



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y
la satisfacción del usuario externo Micro Red Moche,
La Libertad 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Milla Risco de Gutiérrez, Jenny María Estela

ASESOR:

Dra. Florián Plasencia, Haydeé

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ – 2016

Dedicatoria

Dedico esta Tesis, primero a Dios por darme la inteligencia y fortaleza necesaria para realizarla.

A mis padres, Juan y Carola, quienes siempre impulsaron en mí, el estudio, la dedicación y la perseverancia.

Mi padre desde el cielo observaría con orgullo este nuevo logro y mi madre desde acá siempre me brinda fortaleza para alcanzar mis objetivos personales y profesionales.

A mi amado esposo Víctor por su cariño, comprensión y apoyo incondicional para hacer realidad este ansiado sueño.

A mis grandes amores, mis hijas Sandra y Karola, quienes son mi motor e inspiración para seguir adelante.

A mi Susi por su cariño y gran apoyo desinteresado.

A mis queridos hermanos Juan, Iván y Giovanni por acompañarme y fortalecerme con su presencia en los momentos decisivos de mi vida.

Jenny

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, mi Alma Mater y al Ing. César Acuña por facilitarnos el acceso a esta Maestría, que nos brinda las herramientas gerenciales y metodológicas necesarias para mejorar nuestro quehacer profesional y aportar de esta manera a la salud de nuestro país.

A la Dra. Haydeé Florián, mi asesora, por brindarme sus valiosos y oportunos aportes para enriquecer mi investigación.

Al Dr. Jorge Neciosup, Lic. Rosario Rodríguez y Dra. Mercedes Rodríguez, por dedicarme su tiempo, apoyo y experiencia en el desarrollo de la presente investigación.

A la Mg. María Luisa Olivo, Gerente de la Micro Red Moche, a los Jefes de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Moche, así como al personal asistencial y administrativo que labora en los mismos por la colaboración y facilidades brindadas durante la ejecución de mi proyecto.

A los usuarios externos y sus acompañantes, quienes gentilmente aceptaron la aplicación de la encuesta.

Jenny Milla Risco

Declaración de autenticidad

Yo, Jenny María Estela Milla Risco de Gutiérrez, estudiante del Programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 18101566, con la tesis titulada “Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo Micro Red Moche - La Libertad 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Noviembre 2016.



Jenny María Estela Milla Risco de Gutiérrez

DNI N° 18101566

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo Micro Red Moche - La Libertad 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar en qué nivel se encuentran el clima organizacional de los trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo en la Micro Red de Salud Moche – 2016.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



Jenny María Estela Milla Risco de Gutiérrez

Trujillo, Noviembre del 2016.

Índice

	Pág.
RESUMEN	ix
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCION	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	34
1.5 Justificación del estudio	34
1.6 Hipótesis	35
1.7 Objetivos	35
II. MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	37
2.3 Población y muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5 Métodos de análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	72
Anexo 1 Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional	73
Anexo 2 Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los usuarios Atendidos en el Servicio de Consulta Externa de los Establecimientos del Primer Nivel de Atención	74
Anexo 3 Captura de base de datos del Estudio de Clima organizacional	77
Anexo 4 Captura de base de datos de la Encuesta de Satisfacción del Usuario de consulta externa	79
Anexo 5 Solicitud permiso para realizar trabajo de investigación	82

RELACIÓN DE CUADROS Y TABLAS

	Pág.
Cuadro 1 Operacionalización de las variables del Estudio	38
Tabla 1 Nivel del Clima Organizacional de los Trabajadores asistenciales	48
Tabla 2 Nivel del Clima organizacional de los Trabajadores asistenciales según las dimensiones de Liderazgo y Comunicación organizacional. Micro Red de Salud Moche – 2016. Micro Red de Salud Moche – 2016	50

Tabla 3	Nivel de Satisfacción del usuario externo. Micro Red de Salud Moche – 2016	52
Tabla 4	Nivel de Satisfacción del usuario externo según dimensiones. Micro Red de Salud Moche – 2016	54

RELACIÓN DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nivel del Clima organizacional de los Trabajadores asistenciales según establecimiento de salud	Pág. 49
Gráfico 2	Nivel de Satisfacción del usuario externo según establecimiento de salud. Micro Red de Salud Moche – 2016	53

RESUMEN

“Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo. Micro Red Moche, La Libertad 2016”

Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar el nivel del clima organizacional de trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo en servicios de salud de la Micro Red Moche, 2,016. Muestra estuvo conformada por cinco establecimientos de la Micro Red Moche, distribuida de la siguiente manera, Muestra 1 (clima organizacional) constituida por 41 trabajadores de salud que brindan atención al usuario, con una validez estadística de 9% de precisión y 90% de confiabilidad. Para la recolección de muestra se utilizó el “Cuestionario para el Clima Organizacional” normado por MINSA (2012). Muestra 2 (satisfacción del usuario externo) conformada por 115 usuarios, con 95% de confianza y 10% de error. Se aplicó “Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención” normada por MINSA (2011). La base teórica que sustenta la presente investigación es, Clima Organizacional de Chiavenato (2006) y Segredo (2013) y Satisfacción del Usuario de Donabedian (1993). Los resultados muestran que el clima organizacional se ubica en el nivel alto con 73,2%, según establecimiento de salud y alcanza porcentajes superiores a 60% en el nivel medio; en las dimensiones de liderazgo y comunicación existe predominio de nivel medio, con 68,3% y 57,7%. La satisfacción del usuario se ubica en el nivel de satisfecho con la atención recibida con 91.3% y el 8,7% restante en el nivel medianamente satisfecho; según establecimiento de salud alcanza porcentajes superiores a 80% ubicándolos en el nivel de satisfechos. La satisfacción del usuario más alta, se encuentra en los puestos de salud San Pedro (Las Delicias), Campiña de Moche y Curva de Sun; con 100%. Las dimensiones insatisfechas identificadas por el usuario externo son capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad y seguridad, pero con porcentajes menores a 5,2%. En general, el clima organizacional y la satisfacción del usuario se ubican en niveles altos, pero es necesario a partir del análisis de lo encontrado, implementar estrategias para mejorar el clima y por lo tanto la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción del usuario externo, liderazgo, comunicación organizacional, Micro Red de Salud

ABSTRACT

“Level of organizational climate in assistance workers and the satisfaction of external user. Micro Red Moche – La Libertad 2016”

The aim of this study was quantitative, descriptive and cross-sectional research study to determine the level of organizational climate in assistance workers and the satisfaction of external users in the Micro Red de Salud Moche (Peru) – 2016. The research was carried out in five places of the Micro Red Moche distributed as follows, Sample 1 (organizational climate) constituted by 41 health workers who provide care to the user, with a statistical validity of 9% accuracy and 90% reliability. The "Organizational Climate Questionnaire" ruled by Ministry of Health (2012), was applied; Sample 2 (external user satisfaction) made up of 115 users, with "Questionnaire for organizational climate". Sample 2 (external user satisfaction) made up of 115 users, with 95% of reliability and 10% of error. "Survey to assess the satisfaction of users, who were assisted in external service in offices of first level of attention", ruled by Ministry of Health (2011), was applied. The theoretical basis for this research is the Organizational Climate of Chiavenato (2006) y Segredo (2013) and User Satisfaction of Donabedian (1993). The results showed that the organizational climate was in the highest level with 73.2%; according to the health office, was higher than 60% at the middle level; and leadership and communication predominated in the middle level with 68.3% and 57.7%, respectively. The user satisfaction was at the level of satisfied with the attention received, with 91.3%; the rest (8.7%), at the moderately satisfied: according to the health office, the satisfied level was higher than 80%. The highest user satisfaction was found in the health centers of San Pedro (Las Delicias), Campiña de Moche and Curva de Sun, with 100%. Unsatisfied dimensions, identified by external users were answer ability, positive aspects, reliability, and safety, with lower than 5.2%. By and large, the organizational climate and user satisfaction were high, however, it is necessary, from the analysis of the results, to implement strategies to improve the organizational climate and so, the user satisfaction.

Key words: Organizational climate, satisfaction of external user, leadership, organizational communication, Micro Red de Salud.

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El clima organizacional y la satisfacción del usuario externo son dos herramientas que han sido impulsadas por el Ministerio de Salud (MINSA) de nuestro país desde inicios de este nuevo milenio, pero recién en los últimos años se ha reglamentado su aplicación.

Estas dos herramientas brindan información esencial para el desarrollo de la estrategia organizacional planificada, cumplimiento de metas sanitarias y sobretodo la forma de mejorar la atención en los Establecimientos de Salud y lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

El estudio del Clima Organizacional fue formalizado por el MINSA a partir del año 2008 para los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el país, primero a través de la conformación del Comité Técnico encargado de elaborar la metodología para el estudio y posteriormente con la aprobación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011.

Uno de los miembros del Comité antes mencionado realizó un estudio en hospitales del MINSA hallando en la evaluación inicial un clima organizacional “por mejorar”. Además, encontró que los trabajadores a pesar de identificarse con la institución y su estructura orgánica, alcanzando una categoría de “saludable”, pero en las dimensiones de remuneración, recompensa e innovación se encontraban en la categoría “por mejorar” (Elgegren, 2015).

A nivel nacional, se ha encontrado que el 63,2% de los profesionales, médicos y enfermeras, están satisfechos con su trabajo, siendo este porcentaje menor en los que trabajan en el MINSA – GR (Gobierno Regional) con 58,1%. En la categoría de insatisfacción se reportó el más alto porcentaje en los profesionales del MINSA con el 18,9%, siendo mayor a los alcanzados a nivel nacional (15,7%), ESSALUD (13,7%) y Clínicas (8,2%). También es preciso destacar que el 31,7% del personal médico y de enfermería expresan su deseo de cambiar de trabajo debido a las malas condiciones de trabajo y en búsqueda de la mejora económica (Ensusalud, 2014).

La satisfacción del usuario externo es otra de las herramientas principales, pues brinda información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas que tiene de la atención recibida por parte del usuario. El Estado peruano debido a su importancia, le ha asignado este año 2016 un presupuesto al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para realizar el “Estudio de la Percepción de los usuarios de consulta externa en el Contexto de los Decretos Supremos N°s 005 y 042-2014-SA” (Poder Ejecutivo del Perú, 2015).

La Encuesta Nacional de Usuarios en Salud 2014 también ha reportado información sobre la satisfacción del usuario externo, encontrando a nivel nacional que el 66,3% están satisfechos con el servicio recibido en el establecimiento de salud del MINSA – GR y de 51.6% a nivel de la región La Libertad (Ensusalud, 2014).

Sin embargo, Arnoletto y Díaz (2009) señalan que los organismos públicos cargan sobre su espalda percepciones de ineficiencia, lentitud de respuesta y falta de capacidad para atender las demandas sociales. (Como se citó en Bernal I., Pedraza N. y Sánchez, 2013).

Estas percepciones se dan en el día a día del usuario cuando acude por una consulta, cuyo tiempo promedio que transcurre desde que éste ingresa al establecimiento de salud del MINSA-GR hasta que lo atienden en consultorio es de 114 minutos, encontrándolo el 60.2% de los usuarios a nivel nacional muy largo; mientras a nivel regional, el 69% de los usuarios opinan igual (ENSUSALUD 2014).

En relación, al tiempo promedio que dura la atención médica (desde que el usuario, ingresa hasta que sale del consultorio) es de 17 minutos en las Clínicas y de 14 minutos en los establecimientos de ESSALUD, FF AA y PNP y MINSA, por lo cual los usuarios están satisfechos con el tiempo que dura la atención médica en las Clínicas, con de 91,6 %, mientras en el MINSA es de 83,0 % (ENSUSALUD 2014).

La Micro Red de Salud Moche es parte de la red de servicios del MINSA-GL, y está conformada por seis Establecimientos de Salud (EESS), de los cuales

cinco pertenecen a la categoría I y están bajo la modalidad de cogestión de las Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS); durante mi trabajo en dicha micro red identifique que la problemática antes presentada puede ser similar. Pero es necesario realizar el estudio para conocer el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, resultados que a lo largo del tiempo, permitirán implementar estrategias de trabajo que deriven en un incremento de la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo y por lo tanto contribuir a la mejora de la calidad de vida de los usuarios que manifiesten satisfacción en la atención.

1.2 Trabajos previos

Elgegren, Ursula (Perú, 2015) en su estudio “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud” realizó la medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSA). Esta investigación fue de tipo experimental con diseño pre y postest a un solo grupo, con una muestra de 502 trabajadores y el instrumento utilizado fue el cuestionario del Clima Organizacional del MINSA. Entre los resultados, se encontró un clima organizacional inicial de 71.4, identificando a la remuneración, recompensa e innovación, como las dimensiones priorizadas; tanto en el pre y pos test. En tanto, las dimensiones identidad y estructura se encontraban en la categoría “Saludable”. (pp. 87-102)

Franco, Joicy (Ecuador, 2014) formula su Tesis “Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena - 2014” para obtener el título de Magister en Servicios de Salud. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal; en una muestra de 46, siendo el objetivo medir el clima laboral y elaborar una propuesta de mejora. El instrumento empleado fue el Cuestionario de Litwin y Stringer distribuido en 9 dimensiones. Entre los resultados, 100% afirma existe claridad en la jerarquía y en los procesos, 78% considera las actividades laborales como bien hechas, si bien el 67.39% considera que existe un buen sistema de ascensos pero el 78.26% asevera que no existe un sistema de recompensas ni reconocimiento. El 67.39% sienten que existe mucha crítica

en la organización, aunque el 86.96% refiere la existencia de relaciones agradables entre el jefe y el personal. Concluyendo que existen en el hospital condiciones positivas pero hay que fortalecer algunas dimensiones como trabajo en equipo, manejo de conflictos y relaciones”. (p. 74)

Del Salto, Edgar (Ecuador, 2014) con su tesis “Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012”. Estudio observacional con diseño epidemiológico, analítico y transversal en una población de 4822 usuarios potenciales; y una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391. Elaboró una encuesta previamente validada, con una confiabilidad de 0,832 de alpha de Cronbach. Las principales mediciones fueron calidad y satisfacción. Los resultados muestran que entre el 88,97 y 94,36 % de los usuarios están satisfechos de la atención. Cerca del 98% consideran adecuado el trato del médico y el 81% refiere que el tiempo de espera en la preconsulta es adecuado pero debería mejorar. (p.75)

Bernal I., et. al. (México, 2013) publican “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”. Fue una investigación documental, a través de la revisión de 83 investigaciones publicadas en Latinoamérica durante el siglo XXI. Tuvo como objetivos principales; primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; y segundo, diseñar un modelo teórico de la relación entre estas variables. Encontró relación entre clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; pero recomienda profundizar para reforzar la perspectiva teórica analizada”. (p. 8)

Cortés, Nelsy (México, 2009) desarrolla la tesis “Diagnóstico del Clima Organizacional (CO) en el Hospital Dr. Luis F. Nachón” para optar el grado de Maestra en Salud Pública. El objetivo general fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Además, seis objetivos específicos relacionados a determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, y formular

alternativas de solución para mejorar el CO. El estudio fue descriptivo, transversal y observacional, en un universo a 880 trabajadores. Se empleó el instrumento de la Organización Panamericana de la salud (OPS) para la medición del CO. Concluyó, que “el CO en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo.

Sánchez, Luis (México, 2012) en su tesis “Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nueva León” para optar el grado de Maestría en Ciencias de Salud Pública. El objetivo general fue “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa” y el específico fue “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución”. Aplicó una encuesta de satisfacción adaptada de la encuesta de SICALIDAD, y encontró que la satisfacción percibida por el usuario está asociada a dimensiones como la infraestructura, el buen trato recibido en general del personal y el tiempo de duración de la consulta. También, encontró asociación entre la satisfacción y el tiempo de consulta (valor de p 0.000), en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno. (pp. 66-67)

Alonso, Pilar (España, 2008) presenta el estudio comparativo de la “Satisfacción laboral en el personal de Administración”; con el objeto de analizar las diferencias en la percepción de la satisfacción laboral. El estudio fue descriptivo-transversal, en una muestra de 80 trabajadores administrativos y de servicios de una universidad pública. El instrumento usado fue cuestionario de Satisfacción en el Trabajo (Warr, Cokk y Wall, 1979). Los resultados muestran a las mujeres poseer los más altos niveles de satisfacción laboral, también, los trabajadores de más edad, los más antiguos y los contratados. Concluyó que los factores externos, específicamente, las relaciones sociales con los mandos superiores producen menor satisfacción, independientemente de las distintas variables medidas”. (p. 25)

Ortiz, E.; Muñoz, J. y et. al. (México 2004), desarrollaron el estudio “Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo México” con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario de los servicios del sector salud. Fue un estudio transversal y empleó una encuesta anónima y confidencial. Entre los resultados encontrados tenemos la insatisfacción fue del 15,06% y estuvo asociada a la mala calidad en 10,8% ($p < 0,05$); el 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de los cuales el 65% estuvo asociado a la mala calidad ($p < 0,05$). También, encontró estar asociada a las omisiones de información sobre su padecimiento, la actitud poco amable del médico, el trámite de consulta complicado; entre otros. En conclusión, “la insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y la percepción de mala de la calidad de la atención”. (p. 527)

Peláez, Oswaldo (Perú, 2010) con su tesis Doctoral “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Empleó dos instrumentos, una escala de clima organizacional a 200 empleados de la empresa y el otro, un cuestionario de satisfacción para los respectivos clientes. Los resultados comprobaron que existía relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, y también comprobaron la relación entre Área de Estilo de Dirección y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, con un correlación de 0.81”. (p. 4)

Huiza, Gladys (Perú, 2006) publica una investigación titulada: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao”. El diseño fue cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. El objetivo era determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos, con nivel de confianza muestral del 98 % y un error relativo de $e = 1,677\dots\%$, a quienes se aplicó una encuesta de opinión. El resultado fue que “el usuario externo estuvo satisfecho con la

calidad de atención de salud de la consulta externa, pues alcanzó un valor porcentual de 76,15% de satisfacción del usuario”. (p. ix)

Neciosup, J. (Perú, 2004), desarrolla el estudio “Satisfacción del usuario y Clima Organizacional en la Red de Salud Trujillo” en el cual se analizan los procesos de atención de Consulta Externa conducentes a disminuir los tiempos de espera y establecer una política de mejoramiento de comunicación con el cliente de la Red Trujillo. Los instrumentos utilizados para la Encuesta de Satisfacción del Usuario y el Clima Organizacional fueron diseñados por PHRplus-Perú (Proyecto Políticas en Salud). Entre los resultados tenemos: el servicio de Consulta Externa reporta una población insatisfecha de 56.3% con una brecha de insatisfacción de 36.2% y un índice de insatisfacción de 15.5%. Los mayores índices de insatisfacción en la Consulta Externa corresponden a Tiempo y Capacidades Médicas. Con respecto al Clima Organizacional, el índice de insatisfacción de los trabajadores corresponde a 28%, con una población insatisfecha del orden de 46.6% y una brecha de 51.6%, siendo los mayores índices de insatisfacción, las Promociones y Sueldos. (p. 79)

1.3 Teorías relacionadas al tema

El clima organizacional, es un término cuyas primeras alusiones se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes introducen el término de clima como el vínculo entre la persona y el ambiente. (Citado por Bernal, I. et al., 2015, p.11)

Este término se hace más conocido a partir de la década de 1960 y Gellerman (1960) la conceptualiza como el “carácter” de una organización, enumerando cinco pasos para analizarla, los cuales son: i) identificar a las personas cuyas actitudes son importantes, ii) estudiar a esas personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos, iii) analizar los desafíos económicos que se enfrenta la compañía en términos de decisiones de políticas; iv) revisar la historia de la compañía y las carreras de sus líderes y v) es indispensable, integrar los denominadores comunes, en vez de sumar sus partes. (Citado por Páramo, P. Colombia, 2004, p. 9)

El clima organizacional es el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno. Estas percepciones influyen en el comportamiento de los trabajadores y manifiestan la influencia del contexto y la estructura institucional sobre el ambiente de trabajo. (Litwin, G y Stringer, R. USA, 1968)

En cambio, Chiavenato en su libro “Administración de Recursos Humanos” (2005) explica el clima organizacional tomando el modelo motivacional de Maslow y afirma que la capacidad para adaptarse a los cambios depende del grado de motivación de los empleados. Además, menciona que si el individuo no satisface sus necesidades superiores como pertenencia, autoestima y autorrealización, se desmotivará y afectará el clima laboral.

En los últimos años, estudiosos latinoamericanos han tratado de definirla de manera más integradora o totalizadora, es así que la chilena Arancibia (2006) señala que el clima relaciona por una parte, la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, y por otro, a las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e

intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Por su poderosa influencia en la motivación, compromiso, creatividad y desempeño de las personas y los equipos de trabajo, es considerada una herramienta estratégica para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea. (Arancibia, J. Chile, 2006. p.133)

Según el investigador chileno Rodríguez (1999) conceptualiza al clima como las percepciones compartidas por los miembros de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (Citado por Orbegozo, A., 2010 p. 353)

El clima organizacional es definido también como la forma aprendida de hacer en la organización, compartida por sus integrantes y que consta de un sistema, valores y creencias básicas, manifestada en: normas, actitudes, conductas, comportamientos, manera de comunicarse, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, historia compartida, modo de cumplir la misión y visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado. (Cruz, T. Cuba, 2003 p. 36)

Estas características son objetivas y relativamente perdurables en la organización e intervienen en aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, las normas, políticas y de manera general, en el sistema organizacional de la institución. Sandoval (2004) y García et al. (2010)

Por otro lado, las relaciones interpersonales son consideradas como determinantes principales del clima organizacional; pues si bien una organización está constituida para lograr un objetivo, a su vez la persona trae consigo sus propias necesidades y la manera de mantener el conflicto generado dentro de los límites permitidos, es a través de generar una atmósfera de confianza interpersonal, confianza y apertura. (Citado por Silva, M. 1992 p.444)

La investigación de Likert (1961), concluye que un clima de apoyo genera mejor rendimiento de las personas y Brunet tomándolo como referencia, a su vez señala cuatro factores fundamentales: i) Contexto, tecnología y estructura,

ii) Posición jerárquica del individuo y remuneración, iii) Factores personales: personalidad, actitudes y nivel de satisfacción y finalmente iv) Percepción que tienen sobre el clima organizacional los subordinados, los colegas y los superiores. (Brunet, 1987. pp. 29-31)

El Clima Organizacional proporciona una retroinformación sobre los procesos que influyen en el comportamiento organizacional, lo cual permitirá realizar cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (Citado por Arancibia, J. 2006. p.134)

El estudio del clima organizacional permite a la organización mejorar su eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos; ya que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones; por lo tanto, su diagnóstico o estudio en profundidad dirigen la gestión de la organización. (Segredo. Cuba, 2013)

En la salud pública, el estudio del clima organizacional, es indispensable para dar respuesta a la necesidad que tienen las instituciones médicas por identificar todo lo que influye, de manera positiva o negativa, en el rendimiento del personal y así mejorar el ambiente de trabajo y por lo tanto mejorar la atención de los pacientes. (Puch et al., 2012 y Segredo, 2013)

En una institución de Atención Primaria de Salud, el estudio del clima organizacional favorece la retroalimentación sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (Santa Eulalia y Sampedro. Cuba, 2012)

El Ministerio de Salud de nuestro país en el Documento Técnico: “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – V. 02” según la RM 468-2011-MINSA (2011) reconoce la importancia de realizar el estudio del clima organizacional en los establecimientos de salud pues le permite conocer de manera científica y sistemática, las opiniones de los trabajadores sobre su entorno laboral y condiciones de trabajo, y en base a ello elaborar planes de

acción que ayuden a vulnerar los factores negativos que afectan el compromiso y la productividad de sus trabajadores. (p.4)

Para la medición del clima organizacional se pueden emplear tres estrategias, la primera, es observar el comportamiento y desarrollo de los trabajadores, la segunda, es aplicando entrevistas directas a los trabajadores y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios especialmente diseñados. (Citado por Segredo, A. 2013 p.389)

La mayoría de los autores consultados concuerdan que para realizar un estudio sobre clima organizacional es recomendable usar la técnica de Litwin y Stringer, ya que al hablar de percepciones se hace posible una medición a través de cuestionarios. También, Brunet afirma que el cuestionario es el instrumento privilegiado, el cual debe contener preguntas que describan situaciones particulares de la organización, sobre las cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. (Citado por Segredo, A. 2013 p.389)

Litwin y Stinger (1968) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: estructura, responsabilidad (empowerment), recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Por ello, estas dimensiones deben ser consideradas en la evaluación del clima organizacional. A nivel mundial existen empresas consultoras que se dedican a la elaboración y comercialización de instrumentos para medir el clima organizacional. En el caso de salud pública, las experiencias se inician a partir de la propuesta de la OPS y la OMS relacionada con el instrumento: inventario de clima organizacional, para aplicar en los equipos de dirección de los sistemas de salud, el cual considera la medición de las dimensiones de liderazgo, motivación, retribución y participación. (Citado por Segredo, A. 2012 p.346-347)

Pero llega a la conclusión de que cada institución es única y tiene características propias que la diferencia de otras instituciones u organizaciones, por lo que resulta importante cuando se estudia el clima organizacional,

explorar además de las dimensiones definidas por la OPS y la OMS:, incluir la comunicación como otra de las dimensiones a estudiar. (Segredo, A. Cuba, 2012. pp. 346-347)

En nuestro país, el MINSA (2011) ha diseñado su propio cuestionario y metodología de Clima Organizacional, la cual considera 3 variables, éstas son potencial humano, el diseño organizacional y la cultura organizacional. A su vez, cada una de ellas cuenta con dimensiones, las cuales son características que les permiten medirlas mediante una encuesta empleando la Escala de Likert. (pp. 7-9)

La variable potencial humano se refiere a las personas, como seres pensantes y con sentimientos quienes integran la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Esta variable tiene cuatro dimensiones, como son liderazgo, innovación, recompensa y confort. Mientras, la variable diseño organizacional está conformada también por cuatro dimensiones, como son estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneraciones. Finalmente, la variable cultura organizacional está referida al desarrollo de todas las relaciones, normas y patrones de comportamiento de los trabajadores de una organización; la misma que es evaluada por tres dimensiones, como son identidad, conflicto – cooperación y motivación. (MINSA, 2009 pp.18 -22)

La satisfacción de los usuarios es la otra variable de esta investigación, la cual es reconocida como un indicador para medir el impacto de las intervenciones de la reforma del sector salud en las Américas y en estos últimos 20 años existe una amplia experiencia de su uso; incluso existen a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Pero aun así, en nuestro país, la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en los servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual además, la introducción de enfoques y metodología de medición de calidad son recientes. (Citado por Sifuentes, O. p. 32)

La satisfacción del cliente o usuario la definen como una sensación de placer o de decepción resultado de la comparación de los resultados esperados del

producto con las expectativas previas de los beneficios de éste. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Kotler, P. y Keller, K. USA, 2006 p.144)

Esta satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, que tiene una asociación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y depende de varios factores como expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y hasta del mismo establecimiento de salud. Es así, como estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. (Citado por Huiza, G. 2006 p.49).

Varela et. al. (2003) enumera las razones para medir la satisfacción, son: i) retroalimentación de la gestión y optimización de los recursos sanitarios; ii) medición real de la capacidad de la organización para dar cuenta de las necesidades de los usuarios; iii) la satisfacción es uno de los activos de las organizaciones para lograr mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo y iv) por ser un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios: lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento, entre otras. (Citado por Sifuentes, O. 2016. p. 29)

La satisfacción de usuarios según Seclén – Palacin, J. y Darras, C. (2005) es el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido; y nos ofrece información importante en al menos cuatro áreas: “comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios”. (Citado por Sánchez, L. 2012. p.15)

Según Donabedian (1993) señala tres aspectos relevantes para determinar la satisfacción del usuario, éstos son estructura, proceso y resultado. Cada uno de estos elementos forma parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

- Por Estructura contempla los insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, necesarios para brindar una adecuada calidad de atención.
- Por Proceso se entiende a todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es elemento clave para asegurar la calidad.
- Por Resultado: Adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad y capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Pero es de notar que los, indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de los trabajadores de salud.

El medio de investigación de la satisfacción del usuario son las encuestas, las cuales permiten conocer la satisfacción del usuario con el servicio recibido, por ello se aplican después del proceso de atención.

El modelo de Gestión de Calidad del Servicio (GAP) emplea una escala multidimensional de medición denominada SERVQUAL, que fue diseñada por Parasuraman et al. quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. Además, sirve para determinar los parámetros que permiten evaluar la percepción de calidad por parte de los propios usuarios del servicio, fortalecer el proceso de toma de decisiones y propiciar un mejoramiento continuo. La escala SERVQUAL, no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio al cliente.

Babakus y Mangold validaron un nuevo constructo del SERVQUAL para hospitales. Mientras que en Perú, Cabello E. y Chirinos, J. (2012) encontraron que las Encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en los servicios de Consulta Externa y Emergencia han

demostrado ser considerados instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. (p. 88)

En nuestro país, el MINSA aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios - Médicos de Apoyo" mediante la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA emitida el 11 de julio del 2011, con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua. (MINSA, 2012)

Esta guía incorpora la metodología SERVQUAL, cuya principal virtud es contar con un instrumento que evalúa las diferencias o brechas entre lo que el paciente espera recibir antes de la atención y lo que este recibe después, el cual cuenta con una escala multidimensional diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. (MINSA, 2012)

El MINSA ha asumido esta metodología pero con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, denominándolo SERVQUAL modificada, que define la calidad de atención como la brecha (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos y que, por su validez y alta confiabilidad, se ha implementado en los servicios de salud de nuestro país. El análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple Excel.

La encuesta SERVQUAL modificada, se usa en los establecimientos de salud y son diferentes para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización y según categoría del establecimiento. Incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad, capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; capacidad de respuesta, disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y tiempo aceptable; seguridad, confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; empatía, capacidad que tiene una

persona para ponerse en el lugar de otra mediante una atención individualizada y aspectos tangibles, aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (MINSA, 2012)

Clima organizacional

Según García, M. e Ibarra, L. (México, 2012) es la percepción compartida que tienen las personas de una misma institución acerca de los procesos organizacionales, como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, entre otros. Esta percepción es diferente para cada trabajador y por ende el clima organizacional varía de una organización a otra. A su vez el clima organizacional determina su comportamiento en la organización y repercute en el servicio que prestan los individuos a los usuarios externos y de cómo éstos últimos perciben la atención recibida. (p. 7)

Satisfacción del Usuario Externo

Según la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios -Médicos de Apoyo" (MINSA, 2011) es el grado de cumplimiento por parte del establecimiento de salud teniendo en cuenta las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (p. 4)

Evaluación de la satisfacción del usuario externo

Según la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios -Médicos de Apoyo" (MINSA, 2011) es la calificación que realiza el usuario de la calidad de atención recibida en una institución de salud, la misma que está influida por las diversas actividades que comprende el proceso de atención. (p. 4)

Micro Red de Salud:

Según la guía "Normas sobre niveles de complejidad de servicios y establecimientos del primer y segundo nivel de atención" del MINSA (1999), "es el conjunto de establecimientos de salud del primer nivel de atención

cuya articulación funcional, según criterios de accesibilidad y ámbito geográfico, facilita la organización de la prestación de servicios de salud. La Micro Red es la superficie territorial dentro de la cual se puede dar con facilidad las relaciones entre la población y el establecimiento de salud o entre establecimientos, debido a que presenta facilidad para la comunicación y el transporte dentro de su territorio (70% de la población accede por el medio usualmente utilizado, dentro de tiempos razonables). Constituye la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios, teniendo jurisdicción técnica y administrativa sobre todos los establecimientos que la conforman". (p. 3)

Establecimiento de salud categoría I-4:

Según el MINSA "es el establecimiento de salud del primer nivel de atención, responsable de la salud comunitaria/barrial y ambiental, cuenta por lo general con personal técnico y profesional médico, enfermera y obstetra, que atiende 12 horas diarias y guardias nocturnas. Cuenta con servicios de internamiento y brinda atención integral ambulatoria, atención comunitaria y atención recuperativa básica, con énfasis en la promoción de estilos de vida saludables, prevención de los riesgos y referencia de morbilidad básica, fomentando la participación ciudadana. Puede contar con profesionales en especialidades básicas. Cumple funciones obstétricas y neonatales básicas (FONB) y en algunos casos solo funciones obstétricas primarias (FONP)". (Tomado del informe de ENSUSALUD 2014 p. 16)

Al hacer un análisis de las teorías relacionadas tanto al clima organizacional como a la satisfacción de los usuarios se ha evidenciado que existen varias teorías que las refrendan pero en el presente trabajo de investigación vamos a enfatizar en las siguientes:

La teoría de las relaciones humanas:

Esta teoría surge en los años 30 en Estados Unidos y fue desarrollada por George Elton Mayo (1880-1949), científico australiano, profesor y director del

Centro de Investigaciones Sociales de la “*Harvard School of Business Administration*”.

La teoría de las relaciones humanas constituye un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración para tratar de corregir la fuerte tendencia de la des-humanización del trabajo.

La teoría estudia a la organización y centra su atención en la persona y las relaciones humanas, menciona que la persona con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatas, se compenetra con otros individuos y grupos definidos buscando siempre comprensión, aceptación y participación.

Además, considera a cada individuo poseedor de una personalidad altamente diferenciada, que influye en el comportamiento y actitudes de las personas con quienes se relaciona, pero a su vez, influye en los otros. Al mismo tiempo, en su comportamiento influyen el ambiente y las diversas actitudes y normas informales existentes en los distintos grupos.

Mayo y sus seguidores con los resultados del “Experimento de Hawthorne” y las ideas de la Psicología y Sociología permitieron delinear los principios básicos:

- La integración y el comportamiento social: la persona es parte de un grupo social, su producción depende de su integración social y su conducta está condicionada por normas o estándares sociales.
- Las recompensas y sanciones sociales: si la persona produce por encima o por debajo de la norma socialmente determinada, pierde el afecto y respeto de su grupo.
- Los grupos informales: existen en la empresa y algunas veces están en contraposición de la organización formal establecida por la dirección; ellos definen sus propias formas de recompensas o sanciones, escala de valores, creencias y expectativas.
- El contenido del cargo: la especialización en el trabajo no garantizaba eficiencia, más bien proponen cambiar de puesto con frecuencia para evitar la monotonía.

- Los aspectos emocionales: las relaciones humanas y la cooperación son claves para evitar los conflictos y mantener los grupos primarios.

La aparición de la teoría de las relaciones humanas incorpora un nuevo lenguaje: motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, entre otros; y se critican con dureza los antiguos conceptos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, y principios generales de administración. (Chiavenato, 2006. pp. 83-124)

El aporte de la teoría de relaciones humanas al presente trabajo de investigación es valorar al trabajador asistencial de los establecimientos de salud como un ser social, que tiene sus propias características y necesidades que deben satisfacer con la ayuda de su equipo de trabajo. El mismo que será capaz de influir en sus compañeros de trabajo del establecimiento de salud, y a su vez influenciado por ellos.

El establecimiento de salud es un sistema social, en el cual los jefes de los establecimientos de salud o gerente de la Micro Red deben de tener la capacidad para influir en sus subordinados, obteniendo su lealtad y cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, mediante un estilo adecuado de supervisión y liderazgo.

Por otro lado, es necesario favorecer la comunicación y las relaciones humanas para mejorar el “estado de ánimo” de los trabajadores, de esta manera se creará un clima organizacional apropiado para el cumplimiento de las metas sanitarias y también la satisfacción del usuario externo.

La teoría de la motivación humana:

Abraham Maslow (1908-1970) en 1943 propone su “Teoría de la Motivación Humana”, la cual se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional.

Esta teoría propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de

necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

Esta jerarquía contiene cinco categorías de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel y en la cima, se encuentran las necesidades de autorrealización.

La teoría trata de explicar cómo los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a las personas para influenciar en su comportamiento. (Chiavenato, 2006. pp. 283-285)

Por ello, los jefes de los establecimientos o gerente de la Micro Red de Salud deben preocuparse por conocer estas necesidades y facilitar su satisfacción, con el fin de no tener personal frustrado que impida u obstaculice el alcance de los objetivos y metas institucionales.

Por otro lado, también será un reto conocer las necesidades de los usuarios externos de los establecimientos de salud, considerando desde las necesidades fisiológicas hasta las más altas, de esta manera, favorecer la tan ansiada satisfacción del usuario.

Marco Normativo:

Decreto Supremo N° 023-2005-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.

Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1161-2013, en el numeral 7 del artículo 3, establece que el referido ministerio es competente en gestión de recursos humanos en salud cumpliendo la función de promover y participar en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades y competencias de los referidos recursos.

Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud, aprobada con R.M. N° 596-2007/MINSA, estipula que las organizaciones de salud deben estar comprometidas a realizar acciones pertinentes de mejora en el clima

organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos. Así mismo, refiere que se debe generar compromisos políticos en el nivel nacional, regional y local para la mejora del desempeño de los servicios de salud.

Políticas de Calidad en Salud, aprobadas con R.M. N° 727-2009/MINSA, documento técnico que pretende encaminar a las organizaciones de salud en la búsqueda de la excelencia, reforzando el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad del trabajo en equipo, de la gestión basada en procesos y la información relevante como sustento de las decisiones.

Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, agosto 2011. Tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

Manual de Buenas Prácticas para la Mejora del Clima Organizacional, documento técnico aprobado mediante R.M. N° 626-2015/MINSA, tiene como objetivo definir y estandarizar las buenas prácticas de las organizaciones de salud a través de la promoción y fortalecimiento de un clima saludable de entendimiento y cooperación entre sus integrantes; de esta manera lograr el crecimiento, desarrollo y competitividad de la organización.

Metodología para el estudio del Clima Organizacional –versión 02 (MINSA 2011) que mediante la Resolución Ministerial 468-2011 MINSA determina la metodología de aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio en todas sus fases dentro del Establecimiento de Salud. (El Peruano, oct. 2015)

Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo que mediante la Resolución Ministerial 527- 2011 MINSA determina la metodología a emplear para realizar este estudio y de esta manera contribuir a determinar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo y contribuir en la implementación de acciones para la mejora continua.

R.M. N° 527-2011/MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Marco Doctrinario:

El clima organizacional para Segredo y Reyes (2004) y Arredondo (2008) postulan un modelo de 9 dimensiones relacionadas con las características de la institución para explicar esta variable en una institución de salud.

Las dimensiones se presentan a continuación:

- Estructura: está relacionada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones que rigen el trabajo de los miembros de la institución.
- Responsabilidad: hace énfasis en la percepción que tiene el trabajador sobre la autonomía para realizar su trabajo, tomando sus propias decisiones.
- Recompensa: valora el incentivo que brinda la institución al trabajador por el trabajo bien realizado.
- Riesgo: es el sentimiento de las personas sobre los desafíos que impone la realización de su labor.
- Calidez: hace énfasis de las buenas relaciones sociales que deben existir entre todos los miembros de la organización incluyendo a los jefes.
- Apoyo: valora el nivel de ayuda mutua que debe existir entre los directivos y compañeros de trabajo para la solución de los problemas.
- Normas: reconoce la importancia de fijar metas y normas de desempeño para medir el rendimiento laboral.
- Conflicto: es el grado de aceptación de la opinión de los demás miembros de la institución y de los jefes, aunque estos sean contrarios a su punto de vista.
- Identidad: es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia su institución.

Además, Segredo, A. y Reyes, D. (2004) afirman que la satisfacción de los trabajadores y su relación con su ambiente laboral depende de la forma en que las dimensiones se vinculan, a su vez influye directamente en la satisfacción de los usuarios expresamente en la calidad de la atención.

En cambio, para la satisfacción de los usuarios, tenemos a Donabedian, (1993) en su propuesta conceptual señala tres aspectos relevantes para determinar la satisfacción del usuario, éstos son estructura, proceso y resultado. Cada uno de estos elementos forma parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

- Estructura: contempla los insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, necesarios para brindar una adecuada calidad de atención.
- Proceso se entiende a todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es elemento clave para asegurar la calidad.
- Resultado: Adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad y capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Pero es de notar que los indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de los trabajadores de salud. (Citado por Huiza, G. Perú, 2006. pp. 16- 19)

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo en la Micro Red de Salud Moche - 2016?

1.5 Justificación del estudio

En los establecimientos de salud del MINSA se han presentado dificultades en el ámbito de la administración y de la escasez de recursos, ocasionando desmedro en el servicio ofertado siendo necesario conocer cómo se ve afectado el usuario y en qué medida dicha información puede ayudar a implementar políticas de racionalización en el uso de los recursos, con el fin de lograr mayor eficiencia, y por ende, mayor nivel de satisfacción en el paciente.

Así mismo, identificar y contribuir en la mejora de los aspectos que no contribuyen al disfrute de un clima saludable en la Micro Red de Salud de Moche, los cuales se encuentran deteriorando los niveles de calidad de vida laboral del personal de salud, los mismos que se ven reflejados en una atención deficiente al usuario externo y su consiguiente insatisfacción de la atención.

Por lo tanto, el análisis del clima organizacional es útil para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de una organización, permite también identificar y evaluar los puntos críticos del entorno laboral, con la finalidad de que se puedan tomar decisiones estratégicas que tiendan a solucionar posibles conflictos laborales entre los trabajadores lo cual dificulte brindar una atención de calidad al usuario. Por consiguiente, el presente trabajo de investigación pretende determinar la relación existente entre el clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo. Se observa que, existe información sobre el tema en el contexto internacional y nacional, no así en el nivel local de modo que los resultados obtenidos servirán como marco de referencia para contribuir a redefinir nuevas propuestas de intervención que involucre la relación clima organizacional y satisfacción del usuario en la región La Libertad.

El aporte de los resultados de la presente investigación permitirá identificar cual es el nivel de relacionamiento entre el clima organizacional de los trabajadores que laboran en las instituciones de salud del I y II nivel del MINSA con la satisfacción del usuario externo que busca la atención en dichos establecimientos, con los resultados obtenidos se diseñara una propuesta de modelo de intervención a partir del conocimiento científico y epistemológico del cotidiano en donde se conjugan las variables de estudio.

Asimismo, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo serán de utilidad para un plan de gestión propio sino también para ser extrapolado a otras organizaciones similares del MINSA. Desde esta perspectiva, constituye al logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a implementar políticas de personal que contribuyan a mejorar la calidad de atención.

También servirá para incrementar la literatura científica existente en la Región, alrededor de estas temáticas. Por la practicidad del instrumento a emplearse, éste podrá recrearse en otras partes de nuestro país, pudiendo ser fuente de comparación de los mismos factores, pero en diferente realidad.

1.6 Hipótesis

H₁: El clima organizacional de los trabajadores asistenciales se ubica predominantemente en el nivel medio en la Micro Red de Salud Moche – 2016.

H₂: La satisfacción del usuario externo se ubica predominantemente en el nivel medio en la Micro Red de Salud Moche – 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 General:

Determinar en qué nivel se ubican el clima organizacional de los trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo en la Micro Red de Salud Moche – 2016.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Conocer el Clima Organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores asistenciales de la Micro Red de Salud Moche, según Establecimiento.
- Identificar el liderazgo y la comunicación organizacional en los trabajadores asistenciales.
- Medir el nivel de satisfacción del usuario externo por establecimiento de salud de la Micro Red de Salud Moche.
- Determinar las dimensiones insatisfechas del usuario externo de la Micro Red de Salud Moche.

I. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, pues se empleó instrumentos como encuestas para obtener información cuantitativa que ayudó a describir las características relacionadas a las variables en estudio, es decir, clima organizacional y satisfacción del usuario externo, en un momento dado.

El estudio tuvo dos variables y cada una de ellas, su respectiva muestra.

Esquema:



Donde:

M_1 = Muestra1

M_2 = Muestra2

O_1 = Variable 1

O_2 = Variable 2

2.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Clima organizacional

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario externo

Cuadro N° 1
Operacionalización de las variables del Estudio

VARIABLE/ SUB VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBVARIABLE	DIMENSION	PREGUNTAS	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Es la percepción compartida que tienen las personas de una misma institución acerca de los procesos organizacionales, como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, entre otros. García, M. e Ibarra, L. (México, 2012)	La técnica empleada fue la encuesta y se aplicó en la muestra de los trabajadores asistenciales de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Moche, el "Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional" contenido en el "Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional en su segunda versión". Este documento técnico que se encuentra normado según la Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA.	Tres (3) Subvariables: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional.	Once (11) Dimensiones: Liderazgo, Innovación, recompensa, confort, Estructura, Toma de Decisiones, Comunicación organizacional, Remuneración, Identidad, Conflicto y Cooperación; y motivación		Rango de 28 -112 Alto: 85 - 112 Medio: 56-84 Bajo: 28 - 55	Ordinal
			Potencial Humano , es el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos que viven, sienten y piensan y favorecen el logro de los objetivos de la institución.	Total alcanzado en Potencial Humano	11 Items	Rango de 11- 44 Alto: 34 - 44 Medio: 22- 33 Bajo: 11 - 21	
				Liderazgo	Items 7 y 19	Rango de 2 – 8 Alto: 7 - 8 Medio: 4 - 6 Bajo: 2 -3	
				Innovación	Items 4, 5, 12 y 17	Rango de 4 - 16 Alto: 13- 16 Medio: 8 - 12 Bajo: 4 - 7	
				Recompensa	Items 11, 16 y 21	Rango de 3 - 12 Alto: 10 - 12 Medio: 6 - 9 Bajo: 3 - 5	
				Confort	Items 18 y 25	Rango de 2 - 8 Alto: 7 - 8 Medio: 4 - 6 Bajo: 2 - 3	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	establecimiento de salud teniendo en cuenta las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios - Médicos de Apoyo” (MINSA, 2011)	de usuarios externos de consulta externa de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Moche, la “Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el servicio de Consulta Externa en Establecimientos del Primer Nivel de Atención” normada por el MINSA y que se encuentra en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” normada según RM N° 527-2011/MINSA.	Capacidad de respuesta	Preguntas 6, 7, 8 y 9.	calificación posible. Usuario medianamente satisfecho: tercio medio de la calificación posible. Usuario Insatisfecho: tercio más bajo de la calificación posible.
			Seguridad	Preguntas 10, 11, 12 y 13	
			Empatía	Preguntas 14, 15, 16, 17 y 18.	
			Aspectos tangibles	Preguntas 19, 20, 21, y 22.	

2.3 Población y Muestra:

Población 1

La población objetivo de estudio (N) para medir el clima organizacional estuvo constituida por 76 trabajadores de salud nombrados y/o contratados, en el área asistencial de los Establecimientos de Salud de categoría I de la Micro Red de Salud de Moche durante el período 2016. Es importante mencionar que no se ha considerado al personal que labora en el Hospital Cruz Vilca pues la gerencia y administración difiere al resto de Establecimientos de la Micro Red, además es un Establecimiento de categoría II.

Población 2

La satisfacción del usuario externo tuvo una población (N) de 22982, que correspondió al número de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa de los Establecimientos de Salud de la MR Moche, en los meses de Enero a Abril del 2016 con una proyección de los meses de Mayo y Junio 2016. Esta información fue brindada por la Oficina de Estadística e Informática – GERESALL.

Muestra 1:

El tamaño muestral estuvo conformado por 41 trabajadores asistenciales, el mismo que se obtuvo teniendo como referencia el reporte del estudio de Clima Organizacional 2004 con una proporción de insatisfacción de 46.6% y fijando las exigencias muestrales del MINSA, con un nivel de precisión del 9% y un nivel de confiabilidad del 90% ($z = 1.645$), con ello:

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra infinita (n_0):

$$n_0 = \frac{(1.645)^2 (46.6)(53.4)}{(9)^2} = \frac{6733.78}{81} = 83$$

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra finita (n_0):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{83}{1 + \frac{83}{76}} = \frac{83}{2.092105} = 41$$

La muestra fue heterogénea según profesión y estratificada por Establecimiento de Salud.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis estuvo constituida por los trabajadores de salud que laboran en el área asistencial del Establecimiento de Salud de categoría I de la Micro Red Moche.

Criterios para selección de la muestra 1

Criterios de inclusión:

- Trabajador de salud que labora más de 3 meses en Establecimiento de Salud de categoría I de la Micro Red Moche.

Criterio de exclusión:

- Trabajador de salud que presenta limitación física o mental.
- Personal asistencial que labora menos de 3 meses Establecimiento de Salud de categoría I de la Micro Red Moche.

Muestra 2:

La muestra fueron 115 usuarios de consulta externa, se tuvo en cuenta que sea homogénea y estratificada por Establecimiento de Salud.

Para obtenerla se aceptó un error estándar de hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción. Además, se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las

encuestas. Estas consideraciones fueron tomadas de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” (MINSA, 2012)

Fórmula que ayudó a determinar el tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq} : 95.64$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

p = proporción de usuarios externos que se encuentran insatisfechos = 0,5

q = proporción de usuarios externos que se encuentran satisfechos = 0,5

e = Error estándar según categoría del Establecimiento = 0,1

z= Valor de “z” para el intervalo de confianza de 95% = 1,96

N = Población de usuarios atendidos en el último semestre en el servicio de consulta externa.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis estuvo constituida por los usuarios o sus acompañantes que acudieron a una consulta externa en el Establecimiento de Salud de categoría I de la Micro Red de Salud de Moche durante los meses julio y agosto del año 2016.

Criterios para selección de la muestra 2 (Usuario externo):

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acudieron a la atención en el servicio de Consulta Externa de los Establecimientos del primer nivel de atención de la Micro Red de Salud Moche.
- Familiar que acompañó al usuario externo de una atención en el servicio de Consulta Externa.
- Usuario externo que brindó su aprobación para encuestarlo.

Criterios de exclusión:

- Usuarios externos que acudieron a una atención en cualquier servicio del Establecimiento de Salud (Laboratorio, Farmacia, Emergencia u Hospitalización) de la Micro Red Moche menos en el servicio de consulta externa.
- Usuarios con alguna discapacidad física o mental.
- Usuarios o familiar que no desearon participar en el estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica:

La técnica aplicada tanto para medir el clima organizacional como la satisfacción del usuario fue la encuesta en la muestra seleccionada.

En el caso de la medición del clima organizacional, la investigadora se presentó ante el trabajador asistencial del establecimiento de salud seleccionado, le indicó el objetivo de la encuesta, solicitó su consentimiento y brindó indicaciones para el correcto llenado del cuestionario.

Luego, se le entregó el cuestionario disponiendo de 25 minutos para su llenado. Se hizo hincapié que sólo debía marcar con un círculo una sola respuesta por pregunta y era necesario contestar todas las preguntas. La respuesta a marcar debía reflejar cómo se había sentido en los 3 últimos meses, asignándole un número de la escala que mejor describa su situación. El llenado fue personal, anónimo y asegurando la confidencialidad.

En el caso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo, una persona previamente capacitada en la aplicación del instrumento contratada por la investigadora, se contactó con los usuarios de los servicios de consulta externa, teniendo como referencia los criterios de inclusión y exclusión antes mencionados.

La encuestadora se presentó ante el usuario seleccionado e indicó el objetivo de la encuesta, le indicó que el cuestionario era anónimo y se aseguró la confidencialidad. Una vez que el usuario aceptaba participar en la encuesta, se

le mencionaba que la misma constaba de 3 partes, la primera relacionada a datos generales, la segunda sobre las expectativas de la atención recibida y finalmente su percepción sobre la atención recibida. En estas dos últimas partes, él debía calificar del 1 al 7, siendo el 1 el de menor puntaje y el 7 el de mayor.

Es necesario mencionar que la encuestadora no indujo ninguna respuesta y finalmente terminaba agradeciendo al usuario por su tiempo brindado.

2.4.2 Instrumentos:

Fueron dos instrumentos.

2.4.2.1 Instrumento para Clima Organizacional

Se aplicó el “Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional” (Ver Anexo 1) contenido en el “Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional en su segunda versión”. La Dirección de Calidad de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional conformado por expertos en el tema y las Organizaciones de Salud que han participado como Pilotos durante los años 2009 y 2010, han validado y redefinido el presente Documento Técnico y se encuentra normado según la Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA.

El cuestionario tiene 34 enunciados, 28 de los cuales miden 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y los otros 6 pertenecen a la Escala Lie para medir el grado de sinceridad.

Dentro de las 11 dimensiones del Clima Organizacional están:

- Comunicación
- Conflicto y cooperación
- Confort
- Estructura
- Identidad
- Innovación

- Liderazgo
- Motivación
- Recompensa
- Remuneración
- Toma de decisiones

2.4.2.2 Instrumento para la Satisfacción del Usuario Externo

Se empleó la “Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el servicio de Consulta Externa en Establecimientos del Primer Nivel de Atención” normada por el MINSA y que se encuentra en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” normada según RM N° 527-2011/MINSA.

SERVQUAL es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman et al (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios, la misma que consiste en una escala de evaluación de las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, tomando como referentes a cuatro elementos principales, como son la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, las experiencias previas del cliente y las comunicaciones externas de la organización (Losada y Rodríguez, 2007 y Miranda et al., 2007).

La encuesta para el servicio de Consulta Externa contempla 22 ítems de Expectativas y 22 ítems de Percepciones, distribuidos en cinco criterios de evaluación de la calidad:

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

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Se recabaron las calificaciones obtenidas en las encuestas aplicadas tanto de clima organizacional y satisfacción del usuario externo.

Estas calificaciones se ingresadas en hojas Excel y luego migradas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver. 21 para Windows).

Se empleó la estadística descriptiva, determinando las medidas de frecuencia de las características generales de los trabajadores asistenciales, nivel de clima organizacional alcanzado por los antes mencionados; así como el nivel de satisfacción de los usuarios externos teniendo en cuenta las dimensiones.

La satisfacción encontrada se presenta en tablas y gráficos estadísticos según los objetivos del estudio.

Es conveniente recordar que el nivel de precisión del diseño muestral del estudio fue de 9% para el estudio de clima organizacional y de 10% para el caso de satisfacción del usuario; y, en ambos casos el nivel de garantía de que estos niveles de precisión no sean mayores es de 90%.

2.6 Aspectos Éticos

En la presente investigación, los aspectos éticos estuvieron relacionados al consentimiento informado y el anonimato de la identidad del informante. Así también, se solicitó la respectiva autorización al establecimiento de salud donde se realizó el estudio, informándoles sobre el objetivo de la investigación, el método a utilizar y la importancia que tiene el estudio para su institución. (Ver Anexo 5)

III. RESULTADOS

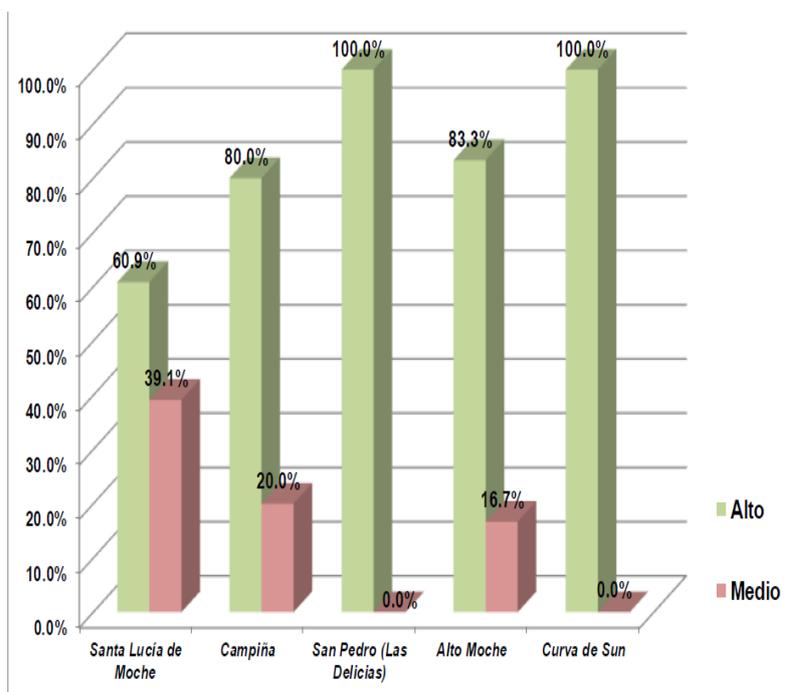
Tabla 1
Título: Nivel del Clima Organizacional de los Trabajadores asistenciales
Micro Red de Salud Moche – 2016

<i>Clima Organizacional</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
Alto	30	73,2
Medio	11	26,8
<i>Totales</i>	<i>41</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Encuesta

Interpretación: En la tabla 1, se encontró que la mayoría (73,2%) de los trabajadores asistenciales alcanzaron un nivel alto de clima organizacional, mientras el 26,8% alcanzó un nivel medio. Cabe resaltar, que no hubo ninguno en el nivel bajo.

Gráfico 1
Título: Nivel del Clima organizacional de los Trabajadores asistenciales según
establecimiento de salud
Micro Red de Salud Moche – 2016



Fuente: Encuesta

Interpretación: El Gráfico 1 reporta que se encontró en los cinco establecimientos un predominio del nivel alto en el clima organizacional, incluso llegando a 100% en los Puestos de Salud de San Pedro (las Delicias) y Curva de Sun, siguiéndole el Centro de Salud de Alto Moche con 83,3%, luego el Puesto de Salud de Campiña de Moche con 80% y finalmente Centro Materno Santa Lucía de Moche con 60,9%.

Los complementos respectivos en cada caso corresponden al porcentaje que se ubica en el nivel medio, pues como se mencionó antes, no se encontraron trabajadores en el nivel de calificación bajo.

Tabla 2

Título: Nivel del Clima organizacional de los Trabajadores asistenciales según las dimensiones de Liderazgo y Comunicación organizacional
Micro Red de Salud Moche – 2016

<i>Dimensiones del Clima organizacional</i>	N°	%
TOTAL	41	100.0
DIMENSIONES:		
LIDERAZGO		
Alto	11	26.8
Medio	28	68.3
Bajo	2	4.9
INNOVACIÓN		
Alto	7	17.1
Medio	29	70.7
Bajo	5	12.2
RECOMPENSA		
Alto	3	7.3
Medio	30	73.2
Bajo	8	19.5
CONFORT		
Alto	9	22.0
Medio	28	68.3
Bajo	4	9.8
ESTRUCTURA		
Alto	21	51.2
Medio	20	48.8
Bajo	0	0.0
TOMA DE DECISIONES		
Alto	13	31.7
Medio	25	61.0
Bajo	3	7.3

COMUNICACIÓN ORG			
	Alto	19	46.3
	Medio	22	53.7
	Bajo	0	0.0
REMUNERACIÓN			
	Alto	21	51.2
	Medio	17	41.5
	Bajo	3	7.3
IDENTIDAD			
	Alto	41	100.0
	Medio	0	0.0
	Bajo	0	0.0
CONFLICTO Y COOPERACIÓN			
	Alto	8	19.5
	Medio	32	78.0
	Bajo	1	2.4
MOTIVACIÓN			
	Alto	16	39.0
	Medio	23	56.1
	Bajo	2	4.9

Fuente: Encuesta

Interpretación: En la tabla 2, se describen los resultados del Test de Clima Organizacional aplicado a los trabajadores asistenciales de la Micro Red de Salud según sus dimensiones.

En particular, nos interesa conocer el resultado según liderazgo y comunicación organizacional. Para el primer caso, destaca el nivel medio con 68,3%, siguiéndole, el nivel alto con el 26,8%, y finalmente el bajo con 4,9%.

Mientras en el segundo caso, es decir, para la comunicación organizacional el 53,7% se ubican en el nivel medio y el 46,3% en el nivel alto.

Tabla 3

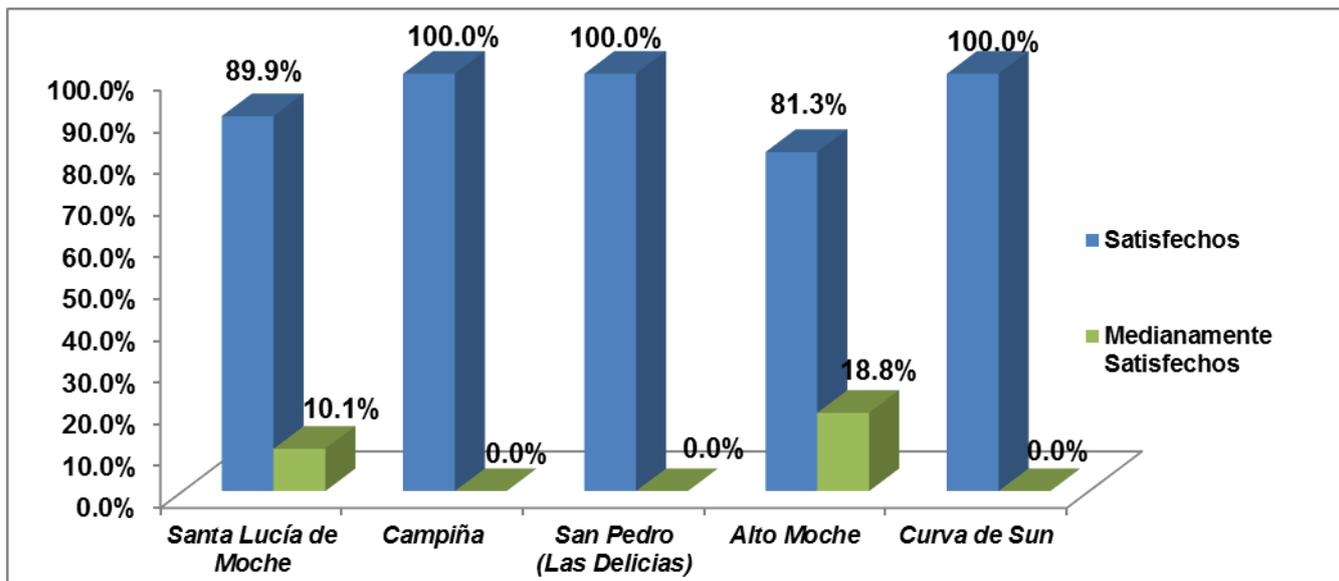
Título: Nivel de Satisfacción del usuario externo
Micro Red de Salud Moche – 2016

<i>Satisfacción del usuario externo</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
SATISFECHO	105	91.3
MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	8.7
INSATISFECHO	0	0.0
	115	100.0%

Fuente: Encuesta

Interpretación: En la tabla 3, se encontró que el 91,3% de los usuarios se encuentran satisfechos de la atención recibida, mientras que sólo el 8,7% están medianamente satisfechos. En ningún caso, se encontró usuarios externos en la categoría de insatisfechos.

Gráfico 2
Título: Nivel de Satisfacción del usuario externo
según establecimiento de salud
Micro Red de Salud Moche – 2016



Fuente: Encuesta

Interpretación: En el Gráfico 2, se encontró en los cinco establecimientos el predominio del nivel de usuarios satisfechos, incluso llegando a 100% en los Puestos de Salud de Campiña de Moche, San Pedro (las Delicias) y Curva de Sun, siguiéndole el Centro Materno Santa Lucía de Moche con 89,9% y finalmente el Centro de Salud Alto Moche con 81,3%. Sólo en los dos últimos establecimientos, también se encontraron usuarios medianamente satisfechos, con 18,8% para el C.S Alto Moche y 10,1% para C.M. Santa Lucía de Moche.

Tabla 4
Título: Nivel de Satisfacción del usuario externo según dimensiones
Micro Red de Salud Moche – 2016

<i>Dimensiones de la Satisfacción del Usuario Externo</i>		
	Nº	%
TOTAL	115	100
SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Test total)		
Satisfechos	105	91.3
Medianamente satisfechos	10	8.7
DIMENSIONES:		
FIABILIDAD		
Satisfechos	44	38.3
Medianamente satisfechos	68	59.1
Insatisfechos	3	2.6
EMPATÍA		
Satisfechos	99	86.1
Medianamente satisfechos	16	13.9
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Satisfechos	57	49.6
Medianamente satisfechos	52	45.2
Insatisfechos	6	5.2
SEGURIDAD		
Satisfechos	105	91.3
Medianamente satisfechos	8	7.0
Insatisfechos	2	1.7
ASPECTOS TANGIBLES		
Satisfechos	50	43.5
Medianamente satisfechos	62	53.9
Insatisfechos	3	2.6

Fuente: Encuesta

Interpretación: En la tabla 4, se encontró que las dimensiones de la satisfacción del usuario más valoradas se encuentran la seguridad y la empatía, con 91,3%

y 86,1% en el nivel de “estar satisfechos con la atención recibida”, respectivamente.

En la dimensión capacidad de respuesta se encontró 49,6% de satisfacción y 45,2% de estar medianamente satisfechos. En tanto, en las dimensiones de fiabilidad y aspectos tangibles presentan mayor porcentaje en el nivel de medianamente satisfechos con 59,1% y 53,9%, respectivamente.

En relación al nivel de insatisfacción se ha encontrado en cuatro de las cinco dimensiones, destacando capacidad de respuesta con 5,2%, luego le sigue aspectos tangibles y fiabilidad, ambas con 2,6% y finalmente, seguridad con 1,7%. Cabe mencionar, que en la dimensión empatía no hubo insatisfechos.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación sobre Clima Organizacional y Satisfacción del usuario externo, de tipo descriptiva, transversal cuyo objetivo fue determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo en la Micro Red de Salud Moche – 2016.

El Clima Organizacional según García (2012) es definido como la percepción compartida de los trabajadores de salud con respecto a los procesos organizacionales, los mismos que inciden en su comportamiento en la organización y repercute en el servicio que prestan a los usuarios externos. Para conocerla en nuestro estudio se aplicó el cuestionario normado por el MINSA desde el año 2011, a una muestra de trabajadores asistenciales, distribuidos proporcionalmente en los cinco establecimientos de salud teniendo en cuenta el número de trabajadores asistenciales y tipo de profesión; con un nivel de precisión del 9% y un nivel de confiabilidad de 90%; obteniendo los siguientes resultados:

En la tabla 1, se encontró que el 73,2% de los trabajadores asistenciales alcanzaron un nivel alto de clima organizacional y el resto un nivel medio (26,8%), dicho hallazgo concuerda con el investigado por Elgegren, Ursula (Perú, 2015) en su estudio “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud”, quien aplicando el mismo instrumento de nuestro estudio en 502 trabajadores de establecimientos de salud, halló inicialmente un clima organizacional inicial de 71.4%, que fue mejorado después de la intervención. Esta situación se presenta porque los trabajadores en ambos estudios comparten una realidad similar en cuanto a normativas y directivas del MINSA, equipamiento de los establecimientos, política salarial y de incentivos; entre otros.; además, confluyen en el mismo espacio geopolítico (territorio peruano) y tiempo.

En cambio, no concuerda con los resultados reportados por Neciosup, J. (Perú, 2004), en su estudio “Satisfacción del usuario y Clima Organizacional en la Red de Salud Trujillo”, en donde encontró un índice de insatisfacción de 28% en los trabajadores de la Red Trujillo, con una población insatisfecha del orden de

46.6% y una brecha de 51.6%, si bien es cierto este estudio se realizó en la misma Red de nuestro estudio pero empleó otro instrumento y fue realizado hace once años, periodo de tiempo transcurrido en el que se ha presentado cambios radicales en el Sector Salud, sobre todo con el impulso de la política de mejora de la calidad de los servicios.

Así también, es el caso del estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional (CO) en el Hospital Dr. Luis F. Nachón”, realizado por Cortés, Nelsy (México, 2009) quien aplicó el instrumento de la Organización Panamericana de la salud (OPS) para la medición del CO, en la muestra de un universo de 880 trabajadores y encontró un nivel no satisfactorio. Como se evidencia, el resultado contrasta con el encontrado en esta investigación, entre las razones de la divergencia están realidades geográficas y tiempo de ejecución diferentes, así como la capacidad resolutive, puesto que el hospital tienen una capacidad resolutive del 3er nivel, mientras los establecimientos de la Micro red Moche pertenecen al primer nivel de atención.

Por lo tanto, se concluye que el clima organizacional en los trabajadores de salud de la Micro Red Moche se encuentra en un nivel alto pero puede mejorar aún más y se rechaza la H_1 que la ubicaba en el nivel intermedio.

El Gráfico 1 muestra un predominio del nivel alto de clima organizacional en los establecimientos de la Micro Red Moche, llegando incluso a 100% en los puestos de salud de San Pedro (las Delicias) y Curva de Sun, siguiéndole el C.S Alto Moche (83,3%), el P.S Campiña de Moche (80%) y finalmente, el Centro Materno Santa Lucía de Moche (60,9%); los complementos respectivos de cada establecimiento se ubican en el nivel medio.

Para la estudiosa cubana Segredo (2012) cada organización es única y tiene características propias que la diferencia de las otras, por ello a pesar de pertenecer los establecimientos a la misma Micro Red, cada uno tiene su propio clima organizacional, es por ello que los resultados obtenidos son diferenciados en los establecimientos de la Micro Red Moche.

Además, se evidencia que el porcentaje más bajo se presenta en la cabecera de Micro Red, el C. M. Santa Lucía de Moche, en contraste con los obtenidos por los otros establecimientos. Entre una de las razones de esta diferencia, se puede considerar el número de trabajadores asistenciales, que es de 47 en el C.M. Santa Lucía de Moche y menos de 12 en los otros establecimiento. Situación que también se evidencia en el estudio realizado por Elgegren (Perú, 2015) quien encontró un clima organizacional “por mejorar” en los hospitales del MINSA.

Por lo que se concluye, que el clima organizacional en los establecimientos de salud de la Micro Red Moche se encuentra en el nivel medio, pero existen variaciones en cada organización de acuerdo a las características de cada una de ellas.

En la tabla 2, se observan los resultados obtenidos del clima organizacional de los trabajadores asistenciales de la Micro Red de Salud según las 11 dimensiones del instrumento normado por el MINSA y empleado en la presente investigación.

En nuestro estudio se ha centrado el interés en las dimensiones liderazgo y comunicación organizacional.

El liderazgo es conceptualizado como la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. (RM 468-2011 MINSA). En el caso de la Micro Red Moche, la mayoría de los trabajadores asistenciales señalan que se ubica en el nivel medio con 68%, luego el 26,8% en el nivel alto y el resto en el bajo con 4,9%. Siendo, el aspecto “mi jefe está cuando se le necesita” con 76,1% el que alcanza mayor satisfacción en contraste del 53,6% alcanzado por “nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización”.

En la investigación realizada por Franco, Joicy (Ecuador, 2014) “Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena - 2014”, empleando el Cuestionario de Litwin y Stringer distribuido en 9 dimensiones, encontró que el 100% tiene

claridad en la jerarquía y el 86.96% refiere la existencia de relaciones agradables entre el jefe y el personal; concluyendo que son algunas de las condiciones positivas identificadas en el hospital para el clima laboral.

A pesar, que el estudio emplea un instrumento diferente a nuestra investigación, pero se realiza en un espacio de tiempo y lugar muy cercano, pues solo existe dos años de separación en la ejecución de los estudios, y tanto en Perú como en Ecuador se comparte un pasado histórico y el esfuerzo de las autoridades gubernamentales de los últimos años por impulsar una gestión de calidad en los establecimientos de salud.

Por otro lado, la investigación de Cortés, Nelsy (México, 2009) “Diagnóstico del Clima Organizacional (CO) en el Hospital Dr. Luis F. Nachón”, empleando el instrumento de la OPS, concluyó que el CO en el hospital es no satisfactorio con una calificación de 2,5 y el liderazgo y otras dimensiones también era poco satisfactorias. En esta vez, el estudio dista un poco más en tiempo y espacio del nuestro, pero evidencia la relación que tiene el liderazgo en el clima organizacional, así como en nuestro caso donde se obtuvo un clima laboral alto (73,2%) y la dimensión de liderazgo también alcanzó los porcentajes más altos en los niveles medio (68,3%) y alto (26,8%).

La comunicación organizacional es un proceso de constante recepción y transmisión de información entre los directivos y los miembros de un equipo de trabajo, importante en la búsqueda de estrategias para alcanzar los resultados óptimos. (Tomado de Segredo, a. 2013 p. 390)

En nuestra investigación, la dimensión comunicación organizacional ubica sus resultados en el nivel medio (53,7%) y en el alto (46,3%). La satisfacción que sobresale es la referida de prestar atención a los comunicados que emiten los jefes con 97,6%, mientras que las relacionadas a la comunicación directa con los trabajadores para recabar información técnica o el trabajador para comunicarle si realiza bien el trabajo, alcanza porcentaje de satisfacción de 75,6% y 70,7%, respectivamente.

Según Mayo en su Teoría de las Relaciones Humanas considera importante favorecer la comunicación y las relaciones humanas para mejorar el “estado

de ánimo” de los trabajadores, pues así se contribuirá a crear un clima organizacional apropiado para el cumplimiento de las metas sanitarias y también la satisfacción del usuario externo. Se concuerda con esta teoría pues sólo cuando hay una comunicación clara y precisa entre los jefes y el personal se puede compartir recabar las apreciaciones técnicas relacionadas al trabajo, saber si se está haciendo un buen trabajo y prestar atención a los comunicados para poder implementarlos y posteriormente conocer sus avances.

Se concluye que las dimensiones de liderazgo y comunicación organizacional se ubican en el nivel medio pero dada su importancia, los directivos de la Micro Red deberán plantear estrategias para mejorarlas pues son necesarias para la mejora del clima organizacional.

La satisfacción del usuario externo según Kotler, P. y Keller, K. (USA, 2006) la denominan como la sensación de placer o de decepción que se genera en el usuario después de contrastar los resultados esperados del producto con las expectativas previas de éste. Para conocerla en nuestro estudio se empleó la Encuesta SERVQUAL para “Evaluar la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de consulta externa en los establecimientos del primer nivel de atención” normada por el MINSA desde el año 2011, en una muestra de usuarios o sus acompañantes, distribuidos proporcionalmente en los cinco establecimientos de salud teniendo en cuenta el número de atendidos en el primer semestre del año 2016 y con un incremento del 20%; con un nivel de confianza de 95% y aceptando un error de hasta 10%. Encontrando los siguientes resultados:

En la tabla 3, se observa los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción del usuario externo de la Micro Red Moche, encontrando que la mayoría de los usuarios (91,3%) están satisfechos con la atención recibida y el resto se ubica en el nivel de medianamente satisfechos (8,7%).

En el Gráfico 2, se encontró en los cinco establecimientos de la Micro Red Moche, el predominio del nivel de usuarios satisfechos, fluctuando los porcentajes alcanzados entre 81,3% y 100%. Es importante mencionar que en los puestos de salud de Campiña de Moche, San Pedro (las Delicias) y Curva de Sun, alcanzaron el máximo porcentaje de satisfacción.

La situación evidenciada tanto en la tabla 3 y el gráfico 2 puede ser producto del impulso que el Estado peruano ha efectuado en los últimos años a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo mediante la R.M. 527- 2011 MINSA, con el empleo de esta metodología. Esta metodología logra identificar el nivel de satisfacción del usuario externo y con ello se implementa acciones para la mejora continua en la calidad de la atención, tal como viene se ha venido ejecutando en los últimos años en la Micro Red Moche, teniendo resultados satisfactorios, como se muestra en la presente investigación; pues el resultado es mayor que el estándar esperado, ser mayor de 60% como lo señala documento normativo antes mencionado. (MINSA, 2011)

El resultado concuerda con el estudio realizado por Del Salto, E. (Ecuador, 2014) con su tesis “Evaluación de la Calidad de atención y Satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012” quien encontró entre el 94,36 % y 88,97% de usuarios satisfechos de la atención, investigación ejecutada en similares condiciones geopolíticas y de tiempo que la nuestra, donde los últimos gobernantes han apostado por una cultura de calidad de los servicios.

Según Encuesta Nacional de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) 2014 reporta a nivel nacional un 66,3% de satisfacción del usuario externo con el servicio recibido en el establecimiento de salud del MINSA – GR y a nivel de la región La Libertad fue de 51.6%, por lo que se aprecia que los resultados alcanzados por la Micro Red Moche son superiores a los alcanzados en nuestra misma región hace dos años.

Pero contrasta, con los resultados encontrados por Neciosup, J. (Perú, 2004), en su estudio “Satisfacción del Usuario y Clima Organizacional en la Red de Salud Trujillo” que reporta una población insatisfecha de 56.3%, con una brecha de insatisfacción de 36.2% y un índice de insatisfacción de 15.5%.en el servicio de consulta externa. Estudio que si bien es cierto fue realizado en la misma Red pero fue doce años, período de tiempo que ha tenido un gran impulso la implementación de planes de mejora continua de la calidad en la

búsqueda de lograr resultados esperados en la Evaluación del Programa de Salud Local.

Por lo tanto, se concluye que el nivel de satisfacción del usuario tanto a nivel de Micro Red Moche como por establecimiento de salud se encuentra por encima del estándar esperado, mayor de 60%, y de los resultados encontrados a nivel regional, nacional e internacional porque la implementación de la calidad, planes de mejora continua y evaluación de resultados viene siendo actualmente parte del accionar de los trabajadores asistenciales de la Micro Red Moche.

En la Tabla 4, en relación al nivel de insatisfacción se ha encontrado en cuatro de las cinco dimensiones, destacando la capacidad de respuesta con 5,2%, luego le sigue aspectos tangibles y fiabilidad, ambas con 2,6% y finalmente, seguridad con 1,7%. Cabe mencionar, que en la dimensión empatía no hubo insatisfechos. En sentido contrario, las dimensiones de seguridad y empatía, son las dimensiones que alcanzan los porcentajes más altos de satisfacción, con 91,3% y 86,1%; situación que puede estar relacionada a la confianza que tienen en el personal que labora en los establecimientos de salud de la Micro red Moche por ser trabajadores que si bien es cierto el 56% tienen menos de 5 años en el cargo actual pero el resto tiene entre 6 hasta 30 años, quienes son los que capacitan al personal nuevo en la filosofía y metodología de trabajo instalado en la Micro Red.

Estos hallazgos se ven reflejados, con los encontrados por Ortiz, E.; Muñoz, J. y et. al. (México 2004), en el estudio "Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo-México" donde señalan que la insatisfacción fue del 15,06% y la insatisfacción asociada a la mala calidad fue 10,8% ($p < 0,05$), encontrando la insatisfacción del paciente relacionada con las omisiones en el proceso de la consulta, el maltrato por parte del médico y la percepción de mala de la calidad de la atención. Si bien es cierto, la insatisfacción en nuestro estudio no tiene porcentajes tan altos, pero causas identificadas por dicha investigación se relaciona de una u otra manera con la dimensión de capacidad de respuesta, que en nuestro caso es la más insatisfecha.

También, se encontró concordancia con los resultados encontrados por Huiza, G. (Perú, 2006) en la investigación: “Satisfacción del Usuario externo sobre la Calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao”, quien concluyó que “el usuario externo alcanzó un 76,15% de satisfacción del usuario y que esta se relacionaba con la atención médica como en el caso de estudio.

Con respecto a ésta última tabla, se concluye que a pesar de ser bajos los porcentajes de insatisfacción del usuario deben trabajarse para mejorarlos, sobre todo los relacionados a la capacidad de respuesta.

Finalmente, se concluye que el nivel del clima organizacional en los trabajadores de salud es alto, así como la satisfacción del usuario corresponde a un nivel alto, rechazando las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

V. CONCLUSIONES

Se concluye:

- La distribución del clima organizacional de los trabajadores asistenciales de la Micro Red de Salud Moche se ubica en el nivel alto con 73,2% y el restante de las personas encuestadas (27,7%) se ubica en el nivel mediano de clima organizacional.
- El clima organizacional según establecimiento de salud alcanza porcentajes superiores a 60%, destacando San Pedro (Las Delicias) y Curva de Sun con 100%, cada uno de ellos.
- En las dimensiones de liderazgo y comunicación existe un predominio de satisfacción de nivel medio con 68,3% y 57,7% respectivamente. En el primero, relacionado con la presencia del jefe cuando se le necesita y el segundo, en la atención que presta los comunicados emitidos por el jefe.
- La distribución de la satisfacción del usuario externo en la Micro Red de Salud Moche se ubica en el nivel de satisfecho con la atención recibida con 91.3% y el % restante (8,7%) en el nivel medianamente satisfecho.
- La satisfacción del usuario externo según establecimiento de salud alcanza porcentajes superiores a 80% ubicándolos en el nivel de satisfechos, sobre todo en las dimensiones de seguridad (91,3%) y empatía (86,1%).
- La satisfacción del usuario más alta, se encuentra en los puestos de salud San Pedro (Las Delicias), Campiña de Moche y Curva de Sun; con 100%.
- Las dimensiones insatisfechas identificadas por el usuario externo son capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad y seguridad, pero con porcentajes menores a 5,2%.

VI. RECOMENDACIONES

A las instituciones de educación y salud pública y privada se recomienda lo siguiente:

- Aplicar las encuestas de Clima organizacional y Satisfacción del usuario externo de manera periódica como parte del proceso de mejoramiento continuo de la calidad y en base a los resultados implementar estrategias de trabajo y acciones que permitan corregir las deficiencias y alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia en el cuidado de la salud.
- Realizar estudios correlacionales que profundicen la relación existente entre el clima organizacional y capacidad resolutive del establecimiento de salud según niveles de atención.
- Difundir los resultados encontrados en esta investigación con la finalidad de conocerlos y en base a ellos construir estrategias de trabajo que mejoren el clima laboral y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud de la región.
- Ejecutar reuniones mensuales, talleres de manejo de habilidades sociales con la participación de los trabajadores de salud que conforman del equipo multidisciplinario en donde se fortalezca la comunicación, el liderazgo, la asertividad entre los participantes y con ello contribuir al sostenimiento de un buen clima organizacional.
- Fortalecer el liderazgo horizontal y no el unidireccional de tal forma que la satisfacción del usuario sea alta lo cual es correspondiente a una buena capacidad de respuesta por un trabajador de salud que se encuentra laborando en un clima organizacional que responda a sus expectativas y

que a la larga conduzca al logro de servicios de salud que brindan calidad de la atención.

- Los servicios de salud con experiencias exitosas demuestran que un trabajador de salud ante un clima organizacional favorable la satisfacción del usuario es alta, tal es el caso de Arequipa, en donde la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios de salud es alta a partir del manejo de las variables de estudio, como es el caso de la presente investigación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002&lng=es&tlng=es. Fecha de acceso: 19 de Marzo 2016.
- Álvarez, A., García, A. y Bonet, M. (2007). Pautas conceptuales y metodológicas para explicar los determinantes de los niveles de salud. Cuba. *Scientific Electronic Library Online*. (Revista Cubana de Salud Pública). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662007000200013&script=sci_arttext. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.
- Arancibia, J y Marchant, L. (2006). Clima Organizacional como herramienta de gestión. En L. Marchant (Comp.), *Libro Actualizaciones para el Management y Desarrollo Organizacional* (pp. 133-142). Chile: UVM.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2013). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista Estudios Gerenciales* 31 (2015). México. Disponible en: http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1920/pdf. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.
- Cabello, E, y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*; 23(2):88-95. Lima. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>. Fecha de acceso: 21 de octubre 2016.
- Chiavenato, Idalberto, 2005. *Introducción a la Teoría General de la administración*, McGraw-Hill, Octava Edición.
- Cortés, Nelsy (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30006/1/NelsyMCortezJimenez.pdf>. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.
- Cruz Cordero, Teresa (2003). *Motivación y Satisfacción Laboral. La experiencia de una empresa productiva*. La Habana: Cuba Siglo XXI. Disponible en: https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/cruz1_280203.pdf. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.
- Del Salto Mariño, Edgard (2014). *Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, periodo 2012*. Quito – Ecuador.

Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

Edel, R.; García, A. y Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. II, Versión electrónica gratuita. Disponible en: <http://eumed.net/libros/2007c/>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

ENSUSALUD. Encuesta Nacional de Usuarios en Salud. Informe Final Ensusalud 2014. Lima, Junio 2014. Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>. Fecha de acceso: 18 de Setiembre 2016.

Flores, O. (2014). *Diario La República*. Edición impresa del 17 de mayo. Disponible en: <http://blogs.larepublica.pe/al-lado-del-farol/>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

Franco, Joicy (2015). "Clima Laboral percibido por los Profesionales de Enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014". Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3365>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

García, M y Ibarra, L. *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. 2012 <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>. Fecha de acceso: 10 de junio 2016

Huiza, Gladys (2006). "Satisfacción del usuario Externo sobre la calidad de atención en el Hospital de la Base Naval Callao. Diciembre 2003". Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

INEI, SUSALUD y MINSA. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de la Cobertura Universal en Salud 2014. Periodo Enero – Junio 2014. Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>

Lazo O. Lima 2005. *Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración*. UPCH.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Losada, M. y Rodríguez A. 2007. *Calidad del Servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing*. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

- Martin, Kelly D y Cullen, John B. 2006. Continuities and Extensions of Ethical Climate Theory. *Journal of Business Ethics*.
- MINSA, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima, 2007. 44p.
- MINSA, Documento Técnico: "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – V. 02". RM 468-20011-MINSA. Lima, 2011. 26 p.
- MINSA, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en salud.". RM N° 727-MINSA. Lima, 2009. 34 p.
- MINSA, Dirección de Calidad en Salud. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA. Lima, 2011. 45 p.
- MINSA, Comité Técnico de Clima Organizacional. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Lima, 2009. 2da edición. 44 p.
- Neciosup, J. 2004. Satisfacción del Usuario y Clima organizacional en la Red Trujillo.
- Normas Legales. Diario Oficial El Peruano. Octubre 2015. Disponible en: <http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/Fe%20de%20erratas%20DL%201236%20y%20%20DL%201237.PDF>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.
- Orbegoso Galarza, Arturo. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Revista de Psicología* 12, 347-362. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf. Fecha de acceso: 01 de noviembre del 2016.
- Orozco, Miguel (2009). Calidad en Salud. IV Curso Internacional de Desarrollo de Sistemas de Salud. Nicaragua, 26 de Abril – 15 de mayo 2009.
- Ortiz Espinosa, Rosa María, Muñoz Juárez, Sergio, (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 527-537. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es&tlng=es. Fecha de acceso: 03 de mayo de 2016.
- Páramo Contreras, Piedad, 2004. Tesis para optar el grado de Especialización en Gestión para el desarrollo Humano en la Organización. Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional. Cundinamarca, Colombia. Disponible en:

<http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3719/132252.pdf?sequence=>. Fecha de acceso: 1 de noviembre del 2016.

Pelaes, Oswaldo. 2010. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. 2007. MINSA. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2007/PNSGCS%20VF.pdf>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

Política Nacional de Calidad en Salud. MINSA. 2009. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

Sánchez Barrón, L. 2012. Tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias de Salud Pública, Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nueva León, México. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>. Fecha de acceso: 05 de mayo 2016.

Santa Eulalia, J y Sampedro, B. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Med. Electrón. vol.34 no.5 Matanzas sep.-oct. 2012. Cuba, 2012. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011. Fecha de acceso: 19 de Marzo 2016.

Segredo, A. y Reyes, D. (2004). Clima Organizacional en Salud Pública. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

Segredo A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública. 2013; 39(2)385-393. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

Segredo, A (2012). Propuesta de instrumento para el estudio del Clima Organizacional. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v17n3/ccm11313.pdf#page=1&zoom=auto,-107,811>. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

Sifuentes, O. (2016). Tesis para optar el grado de Maestría en Salud Pública, "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía - Hospital Regional Docente de Trujillo". Trujillo, Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNITRU/3180>. Fecha de acceso: 28 de Octubre 2016.

Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. Rev. De Psicol. Gral. y Aplic., 1992. 45(4). pp. 443-451

Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2015. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Disponible en: http://econodistica.weebly.com/uploads/2/4/0/4/24041316/nivel_satisfacci%C3%B3n_usuario_externo_hndm.pdf. Fecha de acceso: 19 de marzo 2016.

Donabedian A. The definition of quality and aproaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring .Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 1980

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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

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

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

ANEXO 2

N° Encuesta: _____													
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN													
Nombre del encuestador:	_____												
Establecimiento de Salud:	_____												
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____												
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.													
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:													
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Acompañante <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>												
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>												
3. Sexo	Masculino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Femenino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>												
4. Nivel de estudio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5		
Analfabeto	1												
Primaria	2												
Secundaria	3												
Superior Técnico	4												
Superior Universitario	5												
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3						
SIS	1												
SOAT	2												
Ninguno	3												
6. Tipo de usuario	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2								
Nuevo	1												
Continuador	2												
7. Consultorio donde fue atendido:	_____												
8. Persona que realizó la atención	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Médico</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">()</td> <td style="width: 30%;">Psicólogo</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Obstetra</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td>Odontólogo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Enfermera</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td>Otros _____</td> <td></td> </tr> </table>	Médico	()	Psicólogo		Obstetra	()	Odontólogo		Enfermera	()	Otros _____	
Médico	()	Psicólogo											
Obstetra	()	Odontólogo											
Enfermera	()	Otros _____											

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 (Primer Nivel). Utilice una escala 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 Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala 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 ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 3: CAPTURA DE BASE DE DATOS DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV		
tr	ab	ORGANIZACIÓN_DE_SALUD	TIPO_ESTABLECIMIENTO	SECTOR	UBICACIÓN_GEOGRÁFICA	CODIGO_CUESTIONARI	EDAD	GENERO	GRUPO_OCUPACIONAL	PROFESION	CONDICION	TIEMPO_TRABAJANDO_INSTITUCION	TIEMPO_TRABAJANDO_PUESTOACTUAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	SUMA_P TJE		
1	27	OSALTO MOCHE	7	1	1	0	51	1	2	ENFERMERA	1	21	21	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	119	
2	28	OSALTO MOCHE	7	1	1	0	43	2	2	CIRUJANO DENTISTA	1	14	14	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	104	
3	29	OSALTO MOCHE	7	1	1	0	64	1	2	OBSTETRA	1	36	11	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	122		
4	30	OSALTO MOCHE	7	1	1	0	38	1	2	OBSTETRA	1	13	13	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	4	4	2	3	3	94	
5	31	OSALTO MOCHE	7	1	1	0	56	2	2	TECNICO SANITARIO	1	29	24	4	3	3	3	3	0	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	0	4	3	3	4	2	3	3	92		
6	32	OSALTO MOCHE	7	1	1	0	42	1	2	TECNICO DE LABORATORIO	1	3	3	2	2	0	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	0	3	3	84	
7	10	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	50	1	2	ENFERMERA	1	21	5	2	2	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	2	3	3	2	4	2	2	4	1	3	4	89		
8	16	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	50	1	2	NUTRICIONISTA	1	5	5	2	3	3	0	2	0	0	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	1	0	4	2	3	2	0	4	3	3	4	0	3	4	83		
9	7	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	48	2	2	MEDICO	0	20	5	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	3	79		
10	8	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	58	1	2	ENFERMERA	1	25	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	95		
11	9	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	27	1	2	ENFERMERA	2	2	2	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	89		
12	11	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	36	1	2	ENFERMERA	1	9	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	70		
13	12	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	40	1	2	OBSTETRA	2	4	4	3	4	3	2	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	4	2	3	4	90
14	13	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	48	2	2	OBSTETRA	1	16	16	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	1	4	4	100	
15	14	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	30	2	2	BIOLOGO-MICROBIOLOGO	2	8	1	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	100		
16	15	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	34	1	2	BIOLOGO	2	1	1	4	2	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	1	2	4	1	2	4	4	2	2	1	4	3	3	4	1	4	4	102	
17	17	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	51	1	2	QUIMICO FARMACEUTICO	1	25	6	1	4	2	1	2	1	2	2	4	4	1	2	4	1	3	1	2	1	2	4	1	1	4	2	3	3	1	4	1	1	4	1	3	4	77		
18	18	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	50	1	2	TECNICO LABORATORIO	1	12	12	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	1	2	4	113	
19	19	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	39	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	10	10	2	3	2	0	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	1	2	4	77	
20	20	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	40	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	10	10	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	1	3	4	86		
21	21	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	50	2	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	35	12	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	3	1	4	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	1	1	4	2	2	4	2	1	4	72		

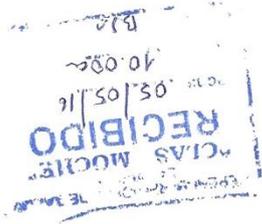
Cont....: CAPTURA DE BASE DE DATOS DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV			
23	22	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	59	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	23	3	4	2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	111
24	42	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	55	1	2	ENFERMERA TECNICA	1	8	30	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	0	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	96	
25	43	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	43	2	2	ENFERMERO TECNICO	1	5	23	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	3	4	83		
26	44	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	36	2	2	ODONTOLOGO	1	7	0	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	3	3	1	3	4	82		
27	45	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	31	2	2	MEDICO	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	93
28	46	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	41	1	2	OBSTETRA	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	3	72	
29	47	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	43	1	2	OBSTETRA	2	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	1	3	3	4	3	2	4	3	3	3	1	3	3	4	97		
30	49	OSM SANTALUCIA DE MOCHE	7	1	1	0	30	2	2	PSICOLOGO	2	10 MESES	10 MESES	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	103		
31	34	PS CURVA DE SUN	7	1	1	0	44	1	2	OBSTETRA	2	7	7	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	101		
32	35	PS CURVA DE SUN	7	1	1	0	34	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	2	5 MESES	5 MESES	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	101
33	36	PS CURVA DE SUN	7	1	1	0	26	1	2	ENFERMERA	2	2	2	4	2	2	1	2	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	4	2	4	2	4	2	1	4	3	2	4	1	4	4	96	
34	41	PSELIO JACOBO CAFFO - CAMPIÑA DE MOCHE	7	1	1	0	23	2	2	MEDICO	1	23	17	4	4	3	4	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	1	3	3	107		
35	37	PSELIO JACOBO CAFFO - CAMPIÑA DE MOCHE	7	1	1	0	27	1	2	ENFERMERA	2	3	1	3	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	0	2	3	3	3	1	3	3	94		
36	38	PSELIO JACOBO CAFFO - CAMPIÑA DE MOCHE	7	1	1	0	28	2	2	CIRUJANO DENTISTA	2	3	5 MESES	3	4	4	2	3	1	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	4	1	2	4	3	3	3	1	4	4	4	4	1	2	4	99			
37	39	PSELIO JACOBO CAFFO - CAMPIÑA DE MOCHE	7	1	1	0	44	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	19	15	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	4	2	2	3	1	4	3	2	4	2	2	3	83
38	40	PSELIO JACOBO CAFFO - CAMPIÑA DE MOCHE	7	1	1	0	52	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	0	0	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4	3	4	3	1	4	3	4	3	4	1	4	3	100		
39	26	PS SAN PEDRO - LAS DELICIAS	7	1	1	0	46	1	2	OBSTETRA	1	17	17	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	118		
40	23	PS SAN PEDRO - LAS DELICIAS	7	1	1	0	31	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	2	5	8 MESES	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	2	3	3	0	4	4	4	4	1	4	4	105		
41	24	PS SAN PEDRO - LAS DELICIAS	7	1	1	0	28	1	2	ENFERMERA	2	1	1	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	1	3	4	101				
42	25	PS SAN PEDRO - LAS DELICIAS	7	1	1	0	49	1	2	TECNICA DE ENFERMERIA	1	20	20	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	113			

ANEXO 4: CAPTURA DE BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE
1	EDAD	SEXO	NIVEL_ESTUDIOS	TIPO_SEGURO	TIPO_USUARIO	CONSULTORIO_DONDE_SE_ATENDIO	PERSONA_ATENDIDA	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	suma_exp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	suma parc	diff_p
2	25	2	3	1	2	GINECOLOGIA	MEDICO	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	148	6	6	5	3	2	5	5	3	1	7	6	6	5	7	6	6	6	6	3	3	3	5	105	43		
3	31	2	2	1	2	PEDIATRIA	MEDICO	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	146	6	6	6	4	4	6	5	4	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	3	3	3	4	119	27		
4	21	2	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	145	5	3	5	3	4	5	6	4	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	4	4	5	110	35		
5	30	2	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	7	7	6	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	146	6	5	6	2	3	4	4	4	4	7	6	6	5	5	5	6	5	5	4	4	2	103	43		
6	0	2	2	1	0	MEDICINA	MEDICO	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	147	6	6	6	5	4	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	131	46		
7	38	1	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	146	5	5	6	3	3	6	6	4	5	5	4	6	7	7	7	6	6	6	5	4	5	4	115	31		
8	0	1	4	3	1	MEDICINA	MEDICO	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	145	6	6	6	4	4	6	5	5	4	7	7	6	7	6	6	5	7	7	5	4	4	5	122	23		
9	28	2	3	1	2	MEDICINA	MEDICO	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	148	5	7	7	3	2	4	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	4	4	4	117	31	
10	31	1	3	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	144	6	6	6	4	5	6	6	6	3	7	7	7	6	6	6	7	7	6	5	5	6	130	14			
11	18	2	3	1	2	OBSTETRICIA	OBSTETRA	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	148	6	5	5	4	4	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	4	5	115	33		
12	43	1	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	7	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	138	5	5	6	2	2	6	6	5	4	5	6	6	6	7	7	6	6	6	5	4	4	3	113	25		
13	39	2	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	147	6	5	6	2	0	6	6	2	6	7	6	6	6	6	6	7	7	4	4	4	6	108	39		
14	20	2	2	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	5	6	7	7	145	7	7	6	4	0	6	5	2	7	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5	109	36			
15	49	1	2	1	1	MEDICINA	MEDICO	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	135	6	5	5	1	3	6	6	5	1	5	6	6	6	6	6	6	6	5	2	4	107	28				
16	60	2	1	1	2	MEDICINA	MEDICO	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	148	5	5	6	2	3	5	5	5	1	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	6	105	43		
17	41	2	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	142	6	6	6	4	4	6	6	5	4	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	123	19		
18	21	1	4	1	1	MEDICINA	MEDICO	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	143	7	7	7	2	2	6	5	5	1	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5	112	31		
19	33	1	3	1	2	MEDICINA	MEDICO	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	139	6	5	5	1	4	5	5	4	1	5	5	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	101	38			
20	56	2	2	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	151	5	5	6	1	0	6	5	1	6	5	5	6	6	0	5	6	6	4	4	4	5	91	60			
21	40	2	2	1	1	OBSTETRICIA	OBSTETRA	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	134	5	6	6	4	5	5	6	4	4	6	7	6	6	7	5	5	6	7	5	5	6	121	13			
22	32	2	3	1	2	OBSTETRICIA	OBSTETRA	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	146	6	6	6	4	4	6	6	5	4	7	7	6	5	6	5	6	6	4	4	3	4	115	31			
23	0	1	3	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	7	7	7	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	6	143	6	6	6	5	0	6	5	4	6	6	6	6	7	0	6	6	6	6	6	6	6	112	31		
24	30	2	3	1	1	ODONTOLOGIA	ODONTOLOGO	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	5	7	7	144	6	6	6	4	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	4	4	4	6	130	14		
25	0	2	4	1	0	MEDICINA	MEDICO	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	146	6	5	6	2	6	6	5	5	4	7	7	6	6	6	6	6	7	7	4	4	4	6	121	25		
26	63	1	2	1	2	ODONTOLOGIA	ODONTOLOGO	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	148	6	7	7	1	4	6	6	5	5	6	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	6	119	29	
27	25	1	3	1	1	MEDICINA	MEDICO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	152	6	6	6	2	0	6	6	5	7	7	6	6	6	0	6	7	7	5	5	5	6	110	42				
28	29	1	4	3	1	OBSTETRICIA	OBSTETRA	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	141	6	7	7	3	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	6	6	6	5	4	4	6	126	15			
29	27	2	2	1	2	OBSTETRICIA	OBSTETRA	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	146	6	5	6	4	4	5	5	3	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	121	25			
30	18	2	3	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	149	7	7	6	4	0	7	6	3	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	6	117	32			
31	0	2	3	1	2	OBSTETRICIA	OBSTETRA	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	134	4	5	5	3	4	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	106	28			
32	22	2	2	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	139	6	6	6	5	0	5	5	5	6	7	6	6	6	0	6	6	7	5	5	5	5	108	31			
33	25	2	2	1	2	CREC (NIÑO SANO)	ENFERMERA	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	149	5	5	6	4	0	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	5	102	47			
34	22	2	2	1	2	OBSTETRICIA	OBSTETRA	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	5	6	6	142	5	6	6	4	5	5	5	5	4	7	7	6	6	6	5	5	6	6	4	4	4	5	116	26		
35	61	1	2	1	2	MEDICINA	MEDICO	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	145	6	6	6	6	5	6	6	5	4	5	7	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	117	28	

ANEXO 5
SOLICITUD PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Jenny Maria Estela Millia Risco de Gutiérrez
DNI 18101566

Trujillo, 03 de mayo del 2016

De mi mayor consideración,

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Yo, JENNY MARIA ESTELA MILLA RISCO DE GUTIÉRREZ, identificada con DNI 18101566 y con CEP 20519, domiciliada en en Mza. M Lote 7 Dpto 301 Urb. Vista Hermosa de la ciudad de Trujillo; ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que encontrándome estudiando la **Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud** en la Escuela de Postgrado de Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de investigación en su Institución sobre **"Nivel de Clima Organizacional en trabajadores asistenciales y la Satisfacción del Usuario externo Micro Red Moches, La Libertad-2016"**, la cual me permitirá optar el grado de Magister.

Sra. Dra.
María Luisa Olivo Ulloa
Gerente de CLAS Moches
MOCHES-

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN