. Instrumento de medición de la satisfacción del usuario.....	35
2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario	35
2.3. Formulación de hipótesis	36
2.3.1. Hipótesis general.....	36
2.3.2. Hipótesis específicas	36
3. METODOLOGÍA.....	38
3.1. Método de la investigación	38
3.2. Enfoque de la investigación.....	38
3.3. Tipo de investigación.....	38
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población, muestra y muestreo	39
3.6. Variables y operacionalización.....	43
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.7.1. Técnica	46

3.7.2. Descripción de instrumentos	46
3.7.3. Validación	48
3.7.4. Confiabilidad.....	48
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	49
3.9. Aspectos éticos	50
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	51
4.1. Cronograma de actividades.....	51
4.2. Presupuesto	51
5. REFERENCIAS	52
ANEXOS	58
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2. Matrices de operacionalización de variables.....	61
Anexo 3. Instrumentos	64
Anexo 4. Consentimiento informado.....	68

Resumen

Introducción: medir el clima organizacional se constituye en una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento constante de la institución. Por otro lado, la satisfacción del usuario es uno de los puntos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad es considerada uno de los ejes de evaluación de servicios. **Objetivo:** Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, - 2021. **Métodos:** el estudio será observacional, descriptivo, relacional y transversal. De forma intencional se tomará una muestra censal del personal asistencial de consulta externa constituida por 60 técnicos de enfermería; mientras que la muestra probabilística de usuarios externos se ha calculado en 262 pacientes. En ellos se aplicará la encuesta con los instrumentos validados y confiables para estimar el clima organizacional que se encuentra en el Documento Técnico: "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02", y, la satisfacción del usuario que está en el Documento Técnico: "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". Los datos recolectados serán procesados siguiendo la metodología de las guías y se presentarán para su análisis y discusión para establecer acciones de mejora tendientes a garantizar un servicio de calidad al usuario. Para la evaluar la relación de las variables de hará uso de la prueba estadística del coeficiente de la correlación de rangos de Sperman.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción del Paciente, Gestión de la Calidad, Organizaciones, Investigación sobre Servicios de Salud, Enfermería, Guías (DeCS).

Abstract

Introduction: measuring the organizational climate is one of the strategic tools that contribute to the constant improvement of the institution. On the other hand, user satisfaction is one of the points that in terms of evaluation of health services and their quality is considered one of the axes of service evaluation. **Objective:** To determine how the organizational climate is related to external user satisfaction at the International Clinic, - 2021. **Methods:** The study will be observational, descriptive, relational and cross-sectional. A census sample of 60 nursing technicians will be taken intentionally from the outpatient care staff, while the probability sample of outpatients has been calculated at 262 patients. The survey will be applied to them with the validated and reliable instruments for estimating the organizational climate found in the Technical Document: "Methodology for the Study of the Organizational Climate v.02", and the user satisfaction found in the Technical Document: "Technical Guide for the Evaluation of the External User Satisfaction in the Establishments and Medical Support Services". The data collected will be processed following the methodology of the guidelines and will be presented for analysis and discussion in order to establish improvement actions aimed at guaranteeing a quality service to the user. To evaluate the relationship of the variables, the statistical test of the Spearman correlation coefficient will be used.

Key words: Climate Organizational, Patient Satisfaction, Quality Management, Organizations, Health Services Research, Nursing, Guidelines (DeCS).

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El entorno, la cultura y el clima organizacional son factores, entre muchos otros, que están destinados hacer de la organización un sistema altamente competitivo que busca como objetivo lograr integridad, poder, productividad, satisfacción, integración, retención de talento e imagen de la mejor fotografía corporativa. Se ha convertido en un problema importante. Cuanto mejor sea el entorno dentro de una organización, más positivos serán los resultados y serán apreciados tanto dentro como fuera de la organización (1).

El trabajo realizado por cualquier tipo de organización está sujeto a factores internos y externos que comprometen la calidad de los servicios de salud y el trabajo colaborativo impacta directamente en la competencia profesional, misión y eficiencia del servicio. La seguridad del paciente y la seguridad de los profesionales médicos están en juego, incluidos factores institucionales como la escasez de personal, las colas en el servicio, el exceso de trabajo, la supervisión inadecuada y más, los eventos adversos, accidentes y enfermedades ocupacionales consecuentes, impacto en las relaciones del equipo de trabajo, falta de servicio e insatisfacción de los usuarios (2).

Por eso, las percepciones ya sea del usuarios o del trabajador mismo es una necesidad y encarna una posibilidad de optimización y mejora continua en la administración de los servicios sanitarios; o sea, no basta con entender los resultados de salud a partir de la percepción del cliente, sino que además, es fundamental interpretar cómo se organizan y brindan los servicios a partir del interior de la unidad hospitalaria por medio de la crítica del

personal que forma parte de todo este intrincado fenómeno de clima o cultura organizacional (3).

En ese sentido, el clima organizacional se constituye en una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento constante de la organización, pues por medio de su estudio se logran detectar recursos claves que permiten elevar la calidad de vida gremial de los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios, esto gracias a la predominación que este fenómeno tiene sobre la motivación y el funcionamiento de los empleados, lo que involucra secuelas notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (4).

Por lo que, el clima y la cultura organizacional son elementos de fundamental trascendencia para el buen manejo y desarrollo de las instituciones de salud. No obstante, dichos elementos en cada una de las instituciones poseen sellos diferentes, debido a las dinámicas que se crean y que obedecen al comportamiento humano que los individuos demuestran en la organización en situaciones de normalidad o estrés, y esto paralelamente, muestra las percepciones acerca de los estilos de trabajo que poseen los burócratas de salud, dependiendo de cómo dichos sean medidos (5).

Es común observar en el país que los proveedores de servicios médicos tienden a tener problemas graves en el nivel de organización y satisfacción del usuario, caracterizados por aumentos sostenidos e insostenibles en el costo de la atención. Estas instituciones deben organizarse y comunicarse de forma permanente para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios, los empleados informan que reciben salarios bajos, rotaciones inapropiadas sin

previo aviso y que el equipo biomédico no se mantiene y administra adecuadamente. A esto se suma la insatisfacción del paciente (6).

Por otro lado, la satisfacción del cliente es una de las aristas que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad vino recogiendo una mayor atención en salud pública, siendo estimada como uno de los ejes de evaluación de servicios. El término de satisfacción del cliente se fundamenta en la diferencia en medio de las expectativas del cliente y la percepción de los servicios que ha recibido. El análisis de satisfacción se convirtió en herramienta de costo-beneficio. La exploración de la satisfacción también se está empleando como instrumento para legitimar las distintas reformas sanitarias, dado a que, la crítica del cliente puede emplearse sistemáticamente para mejorar e innovar la organización de los servicios (7, 8).

De esa manera, determinar el grado de satisfacción de los servicios de salud es una necesidad sistémica pero también es un criterio complejo que está relacionada con varios componentes, como las vivencias previas del paciente, el estilo de vida de este, las expectativas respecto al procedimiento y los valores del individuo y de la sociedad en sí misma, que acompañan al usuario en la travesía de su atención médica (9).

Es así como, calcular la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es fundamental ya que está aceptado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a continuar las sugerencias médicas, terapéuticas para mejorar su salud. La vivencia de varias casas de estudio como la de Ontario, Canadá, sugiere que la calidad de la atención médica y la satisfacción de los usuarios mejoran una vez que sus opiniones son escuchadas. Las encuestas de satisfacción del usuario que involucran la percepción de deficiencias en la

calidad de la atención hospitalaria dan sitio a reclamos y quejas por mala práctica y eventos adversos (10).

La Clínica Internacional es una IPRESS que brinda servicio de salud siendo los usuarios pacientes con seguros privados y/o particulares. Inicia sus actividades el 29 de mayo de 1959 por iniciativa de la Compañía Internacional de Seguros del Perú. Su atención está enfocada en cuatro pilares institucionales: expansión, eficiencia, equipo, excelencia. La Institución cuenta con 3 acreditaciones internacionales ante la Joint Commission Internacional (JCI). Se está en proceso la preparación para la 4ta acreditación en el 2023 (11).

Son muchos los instrumentos que tratan de medir estos dos fenómenos y componentes trascendentales en la gestión de los servicios de salud, pero dado que existe una entidad pública que fiscaliza, vigila y supervisa el funcionamiento de los estándares de calidad de las IPRESS privadas que es la Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD, es que se hace imprescindible utilizar instrumentos validados y confiables propuestos por la autoridad nacional de salud que es el Ministerio de Salud, quién a través de sus órganos especializados ha construido herramientas para ayudar a los establecimientos de salud públicos y privados a medir estos constructos.

De ahí la necesidad de desarrollar el presente estudio de investigación que va a contribuir a mejorar la calidad de nuestros servicios acorde a las políticas nacionales de salud y a los estándares de observación y cumplimiento que para estos factores el Ministerio de Salud contempla y que la Superintendencia de Salud SUSALUD lo incorporan a sus procesos de monitoreo y fiscalización de las IPRESS privadas.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión liderazgo del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

- ¿Cómo la dimensión innovación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

- ¿Cómo la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

- ¿Cómo la dimensión confort del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

- ¿Cómo la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

- ¿Cómo la dimensión toma de decisiones del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?
- ¿Cómo la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?
- ¿Cómo la dimensión remuneración del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?
- ¿Cómo la dimensión identidad del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?
- ¿Cómo la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?
- ¿Cómo la dimensión motivación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar como la dimensión liderazgo del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo.

- Identificar como la dimensión innovación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión confort del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión toma de decisiones del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión remuneración del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión identidad del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

- Identificar como la dimensión motivación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En este estudio se utilizará evidencia de otros estudios que pueden ser analizados y comparados con el conocimiento teórico para explicar los resultados de la recolección de datos de dos fenómenos trascendentales para la gestión de los servicios de salud en una institución prestadora de estos servicios como son: el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios.

Ya que, resulta cada vez más necesario el desarrollo de procesos diagnósticos precisos que permitan identificar la percepción de los trabajadores de un determinado grupo ocupacional de salud sobre las condiciones del clima organizacional y como este constructo

se asocia a la satisfacción laboral percibido por los usuarios, mediante el uso de instrumentos oficializados o normados por la autoridad competente de salud. En tal sentido la investigación tendrá una meritoria contribución teórica para los especialistas de Enfermería en Gestión de los Servicios de Enfermería. También servirán como marco referencial para futuras investigaciones y realizar comparaciones con otros estudios realizados en tiempos y espacios diferentes.

1.4.2. Metodológica

La investigación es aplicada y se realizará teniendo en cuenta los fundamentos del método científico que garantizará obtener resultados válidos y confiables para mejorar el accionar de los especialistas de enfermería inmersos en la gestión de los servicios de enfermería. Para lo cual, se utilizará evidencia de otros estudios que pueden ser analizados y comparados con el conocimiento teórico para explicar los resultados de la recolección de datos, incluyendo dos fenómenos: el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios.

Este estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo relacional y de corte transversal, se realizará utilizando instrumentos oficiales validados por la autoridad nacional de salud, que buscan responder a las preguntas y demostrar los objetivos planteados en la investigación, y por lo tanto sustentar las hipótesis formuladas tendientes a exponer la relación que existe entre las variables de estudio.

1.4.3. Práctica

La comprensión del clima organizacional en la institución elegida proporcionará información clave acerca de los procesos que determinan el Clima Organizacional, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los

miembros como en la estructura organizativa o en uno más de los subsistemas que la componen.

Por el otro lado, al conocer de cerca las expectativas y las percepciones de los usuarios como componente psicométrico de la satisfacción con el servicio que recibe, nos permitirá tomar acciones inmediatas tendientes a ofrecer y garantizar un mejor servicio en este proceso constante de mejora continua para alcanzar un sistema de calidad que asegure un trato digno y humanizado al paciente.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Esta iniciativa de proyecto investigativo se ejecutará en el lapso comprendido entre noviembre – diciembre de 2021.

1.5.2. Espacial

Siendo que los objetivos de la investigación están ligados al progreso de la práctica de la gestión hospitalaria en la Clínica Internacional Sede Lima.

El estudio se circunscribirá a su torre ambulatoria, es en esta área donde se realiza el estudio, el área ambulatoria consta de 64 consultorios de las diferentes especialidades, 5 sala de procedimientos, 4 tópicos un tópico de inyectable y dos tópicos de inmunización adulto y pediátrico, 2 consultorios de crónicos, una sala de odontología con 4 sillas odontológicas esta área es una unidad de negocio de la clínica.

1.5.3. Recursos

Para la construcción de este trabajo académico se hará uso de fuentes bibliográficas impresas y digitales, publicaciones científicas indexadas y elaboración de fichas de encuesta. Así mismo se hará uso de tecnologías de la informática y comunicación. Para ello, el investigador y su equipo asumirán el financiamiento del presente trabajo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Flores et al. (12), en Bolivia el 2018, desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional con el objetivo de: *“Analizar los aspectos del Clima Organizacional y la satisfacción del paciente del Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz”*. Su instrumento de medición fueron las encuestas sobre clima organizacional (IMCOC) con una muestra probabilística aleatoria simple de 102 funcionarios del personal médico y 156 del personal de enfermería. Así también se empleó la encuesta para medir el nivel de satisfacción del paciente (CARE-Q) con una muestra probabilística estratificada conformada por 100 pacientes entre ambulatorios y hospitalizados. Cuyos resultados obtenidos fueron la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del Clima Organizacional y satisfacción del paciente, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados. Respecto a la hipótesis se puede afirmar que fue aceptada ya que el coeficiente de correlación alcanzado fue positiva alta de 0.770, entre las variables de Clima organizacional desfavorable y la Insatisfacción del paciente, así también, una correlación positiva alta de 0.875 entre las variables de Clima Organizacional Favorable y Satisfacción del Paciente (12).

Juárez (13), en México el 2018 publico un estudio observacional, descriptivo transversal cuyo objetivo fue: *“Medir el clima organizacional en trabajadores del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México”*. Evaluó el Clima Organizacional (CO) en los 264 colaboradores de salud mediante un cuestionario de 4

dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. El CO fue estimado en niveles medios con tendencia a niveles altos, sobresaliendo las dimensiones de liderazgo y motivación como los más sobresalientes, continuado por el de reciprocidad y, finalmente, el de participación. En los subcomponentes del CO, el intercambio de información, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, fueron los más trascendentales elementos que inclinaron hacia la baja al CO. Se concluyó que para mejorar el CO son necesarios las actividades integradoras para potencializar esta situación dentro de la empresa (13).

En México el 2018, Figueroa (14) realizó una investigación que tuvo como objetivo: *“Estudiar la relación del Clima Organizacional y la Calidad en el Servicio en una Dirección gubernamental del Estado de Durango”*; el estudio fue de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, aplicando el instrumento de medición a una muestra de 108 colaboradores para de conocer sus percepciones sobre el aspecto Clima organizacional y calidad de servicio. La herramienta de valoración recolectó datos de las dimensiones mediante una secuencia de preguntas que buscaron establecer la percepción de los colaboradores hacia el Clima Organizacional y la calidad en el servicio que otorgan a sus afiliados: alcanzo a demostrar de que, *“existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad en el servicio, estando evidenciado la existencia de una fuerte relación estadísticamente significativa entre ambas variables”* (14).

Anggraini et al. (15), en Indonesia el 2018, realizaron un estudio teniendo como objetivo *“Analizar el efecto del liderazgo transformacional y el clima organizacional en el comportamiento organizativo de la ciudadanía y la satisfacción laboral”*, la muestra estuvo conformada por 54 enfermeras. Los resultados muestran que existe una influencia

significativa y positiva entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional frente al organizativo comportamiento ciudadano (OCB); existe una influencia positiva y significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional frente a la satisfacción laboral; existe una influencia positiva y significativa entre la satisfacción laboral frente al OCB. Resultados: En adición, un empleado satisfecho cumplirá mejor sus roles como respuesta a sus experiencias positivas (15).

Blanco et al. (16), en Brasil el 2019, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “*Determinar la percepción del equipo de enfermería sobre el clima organizacional en su variable seguridad en un hospital público de Brasil*”, fue un estudio descriptivo con una muestra de 139 profesionales de enfermería. Los resultados muestran una variación en el promedio de dominios del cuestionario Safety Attitudes Questionnaire (SAQ) de 42 a 73 puntos, lo cual indica una baja percepción sobre el clima de seguridad y se evidencia niveles medios en relación con las condiciones de trabajo y percepción del equipo de enfermería sobre la gerencia de la unidad de servicio y del hospital. Si bien el nivel de clima de seguridad es bajo, la satisfacción laboral tuvo un puntaje regular, además, se observa dificultades en la comunicación y en el trabajo en equipo, percepción de precarias condiciones laborales y percepción de estrés alto. El clima de seguridad no presentó resultados positivos, los resultados demuestran la preocupación por parte de los profesionales de enfermería sobre la calidad y la seguridad del paciente, se muestra que el clima de seguridad tiene un nivel medio de 57%. Ninguna dimensión del clima de seguridad obtuvo un porcentaje satisfactorio, sin embargo, se observa un nivel medio de satisfacción laboral (16).

Tavares et al. (17), en Brasil el 2020, realizaron una investigación con el objetivo de “*Medir el clima organizacional del equipo de enfermería en una unidad de cuidados*

intensivos”, un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal que contó con la participación de 30 profesionales de enfermería. Los resultados evidencian que el 87% de los encuestados fueron mujeres, 57% tenían 30 años, 60% tienen compañero, 50% se graduaron hace 5 a 9 años, 90% trabaja en el sector hace 12 meses; respecto al clima organizacional en esa unidad, se observa que el clima organizacional es bajo, sobre todo destacan como más bajo los factores desarrollo personal y beneficios, además, se observó que los profesionales con hijos tienen una baja percepción del clima laboral. El estudio señala la necesidad de evaluar las condiciones de trabajo del equipo, puesto que perciben no estar satisfechos con su trabajo y las condiciones no les permiten ofrecer un buen servicio, el estudio permitió conocer una realidad específica y determinar que la calidad del ambiente de trabajo no es el adecuado y que se requiere intervenir para mejorarlo (17).

Nacionales

Gamarra et al. (18), en el Callao el 2018, realizó un trabajo cuyo objetivo de su averiguación ha sido *“Establecer la interacción existente entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo que acude a consulta externa del Centro de Salud Bellavista a lo largo del lapso 2017”*. Usó como herramienta de evaluación en el modelo SERVQUAL aprobado por el Ministerio de Salud (MINSa) para el primer grado de atención para evaluar satisfacción del cliente externo y el instrumento aprobado por el MINSa para evaluar Clima Organizacional. Cuya conclusión ha sido, usando el Rho de Spearman, para decidir si existe agrupación o interdependencia en medio de las cambiantes del análisis, se verificó existente prueba significativa de que el clima organizacional incide de forma favorable en el elemento de puntos tangibles de la satisfacción los pacientes de consulta externa del Centro de Salud Bellavista - Callao. Se evidenciaron las 5 conjetura concretas, por ello, la conjetura general

fue corroborada; o sea, el clima organizacional incide prósperamente en la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Centro de Salud Bellavista - Callao (18).

Trujillo (19), en Tingo María el 2018, hizo un análisis de estimación cuantitativo, detallado, transversal observacional y correlacional, con una muestra total: 21 trabajadores que laboran en la zona de emergencia del nosocomio Tingo María y 207 usuarios externos, teniendo como fin primordial: *“Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia”*. Metodología: El instrumento que se usó ha sido el cuestionario para establecer el clima organizacional y la guía de entrevista para conocer la satisfacción del cliente externo. Referente a la variable de clima organizacional el 76,19% señalan como idónea y para la variable satisfacción del cliente el 54,59% se afirma como satisfecho y el 43,48% como bastante satisfecho. Conclusión: las diferencias recogidas no son estadísticamente significativas; sin embargo, si existe interacción entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Nosocomio Tingo María, 2018, por consiguiente, a buen clima organizacional más grande la satisfacción del cliente (19).

Figuroa (20) - Lima, 2019, (20) desarrolló un análisis relacional, no empírico transversal y de enfoque cuantitativo con la finalidad primordial de *“Determinar la interacción que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de consultorios externos”*. La población fue constituida por 40 colaboradores del servicio de consultorios externos y 376 beneficiarios de consultorios externos. Se emplearon las herramientas nombradas como Escala de Clima Organizacional de Palma y el Instrumento de Satisfacción de Usuarios Externos del MINSA, con base en la escala SERVQUAL. Se llegó a la resolución de que existe relación moderada pero significativa entre el clima

organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Complejo Hospitalario Mongrut en el periodo estudiado (20).

Alvarado et al. (21), en Pisco-Lima el 2021, realizaron una indagación observacional descriptiva cuyo objetivo primordial fue *“Identificar actores críticos del clima organizacional de una organización del sector salud a lo largo del entorno Coronavirus 19, ubicados por medio de la herramienta del Minsa”*. Caso de análisis: *Nosocomio San Juan de Dios de Pisco*”, explicó la investigación de las magnitudes de la variable clima organizacional a lo largo de un entorno de emergencia sanitaria por el Coronavirus 19, gracias a el valor de conocer las apreciaciones de los recursos humanos, quienes son pieza importante de las empresas, sobre el efecto que tuvo el coronavirus en las condiciones y clima de trabajo. Por medio de la herramienta del Minsa, la cual está formado por 11 magnitudes que fueron estudiadas para detectar el grado de criticidad en el individuo de análisis: Comunicación, Problema y Cooperación, Bienestar, Composición, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de elecciones. Los resultados definieron que el estado del Clima Organizacional en el nosocomio ha sido *“Por Mejorar”* reflejando los componentes críticos, los cuales se dicen posteriormente según la prioridad de participación: Remuneración, recompensa, problema y cooperación, innovación, liderazgo, bienestar y toma de elecciones. Además, ya que es una primera indagación del clima organizacional en un entorno de crisis, se estima importante tener presente las restricciones que existieron en este análisis para hacer más averiguaciones sobre el asunto a lo largo de y post entorno de crisis (21).

Febres-Ramos et al. (22), el 2020, publicó su investigación cuantitativa, observacional y descriptiva con el propósito fundamental de: *“Determinar la satisfacción de la calidad*

del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016". La calidad del servicio del sistema de salud en funcionalidad de la satisfacción del cliente se midió por medio del cuestionario estandarizado SERVQUAL. Se obtuvo una satisfacción universal de 60,3%. El más grande grado de insatisfacción la obtuvo la magnitud de puntos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la magnitud de capacidad de contestación de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. Conclusiones: El sistema de salud debería llevar a cabo tácticas de optimización de los servicios de atención con el propósito de proveer una atención apropiada y de calidad a los usuarios (22).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

La definición teórica de clima organizacional nace en la sociología a finales de año 1950 con Litwin y Stringer y se populariza entre los años 1960 y 1970. Describir el clima organizacional, es referirse al ambiente interno de una institución u organización, la cual se asocia con la calidad de las relaciones en un entorno donde se envía y recibe información relevante para la toma de decisiones; entre los elementos que influyen en el clima se presentan, los estilos de dirección, formas y condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, sistema de compensaciones y procesos de comunicación en todos los niveles, de manera formal e informal (23).

Al final, como complemento al modelo Litwin y Stringer (ya en 1968), Pritchard y Karasick (en 1973) proponen la medición de 11 magnitudes para evaluar el clima organizacional en las instituciones: soberanía, problema y cooperación, interacciones

sociales, composición, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, centralización en la toma de elecciones y flexibilidad de innovación (23).

Entonces, el clima organizacional es una construcción teórica compleja, que tiene muchas teorías y dimensiones asociadas a la realidad de una organización en sus múltiples y dinámicos escenarios. Un constructo que engloba percepciones compartidas, autorreflexión y autoobservación de la experiencia organizacional; un fenómeno que caracteriza el contexto laboral, el cual es observado de manera directa o indirecta por los trabajadores de la organización y que define el compromiso, desempeño y productividad de estos (24)

En el clima organizacional interactúan diversos componentes como la estructura, los procesos que ocurren en ella y la conducta individual o colectiva de sus miembros. Esto conlleva al desarrollo de múltiples climas en una misma organización, puesto como lo definen los autores, el clima organizacional abarca un conjunto de características percibidas por los trabajadores sobre la institución en que laboran, percepción que puede variar con el tiempo pero que incide en el comportamiento del trabajador en la institución (25).

El clima interviene en la gestión, el cambio e innovación de las instituciones. Un excelente clima laboral favorece el desempeño y la satisfacción de los trabajadores con su labor y con la organización en que labora, estos componentes, no solo aseguran la calidad de la atención en las instituciones de salud, sino que también permite disminuir los costos sanitarios y beneficiar tanto la salud general del usuario interno como externo. En ese sentido, la investigación considerará en el análisis del clima organizacional el estudio de tres dimensiones: liderazgo, motivación y reciprocidad (26).

Actualmente, el clima organizacional se ha evaluado en los servicios de enfermería; sin embargo, no se han encontrado pruebas donde se hayan llevado a cabo intervenciones con los resultados y se haya evaluado su efectividad en instituciones hospitalarias (26).

Definición conceptual, una aproximación de consenso

Constituye la percepción compartida que el capital humano de una organización se forma sobre su ambiente de trabajo logrando ser formal e informal. Asimismo, representa prácticamente el sentido que los trabajadores proporcionan a sus vivencias de su ambiente gremial, se estima en dicha valoración las políticas y rutinas organizativas, así como las conductas que son recompensadas y famosas en el entorno organizacional, las cuales influyen en las reacciones de los empleados permitiendo esto la habituación del comportamiento personal a las necesidades y exigencias de la organización en funcionalidad del sentido que ofrecen a sus vivencias laborales (27).

2.2.2. Teoría cumbre del Clima Organizacional

Litwin y Stringer & Pritchard y Karasick propusieron la teoría cumbre del clima organizacional, sobre la base de la teoría de motivación de McClelland, que se caracterizó por tener tres tipos de clima: de poder, de afiliación y de logro. El clima de poder se definió como la necesidad de acumular un empoderamiento autoritario que a la larga generaba conductas negativas por parte de los empleados; el clima de afiliación señalaba que generaba un ambiente democrático y de amistad; y, el clima de logro se centraba en la realización de metas y mejoras en la productividad (28).

En esta teoría el clima organizacional es un conjunto de características que son percibidos por parte de los trabajadores en una organización durante la interacción cotidiana; distinguiéndolas de otras debido a las cualidades que trata de impresionar hacia los trabajadores; siendo permanentes durante el tiempo y que busque influir en el comportamiento de ellos (28).

2.2.3. Dimensiones del clima organizacional

Sobre la base de la teoría de Litwin y Stringer & Pritchard y Karasick, un grupo de expertos del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) elaboró un instrumento psicométrico muy potente para medir el clima organizacional en los establecimientos de salud públicos y privados con la finalidad de contribuir al diagnóstico para la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud. La herramienta consensuada en diversos grupos focales y validada en diferentes ocasiones en el entorno hospitalario a nivel nacional fue construida en torno a 11 dimensiones (29):

- *Comunicación*: tiene relación con las redes de comunicación que hay en la institución, así como la disposición que poseen los colaboradores de hacer que se atiendan sus quejas en la superioridad.

- *Conflicto y cooperación*: hace referencia al grado de participación que se ve entre los colaboradores en el desempeño de su labor y en los apoyos materiales y humanos que dichos trabajadores reciben de su institución.

- *Confort*: se describe al brío que cumple la Dirección para fomentar un entorno físico sano y agradable.

- *Estructura*: tiene relación con la percepción que poseen los miembros de la organización sobre la proporción de normas, métodos, trámites y otras restricciones a que se

ven enfrentados en el progreso de su labor. El tamaño en que la institución pone el hincapié en la burocracia, versus el hincapié puesto en un entorno de trabajo, independiente, informal y estructurado.

- *Identidad*: hace referencia al sentimiento de pertenencia a la organización. Es la sensación de compartir las metas particulares y de modificar la manera de hacerlas.

- *Innovación*: tiene relación con la voluntad de la organización de experimentar cosas novedosas y de modificar la manera de hacerlas.

- *Liderazgo*: tiene relación con la predominación ejercida por ciertas personas en especial los jefes en la conducta de otros para poder hacer resultados.

- *Motivación*: tiene relación con las condiciones que conducen a los empleados a laborar más o menos intensamente en la organización.

- *Recompensa*: es el tamaño en que la institución usa más el premio que el castigo, esta magnitud puede producir un clima adecuado en la organización; sin embargo, constantemente y una vez que no se castigue sino se incentive al colaborador a hacer bien su labor y si no lo hace se le impulse a corregir en el mediano plazo.

- *Remuneración*: describe el mecanismo en que se remunera a los colaboradores.

- *Toma de decisiones*: pondera la información disponible y usada en las elecciones que se toman en el centro de la institución, así como el rol de los trabajadores en este proceso.

2.2.4. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un constructo con varias teorías, modelos y dimensiones, para el contexto sanitario son Koos y Donabedian los que por primera vez lo implementaron y está enmarcado a los aspectos que valoran individualmente diversos componentes vinculados con la entrega del cuidado de la salud y que se asocia directamente a la calidad de la atención. Entonces, la satisfacción es una manifestación emocional de los

favorecidos del cuidado clínico, referente a elementos apreciados durante la atención recibida; los teóricos refieren que la satisfacción es un indicador fiable para valorar la calidad de la atención prestada (30).

En ese sentido, la satisfacción “está vinculada con la falta o poca atención, o estado de insuficiencia, de escasez o falta de una cosa que se puede mejorar y corregir, la insuficiencia es la manifestación o expresión de lo que un individuo necesita como algo necesario y fundamental para su subsistencia y progreso. Entonces, la satisfacción encarna la vivencia subjetiva que deviene del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas y percepciones que tiene una persona con relación al servicio que recibe. Medir la satisfacción no sólo admite conseguir un indicador de excelencia, es por sí, una herramienta de la excelencia de un servicio (31).

Por ello, en nuestro país, la satisfacción del usuario externo es un indicador de calidad de la atención prestada en los servicios de salud bajo los tres enfoques de Donabedian que son: estructura, proceso y resultado. Saber de buena tinta el nivel de satisfacción admitirá reparar falencias y ratificar fortalezas con el propósito de desplegar un sistema de servicios de salud que ofrezca la atención del cuidado con calidad y calidez que las personas suplican y se merecen en un establecimiento de salud, ya sea público o privado; lo que nos consiente tener una mejor confianza de los servicios, buena capacidad de respuesta, satisfacer las necesidades del paciente, conceder una mejor infraestructura física y comodidad además de entregar seguridad, pero siempre, el de mostrar empatía (23, 32).

2.2.5. Instrumento de medición de la satisfacción del usuario

El Ministerio de Salud del Perú en el 2011, a través de sus expertos de los órganos competentes y producto de una serie de procesos de validación, propuso un método para evaluar la satisfacción del paciente mediante el método SERVQUAL. Es importante destacar que el SERVQUAL fue bosquejado originariamente para calcular la calidad en proveedores de servicios, definiendo la calidad como la distancia o diferencia (PE) entre la percepción del usuario externo (P) y la expectativa (E). Este constructo de la calidad sirve para medir el nivel de satisfacción con la atención recibida en los establecimientos de salud a nivel nacional (33).

En esta investigación usaremos la guía técnica de este instrumento elaborado por el Ministerio de Salud para evaluar la satisfacción del usuario externo en nuestro establecimiento de salud durante la consulta ambulatoria.

2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

En mérito a la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, elaborado por un grupo de consultores expertos de la Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud sobre la base del SERVQUAL (33) y tuvo muchas validaciones en diversos contextos; se observan las sucesivas dimensiones:

1. Fiabilidad: Capacidad para ejecutar la asistencia ofrecida de manera fiable y cuidadosa.
2. Capacidad de respuesta: soltura y compromiso para apoyar a las personas y entregarles un servicio rápido y adecuado.

3. Seguridad: habilidad para entregar credibilidad en el cuidado y con la entelequia de peligros, riesgo o dudas

4. Empatía: capacidad para colocarse en la posición del otro, pensar primero en la persona y cuidar de acuerdo con sus particularidades y características.

5. Aspectos tangibles: son los aspectos referentes a las infraestructuras físicas, a los dispositivos individuales y a los recursos de comunicación (33).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo.

Hi: “a mayor clima organizacional, mayor satisfacción del usuario”

H0: No existe relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo del clima organizacional con la satisfacción del usuario externo.
- Existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción del usuario.

- Existe relación significativa entre la dimensión confort del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión remuneración del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional con la satisfacción del usuario.
- Existe relación significativa entre la dimensión motivación del clima organizacional con la satisfacción del usuario.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se usará el método hipotético - deductivo. El concepto de método está ligado a la investigación y la complejidad de esta, el método nos permite simplificar esta complejidad y presentarlo mediante elementos significativos de un problema, estructuras conceptuales y explicaciones causales. La importancia de elegir el método correcto consiste en abordar ordenadamente una parte de la realidad y que depende del sujeto cognoscente la utilidad que se pueda conseguir a través de un trabajo de investigación (34).

3.2. Enfoque de la investigación

El proyecto de investigación se realiza mediante el enfoque cuantitativo, este procedimiento es cuidadoso, metódico, empírico a través de los cuales se genera el conocimiento. En esta investigación se usa recojo de datos para demostrar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para formar modelos de conducta, orientarse por el contexto, la situación, los recursos disponibles, sus objetivos y el fenómeno de estudio (35).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de indagación que se desarrollará en el proceso de construcción de este nuevo concepto en enfermería en nefrología es la aplicada; ya que utilizará conocimientos y teorías previas para interpretar el fenómeno observado (36).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la actual indagación será del tipo transversal, descriptivo, relacional. Los diseños transversales poseen como objeto averiguar la prevalencia y los productos en lo que se revelan las variables. La manera radica en calcular o situar a un grupo de gente, objetos, situaciones, contextos, fenómenos en las variables y proporcionar su descripción para luego ser relacionados a fin de determinar la fuerza, magnitud y dirección de esa asociación (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población del estudio para la variable clima organizacional será el personal asistencial de Enfermería que son los 60 técnicos de enfermería de la torre ambulatoria de la Clínica Internacional, Sede Lima, y 120 técnicos de enfermería de la Sede San Borja, ya que son los que están en el área de atención.

La población del estudio para la variable satisfacción del usuario que se atiende en la torre ambulatoria de la Clínica Internacional, Sede Lima, es aproximadamente un promedio de 1200 pacientes por mes, nuestra mayor población es asegurada de Rímac EPS.

3.5.2. Muestra

De forma intencional estará conformada por 60 técnicos de enfermería de la sede Lima y 120 técnicas de la sede San Borja, los cuales serán nuestros sujetos de estudio para la variable 1: clima organizacional en el personal de enfermería, y en ellos se aplicará el instrumento de recolección de datos.

Para el cálculo del tamaño de la muestra requerida para medir la variable 2: satisfacción del usuario externo, se tomará como referencia la fórmula para poblaciones conocidas (población = 1200), con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%:

Ecuación Estadística Proporción Poblacional

$$n = \frac{N * z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_a^2 * p * q}$$

Datos:

n = Población: 1200

z = Nivel de confianza en %: 95

p = proporción de la población con las características deseadas: (.5)

q = Diferencia 1-p (.5)

d = Nivel de error estándar (0.5)

Desarrollo de Formula

$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 292

3.5.3. Muestreo

En este trabajo se utilizará el método de muestreo no probabilístico por conveniencia para recolectar los datos de la variable 1 y para recolectar las muestras de la variable 2 se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple (al azar).

3.5.4. Criterios de inclusión y exclusión

Para medir el Clima Organizacional en el personal de Enfermería:

Criterios de inclusión

- Personal técnico en enfermería que labora en la Clínica Internacional Sede Lima y Sede San Borja, Torre Ambulatoria en cualquier modalidad de contrato.
- Personal técnico de enfermería que se encuentre en actividad continua dentro de los últimos tres meses.
- Personal técnico de enfermería que acepte colaborar voluntariamente en la investigación suscribiendo el consentimiento informado (anexo 04)
- Personal técnico de enfermería que se encuentre despierto y lucido.

Criterios de exclusión

- Personal técnico en enfermería que no labora en la Clínica Internacional Sede Lima y San Borja, Torre Ambulatoria.
- Personal técnico de enfermería que se encuentre temporalmente cubriendo un puesto.
- Personal técnico de enfermería que no acepte colaborar.
- Personal técnico de enfermería que se encuentre cansado y somnoliento.

Para medir la Satisfacción del Usuario externo:

Criterios de inclusión

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años, que asisten a una atención en salud en la clínica de las sede Lima y San Borja.
- Usuario externo que ofrezca su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Acompañante de usuarios menores de 18 años que muestren algún tipo de incapacidad que limite su opinión.
- Usuario o familiar que no quiera informar su opinión.
- Usuarios con perturbaciones mentales que no estén custodiados por sus parientes.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional (CO) en el personal de Enfermería

Definición operacional: Son las percepciones compartidas por los colaboradores de una institución sobre el trabajo, el entorno físico en que éste se da, las relaciones entre personas que se presentan en torno a él y las diferentes medidas formales e informales que perturban a dicha labor en el personal de enfermería. Este será medido a través de un cuestionario construido de 34 preguntas en una escala tipo Likert (29).

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores (para la gestión)	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)				
			R.P*	Evaluación de la puntuación (puntos)			Valor final
				No saludable	Por mejorar	Saludable	
1. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de liderazgo. ▪ Percepción del trabajador ante el jefe. 	Categorica Ordinal	2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	Clima organizacional No Saludable = 45 – 75 puntos
2. Innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos actualizados. ▪ Adaptación al cambio. 		4 a 6	< 8	8 a 12	> 12	
3. Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción del trabajador a incentivos. ▪ Valoración y reconocimientos. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	
4. Confort	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente adecuado. ▪ Satisfacción personal con el entorno. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	Clima organizacional Por Mejorar = 76 – 105 puntos
5. Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura tecnológica. ▪ Uso de tecnologías. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	
6. Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisión basada en información ▪ Participación proactiva 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	

7. Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación entre áreas. ▪ Difusión de información necesaria. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	Clima organizacional Saludable = 106 – 136 puntos
8. Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salario y beneficios razonables. ▪ Remuneración acorde al desempeño. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	
9. Identidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso con la institución. ▪ Rol dentro de la institución. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	
10. Conflicto y cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo. ▪ Solución de conflictos. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	
11. Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de su labor. ▪ Realización personal y desempeño. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	

*RP=Rango de puntos probables

Variable 2: Satisfacción del Usuario (SU) externo

Definición operacional: La satisfacción encarna la vivencia subjetiva que deviene del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas y percepciones que tiene una persona con relación al servicio que recibe y está vinculado a la calidad de atención, definiendo la calidad como la distancia o diferencia (PE) entre la percepción del usuario externo (P) y la expectativa (E). Se mide a través del instrumento del MINSA de 22 preguntas pares de Percepciones y Expectativas en una escala de tipo Likert (33).

Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2

Dimensiones	Indicadores (para la gestión)	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de la información. ▪ Servicio confiable y seguro. ▪ Prestación de servicios sin errores. 	Cualitativa Nominal	Satisfecho= (+) Insatisfecho= (-) % de Insatisfacción: > 60% = Por Mejorar 40 – 60 % = En Proceso < 40 = Aceptable
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición para ayudar. ▪ Proporción de un servicio rápido. 		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad interna. 		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de necesidades 		
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de necesidades 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En este estudio de investigación se utilizará la técnica de la encuesta. Esta es una técnica para la recolección cuantitativa de datos de un fenómeno o realidad problemática. Los investigadores lo utilizan mediante instrumentos denominados cuestionarios, escalas o test cuyos datos serán procesados y analizados estadísticamente (38).

3.7.2. Descripción de instrumentos

1) Instrumento para medir Clima Organizacional (CO)

Es cuestionario normado que fue elaborado por la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02, que fue aprobado por el MINSA con R.M. N°468-2011/MINSA y fue publicado en enero de 2012. Se propuso con la finalidad de desarrollar una cultura de calidad en las instituciones de salud mediante la mejora continua del clima organizacional. La función primordial de este documento es constituirse en un instrumento psicométrico robusto metodológicamente para que se mida este constructo tan elemental en los servicios de salud y así promover una cultura de calidad en la organización (29).

La herramienta final se compone de 34 enunciados o cuestiones, 28 de ellos valoran las dimensiones del clima organizacional en cuestión y 6 corresponden a una escala “Lie” o escalafón de sinceridad, que se valora mediante los sucesivos expresados: no me río de bromas; siempre las cosas me salen perfectas; siempre estoy sonriente; nunca

cometo errores; siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño; nunca he mentido (29).

Se reflexionan 11 dimensiones del clima organizacional: liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración, identidad, conflicto y cooperación, motivación. Cada dimensión tiene sus enunciados y forma parte de un de los tres componentes o variables de mejora en la organización que son: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. Hay que destacar, además, que cada dimensión está asociado a un determinado indicador para la gestión del servicio en la institución (29).

2) Instrumento para medir Satisfacción del Usuario (SU)

Es un cuestionario normado que fue hecho por la Dirección General de Salud de las Personas mediante su Dirección de Calidad en Salud y aprobado mediante el Documento Técnico: "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". Oficializado con R.M. N° 527-2011/MINSA (modelo SERVQUAL) y fue divulgado en 2012. La guía tiene como propósito favorecer a determinar los motivos más importantes de la insatisfacción del usuario externo con la finalidad de impulsar medidas de mejora continua en las instituciones prestadoras de salud sustentada en evidencia (33).

Este instrumento pretende ser una metodología y herramienta estandarizadas para evaluar la satisfacción del usuario externo mediante encuestas en los servicios de: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, de acuerdo con la condición, contiene en su arreglo a 22 cuestiones de Expectativas y 22 cuestiones de Percepciones,

distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estos a su vez reflejan indicadores para la gestión de los servicios (33).

3.7.3. Validación

1) Validación del Cuestionario de Clima Organizacional (CO)

Esta herramienta es una norma técnica o guía instrumental oficializada, que ha sido elaborada por expertos nacionales con apoyo de la OPS/OMS y que ha pasado por una serie de revisiones técnicas y científicas con investigadores quienes validaron el instrumento por juicio de expertos; además, mediante la técnica de focus group se ejecutó la validación de la claridad de los enunciados (29).

2) Validación del Cuestionario Satisfacción del Usuario (SU)

Esta herramienta es una norma técnica o guía instrumental oficializada, que ha sido elaborada por expertos nacionales con apoyo de la OPS/OMS y que ha pasado por una serie de revisiones técnicas y científicas con investigadores quienes validaron el instrumento por juicio de expertos; además, mediante la técnica de focus group se ejecutó la validación de la claridad de los enunciados (33).

3.7.4. Confiabilidad

1) Confiabilidad del Cuestionario de Clima Organizacional (CO)

En los métodos para la indagación de clima organizacional se ejecutaron pruebas piloto para demostrar la fiabilidad de este instrumento usando el paramétrico estadístico

de alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente cuyo valor es cercano a 1.00 (0,99), lo que indica que la pesquisa que se conseguirá con este instrumento es altamente confiable, es decir, su uso repetido logrará resultados similares (29).

2) Confiabilidad del Cuestionario Satisfacción del Usuario (SU)

El instrumento se construyó con la técnica SERVQUAL Modificada, de escala multidimensional hecha por Parasuraman© trazada para calcular satisfacción de los usuarios externos en proveedores de servicios privados. Se realizaron diversos estudios piloto y se alcanzó una confiabilidad alta con un alfa de Cronbach = 0,98 (33).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se llevará a cabo la recolección de datos mediante los instrumentos validados a través de la encuesta, para ello se obtendrá la aprobación del Comité institucional de ética de la Universidad, para posteriormente presentar la carta de presentación y requerimiento de permisión para ejecutar la investigación en la Clínica Internacional Sede Lima. Así mismo, se presentará el consentimiento informado para la realización de las encuestas. Para la recolección de datos se presentará un cronograma, a fin de que la recolección se lleve de forma ordenada y sin afectación del servicio.

Los datos recolectados serán digitalizados haciendo uso del programa Microsoft Excel 2019, para ser exportados y tratados para su análisis mediante estadística descriptiva e inferencial. Para la prueba de hipótesis de asociación se usará el chi cuadrado y para evaluar la relación de las variables se hará uso de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

El estudio de indagación va a ser enviado para su consideración y calificación al Comité Institucional de Ética de la Universidad Norbert Wiener. Se revisará y cumplirá estrictamente los parámetros bioéticos de la declaración de Helsinki para investigación en seres humanos y del código de ética de la investigación.

Cada participante será instruido sobre el propósito de la investigación y deberá dar su consentimiento voluntariamente. Se colocará el número telefónico de contacto del investigador en caso se lo necesite. Se protegerá la identidad de los participantes usando códigos para los instrumentos de valoración, a los cuales solo tendrá acceso el autor del presente estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Nº	Actividades propuestas en el calendario 2021-22	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Producto
1.	Elaboración del proyecto						Proyecto aprobado
2.	Revisión Bibliográfica						Informe de revisión
3.	Presentación al Comité de Ética						Acta de aprobación
4.	Trabajo de campo y captación de información						Informe mensual
5.	Procesamiento, análisis e interpretación de datos						Informe estadístico
6.	Elaboración del informe						Informe final
7.	Sustentación del informe final						Informe aprobado

4.2. Presupuesto

Componente	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Personal docente y estudiantes ad hoc			
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)			
Adquisición de una laptop (Intel Core i7 8565U 1.80 GHz Cache L3 8 MB)	2,500.00	1	2,500.00
Adquisición de impresora multifuncional	749.00	1	749.00
Adquisición de dispositivos USB de 64 GB	80.00	2	160.00
Materiales y útiles de escritorio	200.00	1	200.00
SERVICIOS			
Servicio de desarrollo y soporte de la aplicación y data especializada	2,000.00	1	2,000.00
Servicio de consultoría para el procesamiento y análisis estadístico de datos	2,300.00	1	2,300.00
Servicio de fotocopiado	91.00	1	91.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS			
TOTAL			8,000.00

5. REFERENCIAS

1. Cortázar H, Chamorro K. Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud de nivel 2. Tesis. Manizales: Universidad Católica de Manizales, Facultad de Ciencias de la Salud; 2016. Report No.: Repositorio institucional digital.
2. Mestre CVA, Sierra DJC, Casanova BA, et al. Clima organizacional en el Policlínico “José Luis Dubrocq”. INFODIR. 2020;16(33):1-18.
3. Organización Mundial de la Salud (2013). Derecho a la salud. Nota descriptiva n.º 323 [consultado 30 Jun 2014]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
4. Bernal Gonzáles I, Pedraza Melo N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales. 2016. January–March; 31(134): p. 8-19.
5. Arancibia-Morales D, Silva-Jiménez D, Cortés-Tello F, Méndez-Celis P. Metodologías utilizadas en Clima y Cultura Organizacional en Instituciones de Salud: Una Revisión Sistemática. Revista Salud y Administración. 2021. Ene-Feb.; 8(22).
6. Baldeón M. El clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho. Tesis. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Rehabilitación; 2019.
7. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIDEC. 2016; 9(1):21-5.

8. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública*. 2018;20(2):254–7. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>.
9. Real-Delor RE, Vergara Jara VJ. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Rev Peru Investig Salud [Internet]*. 7 de abril de 2021 [citado 24 de octubre de 2021];5(2):83-90. Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894>.
10. González-Quiñones JC, Restrepo-Chavarriaga G, Hernández-Rojas AD, Ternera-Saavedra DC, Galvis-Gómez CA, Pinzón-Ramírez JA. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Rev. Salud Pública (Bogotá)* 2014; 16(6):871-884.
11. Clínica Internacional. Clínica Internacional Web site. [Online].; 2021 [cited 2021 Octubre 24]. Available from: <https://www.clinicainternacional.com.pe/>.
12. Flores Y, Quino GK. Clima Organizacional y la satisfacción del paciente del Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz - Estado Plurinacional de Bolivia. Tesis. Ciudad de La Paz - Estado Plurinacional de Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas; 2018.
13. Juárez AS. Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev Cubana Salud Pública [Internet]*. 2018 Dic [citado 2021 Oct 25] ; 44(4): 97-111. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097&lng=es.

14. Figueroa EG. “Calidad en el servicio y clima organizacional, un modelo de regresión lineal simple”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales. 2018. (noviembre 2018). En línea //www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/servicio-clima-organizacional.html.
15. Anggraini S, Fahmy R, Murni D, et al. The effect of transformational leadership and organizational climate with satisfaction partnership at hospital RSUD Pariaman Indonesia in 2017. 2018. Indian Journal of Public Health Research and Development, 9(11), 447-45. doi: 10.5958/0976-5506.2018.01496.1
16. Blanco T, Duarte M, Costa E, Dourado J, César A. Percepción del equipo de enfermería del clima de seguridad organizacional de un hospital público. Enfermería Global. 2019; 18(1), 86-133. doi: 10.6018/eglobal.18.1.309061.
17. Tavares B, Martins F, Lima L, De Olivera O, Dos Santos M, Pereira V. Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. 2020. Enfermería Global, 20(2), 390-425. doi: <https://doi.org/10.6018/eglobal.427861>
18. Gamarra C, Paola M. Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2017. Available from: <http://hdl.handle.net/10757/622587>
19. Trujillo W. Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital de Tingo María, 2018. Tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Enfermería; 2018.
20. Figueroa EY. El clima organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima 2019. Tesis. Facultad de

- Ciencias Empresariales: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. N°. Repositorio institucional.
21. Alvarado LE, Urizar CM, Contreras, M. Factores críticos del clima organizacional de una institución del sector salud durante el contexto covid-19 identificados a través de la herramienta del Minsa. Caso de Estudio: Hospital San Juan de Dios de Pisco. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección; 2021. Repositorio digital [citado 25 de septiembre de 2021]; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18845>
 22. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2021 Oct 25];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
 23. Fajardo GM, Almache VJ, Olaya HK. Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. UISRAEL. 2020; 7(1), 153-165. doi: <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>.
 24. Bustamante M, Álvarez J. Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2019; 18(36), 1-29. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.vcco>
 25. Sotelo JG, Figueroa EG. El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Ride. 2017; 8(15), 1-28. doi: <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

26. Pinedo C, Delgado J. Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Revista Científica Horizonte Empresarial*. 2020; 7(2), 213-226. doi: <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1486>
27. Iglesias AAL, Torres EJM. Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios. *Medisur*. 2019;17(1):103-111. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=88586>
28. Litwin GH y Stringer RA. *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press; 1968.
29. MINSA. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico (R.M. N° 468-2011-MINSA)/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima; Ministerio de Salud; 2012. 38 p.; ilus.
30. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2014; mayo-jun. 2014;22(3):454-60. DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437.
31. Massip C, Ortiz RM, Llantá MC, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2008 Dic [citado 2021 Oct 26]; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es .

32. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
33. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
34. Tamayo MT y. El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa; 2004. 444 pp.
35. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. Sexta Edición ed. Interamericana Editores SAdCV, editor. México D.F.: McGraw-Hill Education; 2014.
36. Sanca M. Tipos de investigación científica. *Rev. Med. Act. Clin*. 2011 Junio; 9(1).
37. Hernández-Aguado I, Gil A, Delgado M y Bolumar F. Manual de epidemiología y salud pública para licenciaturas y diplomaturas en ciencias de la salud. Madrid: Panamericana; 2005.
38. Rainer Ribing M K. Guía para trabajos académicos. Tesis y trabajos de pregrado, maestría y doctorado. Bogotá: Primera edición en Panamericana Editorial Ltda; 2017.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo la dimensión liderazgo del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión innovación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión confort del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? 	<p>Objetivo General Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar como la dimensión liderazgo del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo. - Identificar como la dimensión innovación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión confort del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión toma de decisiones del clima 	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo del clima organizacional con la satisfacción del usuario externo. - Existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión confort del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones 	<p>Variable 1: Clima Organizacional en el personal de Enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo 2. Innovación 3. Recompensa 4. Confort 5. Estructura 6. Toma de decisiones 7. Comunicación organizacional 8. Remuneración 9. Identidad 10. Conflicto y cooperación 11. Motivación. <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario (SU) externo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: método hipotético – deductivo. Observacional, descriptivo, relacional y transversal</p> <p>Población: La población del estudio para la variable clima organizacional será el personal asistencial de Enfermería que son los 60 técnicos de enfermería de la torre ambulatoria de la Clínica Internacional, Sede Lima, La población del estudio para la variable satisfacción del usuario que se atiende en la torre ambulatoria de la Clínica</p>

<p>en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo la dimensión toma de decisiones del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión remuneración del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión identidad del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? - ¿Cómo la dimensión motivación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021? 	<p>organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar como la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión remuneración del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión identidad del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. - Identificar como la dimensión motivación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. 	<p>del clima organizacional con la satisfacción del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión remuneración del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional con la satisfacción del usuario. - Existe relación significativa entre la dimensión motivación del clima organizacional con la satisfacción del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	<p>Internacional, Sede Lima, es aproximadamente un promedio de 1200 pacientes por mes.</p> <p>Muestra: De forma intencional estará conformada por 60 técnicos de enfermería.</p> <p>Para el cálculo del tamaño de la muestra requerida para medir la satisfacción del usuario externo, se tomará como referencia la fórmula para poblaciones conocidas (población = 1200), con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% = 292 usuarios externos.</p>
---	--	---	--	--

Anexo 2. Matrices de operacionalización de variables

Variable 1: Clima Organizacional (CO) en el personal de Enfermería

Definición operacional: Son las percepciones compartidas por los colaboradores de una institución sobre el trabajo, el entorno físico en que éste se da, las relaciones entre personas que se presentan en torno a él y las diferentes medidas formales e informales que perturban a dicha labor en el personal de enfermería. Este será medido a través de un cuestionario construido de 34 preguntas en una escala tipo Likert (29).

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores (para la gestión)	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)				
			R.P*	Evaluación de la puntuación (puntos)			Valor final
				No saludable	Por mejorar	Saludable	
1. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de liderazgo. ▪ Percepción del trabajador ante el jefe. 	Categorica Ordinal	2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	Clima organizacional No Saludable = 45 – 75 puntos
2. Innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos actualizados. ▪ Adaptación al cambio. 		4 a 6	< 8	8 a 12	> 12	
3. Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción del trabajador a incentivos. ▪ Valoración y reconocimientos. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	
4. Confort	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente adecuado. ▪ Satisfacción personal con el entorno. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	Clima organizacional Por Mejorar = 76 – 105 puntos
5. Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura tecnológica. ▪ Uso de tecnologías. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	
6. Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisión basada en información ▪ Participación proactiva 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	

7. Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación entre áreas. ▪ Difusión de información necesaria. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	Clima organizacional Saludable = 106 – 136 puntos
8. Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salario y beneficios razonables. ▪ Remuneración acorde al desempeño. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	
9. Identidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso con la institución. ▪ Rol dentro de la institución. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	
10. Conflicto y cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo. ▪ Solución de conflictos. 		2 a 8	< 4	4 a 6	> 6	
11. Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de su labor. ▪ Realización personal y desempeño. 		3 a 12	< 6	6 a 9	> 9	

*RP=Rango de puntos probables

Variable 2: Satisfacción del Usuario (SU) externo

Definición operacional: La satisfacción encarna la vivencia subjetiva que deviene del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas y percepciones que tiene una persona con relación al servicio que recibe y está vinculado a la calidad de atención, definiendo la calidad como la distancia o diferencia (PE) entre la percepción del usuario externo (P) y la expectativa (E). Se mide a través del instrumento del MINSA de 22 preguntas pares de Percepciones y Expectativas en una escala de tipo Likert (33).

Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2

Dimensiones	Indicadores (para la gestión)	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de la información. ▪ Servicio confiable y seguro. ▪ Prestación de servicios sin errores. 	Cualitativa Nominal	Satisfecho= (+) Insatisfecho= (-) % de Insatisfacción: > 60% = Por Mejorar 40 – 60 % = En Proceso < 40 = Aceptable
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición para ayudar. ▪ Proporción de un servicio rápido. 		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad interna. 		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de necesidades 		
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de necesidades 		

Anexo 3.
Instrumentos

Fecha de la encuesta: **Código:**

I. Datos Laborales (Para ser llenado por el participante)

1.1. Sexo (M/F):		1.5. Estado Civil (marcar con X)	
1.2. Edad (años):		1.5.1. Casado (a)	
1.3. ¿Cuánto tiempo ya labora en la CI? (años/meses):		1.5.2. Soltero (a)	
		1.5.3. Divorciado (a)	
1.4. Unidad o servicio donde labora:		1.5.4. Conviviente	
		1.5.5. Viudo (a)	
1.7. Situación laboral (marcar con X)		1.6. N° de hijos	
1.7.1. Contratado			
1.7.2. Locador de servicio			
1.8. ¿Qué tipo de horario tiene? (marcar con X)		1.8.1. Turnos fijos	
		1.8.2. Turnos rotativos	

II. Cuestionario De Clima Organizacional

N°	ITENS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	1	2	3	4
2	Me río de bromas	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15	Estoy sonriente	1	2	3	4

16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
31	Me interesa al desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
32	He mentido	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

III. Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo – Parte Expectativas

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

III. Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo – Parte Percepciones

PERCEPCION									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una serie numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P								
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P								
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respeto 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 sobre su problema de salud?							
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 le brindó 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 el 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 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : BARREDA TEJADA, ROSA CATALINA
Título : “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **BARREDA TEJADA, ROSA CATALINA**. El propósito de este estudio es Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, Sede Lima - 2021. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el *Rosa Barreda al 980669934* y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres: _____

DNI:

Investigador

Nombres: Rosa Barreda Tejada

DNI: 45120959

