



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. REYLES RÍOS REÁTEGUI

ASESOR:

Dra. NÉLIDA VALENCIA CORAL

SECCIÓN:

HUMANIDADES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PERÚ – 2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 07:00 p.m. del día 31 de agosto de 2018, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación autorizada mediante la Resolución Jefatural N° 3130 - 2018, de la tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos." presentada/o por el /la bachiller **RÍOS REÁTEGUI, REYLES**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
APROBADO POR EXCELENCIA

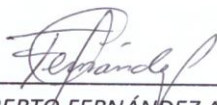
Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 18 como nota de la experiencia curricular de desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como AUTO para recibir el grado académico de MAESTRO(a) EN GESTIÓN PÚBLICA

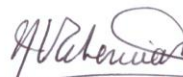
Trujillo, 31 de agosto de 2018



Dra. DORIS VELA VALLES
PRESIDENTE



Mg. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA
SECRETARIO



Dra. NÉLIDA VALENCIA CORAL
VOCAL

PÁGINA DEL JURADO

.....
DRA. DORIS VELA VALLES
PRESIDENTE

.....
MG. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA
SECRETARIO

.....
DRA. NÉLIDA VALENCIA CORAL
VOCAL

DEDICATORIA

*A la memoria de mi madre AURORA, por darme la vida
y ser una fuente constante e inagotable
de inspiración y sacrificio para
mi superación personal.*

AGRADECIMIENTO

*A mi esposa Marilquiz
por tanto amor, comprensión
y aliento constante.*

*A las Dras. Nélida y Haydee
por el valioso aporte en la
concepción y diseño del
trabajo.*

*A Silvana por su paciencia e
invalorable apoyo logístico y
secretarial.*

*A los trabajadores del Departamento de
Gineco Obstetricia, por su desinteresada
y entusiasta participación, así como por
su entrega en la labor asistencial.*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Reyles Ríos Reátegui, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 05395670, con la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos”, presentado en VII capítulos (Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones y Referencias), para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, declaro bajo juramento que: La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total, ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse un acto de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (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 normativa vigente de la universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2018.

.....
REYLES RÍOS REÁTEGUI
DNI 05395670

PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del Jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, se presenta ante ustedes señores miembros del jurado de la Universidad César Vallejo, el trabajo titulado “Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Clima organizacional del personal asistencial y la satisfacción percibida por los usuarios externos.

La presente tesis, consta de siete capítulos, el primer capítulo está referido a la introducción que conforman la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo está conformado por toda la metodología de investigación donde se detallan: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados del estudio; en el cuarto está la discusión; en el quinto capítulo las conclusiones y en el sexto las recomendaciones. Finalmente, las referencias y apéndices en el séptimo capítulo.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor.

CONTENIDO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema.....	13
1.5. Justificación del estudio	14
1.6. Hipótesis.....	15
1.7. Objetivos	16
II. MÉTODO.....	17
2.1 Diseño de investigación	17
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	27
2.6. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	
Anexo N° 1 A	
Anexo N° 1 B	
Anexo N° 2	
Anexo N° 3	
Anexo N° 4	
Anexo N° 5	
Anexo N° 6	
Anexo N° 7	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Clima Organizacional: Dimensión Liderazgo según el personal Asistencial que labora en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	29
Tabla N° 2	Clima Organizacional: Dimensión Motivación según el personal Asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	30
Tabla N° 3	Clima Organizacional: Dimensión Innovación según el personal Asistencial que labora en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	30
Tabla N° 4	Clima Organizacional: Dimensión Seguridad e Higiene en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	31
Tabla N° 5	Clima Organizacional según el personal Asistencial que labora en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	32
Tabla N° 6	Satisfacción del Usuario Externo: Dimensión atención del personal del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018	32
Tabla N° 7	Satisfacción del Usuario Externo: Dimensión Infraestructura y Equipos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018	33
Tabla N° 8	Satisfacción del Usuario Externo: Dimensión Trámites Administrativos en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018	33
Tabla N° 9	Satisfacción del Usuario Externo del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1	Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	35
GRAFICO N° 2	Relación de Liderazgo con la Atención del Personal de Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	36
GRAFICO N° 3	Relación de Innovación con la Infraestructura y Equipos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018	37
GRAFICO N° 4	Relación de Seguridad e Higiene con la Infraestructura y Equipos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.....	38
GRAFICO N° 5	Relación de la Motivación con los Trámites Administrativos al Usuario Externo del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018	39

RESUMEN

Este estudio se realiza con el objetivo de determinar la relación del clima organizacional del personal asistencial en la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, es no experimental, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 187 mujeres (Usuarios externos) y 59 trabajadores del Dpto. de Gineco Obstetricia, se utiliza las técnicas de entrevista y encuesta, los instrumentos son cuestionarios para evaluar clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos.

Resultados: Existe fuerte relación entre las dimensiones, liderazgo y atención del personal un $r_s = 0,593$ ($p = 0,000$), Innovación e Infraestructura y equipos un $r_s = 0,404$ ($p = 0,002$), Motivación y Trámites administrativos un $r_s = 0,594$ ($p = 0,000$), se evidencia una relación no tan intensa entre seguridad e higiene con infraestructura y equipos un $r_s = 0,325$ ($p = 0,012$).

En conclusión: el clima organizacional está relacionado con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos 2018, las variables se asocian con el t de Student y el coeficiente de correlación de Spearman, con un $p = 0.000001$ ($p < 0,05$), y un nivel de confianza de 95%.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción de usuarios, liderazgo, motivación, e innovación.

ABSTRACT

The current study is aimed to determine the relation of organizational climate of the healthcare staff in the satisfaction perceived by the external users of the obstetric- gynecology Department from Hospital de Apoyo of Iquitos. This research is non-experimental, correlational and cross-sectioned. It is made up of a sample of 187 women (external users) and 59 workers of the Department of obstetrics- gynecology, the interview and survey are used for this. The instruments used are questionnaires to evaluate organizational climate and satisfaction perceived by the external users.

Results: there is strong relation between the dimensions, leadership and the assistance of the staff in $r_s=0,593$ ($p=0,000$), innovation and infrastructure and equipment in $r_s=0,594$ ($p=0,000$), it evidences a not very intense relation between security and hygiene with infrastructure and equipment in $r_s= 0,325$ ($p=0,012$).

Concluding with the acceptance of the hypothesis that organization climate is related to the satisfaction perceived by the external users of the Department of obstetrics- gynecology from Hospital de Apoyo of Iquitos 2018, the variables are related with the coefficient of correlation of Spearman and the statistics T Student, with a $p= 0.000001$ ($p<0,005$) and a level of trust of 95%.

Key Words: organizational climate, satisfaction of users, leadership, motivation and innovation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En un mundo interconectado, cambiante y acelerado en que vivimos hoy, las personas pugnan por mayores y mejores oportunidades de progreso. La sanidad no está exenta de estos cambios cada vez más transitorios; es así que organismos internacionales recomiendan a los países, desarrollar procesos tendientes a brindar servicios que estén acordes con la época; uno de estos cambios es la introducción del concepto de calidad en las organizaciones de salud.

Desde hace varios años, el Ministerio de Salud viene impulsando en forma sostenida una política de mejora en los servicios de salud; sin embargo, se han logrado avances limitados. Ya que se evidencia frecuentemente reclamos y denuncias de los usuarios acerca de los servicios que ofertan los establecimientos de salud que se ven rebasados por la demanda creciente frente al pobre crecimiento no solo de oferta, sino que también de la pobre calidad de los servicios.

El Hospital de Apoyo Iquitos brinda atención integral de salud y desarrolla sus actividades ininterrumpidamente desde hace 73 años, está ubicado en la zona sur de la ciudad, es de mediana complejidad, categoría II-2 y cuenta con 120 camas distribuidas en seis departamentos asistenciales: Emergencia y Cuidados intensivos, Medicina, Cirugía, Anestesiología y Centro Quirúrgico, Pediatría y Gineco Obstetricia Actualmente, se encuentra en reconstrucción y funciona en local alterno, lo que ha diezmado la infraestructura y soporte económico colocándolo en situación desventajosa y no permite responder adecuadamente a la demanda de la población, la misma que exige mayores servicios y mejor calidad de atención.

Con el devenir de los años y presionado por el crecimiento demográfico el Ministerio de Salud ha ido creando y poniendo en funcionamiento diversos establecimientos de salud tanto en la ciudad como en la zona rural de

Loreto; no obstante, el Hospital de Apoyo Iquitos sigue siendo un referente y el principal hospital materno para los ciudadanos de Iquitos y la región, debido a su ubicación estratégica, fácil acceso, simplicidad de sus procesos de atención, calidez de sus recursos humanos y a la cultura de atención de las familias, lo que hace que la población loreтана busque ayuda en este establecimiento para resolver sus problemas de salud.

En las actuales circunstancias, el Hospital de Apoyo Iquitos para cumplir con sus objetivos, cuenta con recursos humanos profesionales asistenciales distribuidos de la siguiente manera: 40 médicos, 90 enfermeras, 182 técnicos de enfermería y 40 obstetras.

El Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, es la unidad orgánica encargada de la atención especializada de la mujer durante su ciclo reproductivo y de la patología del tracto genital femenino durante las etapas preconcepcional, concepcional y postconcepcional. Es el departamento más grande y egresa el 53% de pacientes internados, cuenta para ello con 35 obstetras, 25 técnicos de enfermería, 10 médicos especialistas en Ginecología y Obstetricia, 8 enfermeras; además, de 7 trabajadores de servicios y 1 personal administrativo.

En hospitalización el Departamento de Gineco Obstetricia se delimita en dos servicios: servicio de ginecología con 6 camas y el servicio de obstetricia que cuenta con 31 camas; en cuanto al espacio físico este ha sido remodelado pero aún es reducido, observándose que las pacientes comparten espacios abiertos sin privacidad y en ocasiones hacen fila en los servicios higiénicos. Respecto a equipamiento solo se cuenta con un ecógrafo y un cardiotocógrafo operativo para el monitoreo fetal.

En cuanto a los trabajadores, puede observarse que con frecuencia existen cambios de turno, conflictos interpersonales, desgano y quejas respecto a la insuficiencia de insumos para su trabajo. Mención aparte merece comentar que se evidencia un alto grado de ausentismo transitorio durante la jornada laboral, siendo esto más evidente en el grupo de médicos.

Debido a lo descrito, el Hospital de Apoyo Iquitos y en particular el Departamento de Gineco Obstetricia requiere de procesos de evaluación específicos para identificar y direccionar la mejora de sus servicios, es por ello que nos proponemos estudiar algunas dimensiones del clima laboral y relacionarlo con la satisfacción de los usuarios externos.

1.2. Trabajos Previos

A continuación, se presentan algunos referentes que sustentan el presente estudio:

A Nivel Internacional

(AGUDELO LOAIZA, ECHEVERRY RÍOS, ECHEVERRY MORENO, BELTRÁN CÁRDENAS, & MORENO, 2015). Es una investigación cuantitativa de tipo correlacional, en un hospital de baja complejidad en Quindío - Colombia; utilizando 12 factores determinantes, buscan particularizar el “clima organizacional percibido por los funcionarios de un hospital público” y encuentran correlación “altamente significativa” de 10 de los factores estudiados en el clima laboral. Estos investigadores concluyen que, la “dimensión de relaciones interpersonales” tiene una asociación alta con el ambiente laboral, ya que congregan aspectos sensibles de la convivencia respetuosa entre trabajadores.

(BUSTAMANTE, GRANDÓN AVENDAÑO, & LAPO MAZA, 2015). Estos investigadores interpretan el ambiente laboral de dos establecimientos de salud complejos, en Chile, y desarrollan un estudio “descriptivo, transversal, observacional y retrospectivo”, utilizando para ello 71 conceptos reunidos en 14 aspectos incluidos en un instrumento aplicado a 561 trabajadores; encuentran que los aspectos dimensionales influyentes mayor al promedio son: “identidad, motivación laboral y responsabilidad”; mientras que equipo, distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación” tienen una influencia por debajo del promedio.

(PAZ DELGADO & MARÍN BETANCUR, 2014), realizan el estudio a fin de particularizar el ambiente organizacional de un establecimiento de salud universitario. Diseñó una investigación “descriptiva, transversal y observacional”, utilizaron un cuestionario propuesto por la “Organización Panamericana de la Salud” que considera reflexionar el ambiente laboral en 4 aspectos: “liderazgo, motivación, reciprocidad, participación”; esta investigación concluye que el ambiente laboral de su establecimiento es “poco satisfactorio”, y que los trabajadores perciben que los directivos no les facilitan su desarrollo individual.

(VARGAS ALARCÓN, 2013). El estudio busca “Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad”. Esta investigación encuentra el 90% “de satisfacción general” del “usuario interno”, siendo las dimensiones “enfoco al cliente” con “participación del personal” las asociadas a este resultado. En cuanto al “usuario externo”, manifiestan 98% de “satisfacción”; pero además resaltan que no se registró “insatisfacción” en las dimensiones: “la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida”.

A Nivel Nacional

(TREJO CAYO, 2017).- Desarrolla un estudio de tipo “cuantitativo, descriptivo y transversal”; orientado a relacionar el ambiente laboral con la “satisfacción” del trabajador profesional que brinda servicios Gineco-obstétricos, y encuentra que el 50% de profesionales del hospital perciben el clima organizacional como poco satisfactorio, 25.7 % insatisfactorio y 24.3 % satisfactorio”; en cuanto a “Satisfacción Laboral el 57.1% indiferentes, 24.3% insatisfecho y el 18.6% satisfecho. Concluye afirmando “que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal” profesional del Departamento de Gineco Obstetricia de dicho hospital.

(CALDERON GAMARRA, 2017), realiza un estudio de investigación “observacional, transversal, descriptivo y correlacional”, sobre clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista Callao”, con el propósito de encontrar correlación entre ambas variables, aplicando el cuestionario “SERVQUAL para la

satisfacción del usuario externo”, utilizando la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios para encontrar satisfacción; y el instrumento para clima organizacional recomendado por el Ministerio de Salud que desarrolla 11 dimensiones, concluyendo que el “clima organizacional influye favorablemente sobre la satisfacción de los usuarios”.

(MONTEZA IZQUIERDO, 2017). Esta investigación “no experimental, con un diseño descriptivo correlacional”; realizada con el objeto de “determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”, aplica una encuesta a 63 trabajadores, e identifica un “nivel regular” tanto para “clima organizacional” (65%), así como para desempeño laboral (57%); esta investigación evalúa 5 dimensiones del ambiente de trabajo: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, concluye “que existe una relación directa y significativa entre las variables”.

(SOLIS CHUQUIYAURI, 2017). Desarrolla un estudio “cualitativo etnográfico” sobre clima laboral en trabajadores de un hospital general con el propósito de comprenderlo, con un “muestreo no probabilístico aleatorio intencionado”, utilizando para ello 3 dimensiones: “cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano”, y encuentra una apreciación “favorable” en “cultura y diseño organizacional”, mientras que en “potencial humano es desfavorable”. Finalmente, concluye señalando que el “clima organizacional” en dicho hospital es identificado como “medianamente favorable”.

(ROCA ZEGARRA, 2018), estudia la “Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario” en un establecimiento materno utilizando el instrumento “SERVQUAL” y encuentra que el 43.3% de los encuestados perciben “un nivel medio de “calidad” de atención, otros 31.1% consideran “un nivel alto”, mientras que el 25.6% manifiesta “un nivel bajo”. En relación a aspectos tangibles el 48.9% lo considera de “nivel medio”, el 31.1% “nivel alto” y el 20% “nivel bajo”. En cuanto a “fiabilidad” el 44.4% lo ven de “nivel medio, 18.9% “nivel alto” y el 36.7% como “nivel bajo”. Al observar “capacidad de respuesta” el 51,1% lo encuentra de “nivel medio”, el 28.9% “nivel alto”, mientras que el 20% lo ven de “nivel bajo. En el aspecto de “seguridad” el 44,4% lo ubica como de “nivel medio”. Este estudio concluye que

“existe relación significativa” de todos los aspectos de la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

(MEDINA LEZAMA & ESQUICHA MEDINA, 2013). En la investigación denominada “Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima”; desarrollan este estudio “descriptivo observacional y transversal” para identificar “satisfacción” del paciente con el servicio obtenido, donde trabaja con 3 dimensiones:” trato brindado por el equipo de salud, la alimentación recibida y la infraestructura. En cuanto al trato recibido, los pacientes consideran que fue “de nivel medio”, siendo la dimensión que más influye en la satisfacción. En cuanto a alimentación e infraestructura los usuarios manifiestan estar medianamente satisfecho.

A Nivel Regional

(PANDURO MELENDEZ & ARMAS RÍOS, 2017). Desarrollaron el “estudio del Diagnóstico de clima laboral y su relación con el talento humano en proyecto especial Datem del Maraón Alto Amazonas Loreto Condorcanqui, 2017”, desarrollada con el objeto de “conocer la tendencia general de la percepción del talento humano” sobre el clima laboral de los trabajadores del proyecto, este estudio descriptivo aplica un método inductivo y encuentran “insatisfacción regular” de los trabajadores del proyecto en cuanto a su ambiente laboral; además, reportan desmotivación ya que los colaboradores tienen poco interés y apego a su trabajo, lo cual conduce a indeterminación, participación defectuosa, y un liderazgo poco creíble.

(CALAMPA DEL ÁGUILA & CHÁVEZ RÍOS, 2015). En el estudio “Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del Hospital César Garayar García, Iquitos”, desarrollan una investigación “descriptiva, correlacional aplicada, cuantitativa y de diseño no experimental”, y encuentran “calidad de atención deficiente” siendo la distribución de la siguiente manera: Servicio de Obstetricia 27.93%, Servicio de Cirugía 10.69%, Servicio de Medicina 9.66%, Servicio de Pediatría y Servicio de Ginecología 7.93%. Además, consideran que existe asociación alta entre “satisfacción y calidad de atención” en dicho hospital.

(LORETO, 2014), en un estudio aborda “la calidad institucional a través del nivel de satisfacción del usuario externo”, en una investigación exploratoria descriptiva enrola 970 pacientes de las distintas áreas de atención, utilizan el cuestionario “SERVQUAL”, observando “insatisfacción” en todas las áreas estudiadas: consulta externa con el 86.82%, atención del área de emergencia 79.1% y en internados 84.1%. Detallan además que “fiabilidad” (92.80%), capacidad de respuesta (87.78%), empatía (86.1%), seguridad (79.26%) y aspectos tangibles (71.88%)”, son los resultados detallados del área de internados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Concepto de Clima Organizacional

(CALDERON GAMARRA, 2017), citando a Alvarado G; C (2014), señala que se entiende por “clima organizacional” a un conjunto de elementos del entorno de trabajo que de una u otra forma inciden en los trabajadores ocasionando efectos en su desempeño laboral, según sea su estado de “satisfacción” con la labor que realiza. El estudio es de tipo “observacional, transversal, descriptivo y correlacional”. En este trabajo se hará el análisis en un servicio público sanitario, tratando de conocer cuál es el clima organizacional de un Centro de Salud y como está el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a consulta externa en el Centro de Salud Público: “Bellavista”.

(PELAES LEÓN, 2010), señala en su investigación tres características del clima organizacional: “El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser externa o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.” también desarrolla un concepto similar a lo citado, y agrega; que este entorno y sus efectos son transitorios ya que suelen cambiar de acuerdo a diferentes circunstancias: “días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc.”

(ARREDONDO, 2008), considera que el clima de una organización es “complejo”, porque intervienen muchas variables como: contexto social, condiciones físicas, esquema organizacional específico, conductas y reglas establecidas, prácticas reguladas o no, que forman parte de “la cultura organizacional”, y que inciden en la forma de interiorizar de los miembros de una organización. Se realizó un estudio “observacional”, “correlacional” y de “corte transversal”, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores; donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo ocupacional, no se observó diferencias estadísticamente significativas.

Según el (MINISTERIO DE SALUD, Resolución Ministerial N° 468-2011), el clima organizacional lo constituyen las impresiones del servidor acerca de la organización y sus procedimientos que se suscitan en el ambiente de trabajo. Esto responde a la forma en que están diseñadas las cosas en el medio laboral, es transitorio, pero que incide en la realización de las actividades de la institución.

TEORÍAS QUE FUNDAMENTAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

a. Teoría clásica o funcional

(JAUREGUI, 2016), cita a Fayol y hace referencia a la “Teoría clásica de la administración” la cual se basa fundamentalmente en la “estructura” y considera que toda organización tiene funciones: “técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contables”. Esta teoría fue duramente criticada por promover una administración rígida de las organizaciones formales; sin embargo, cuando se analiza sus 14 “principios fundamentales” se observa que varios de ellos están relacionados al factor humano.

Los ejes principales de la administración de Fayol son: “división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los generales, remuneración del personal, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo”.

b. Teoría de las relaciones humanas

(CHIAVENATO, 2007), desarrolla su teoría sobre las relaciones humanas, incorporando así un nuevo concepto a la administración. Los principios en los que se basa esta teoría son: “motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos”, con lo cual se aleja de Fayol otorgándole preponderancia a la dinámica humana, naciendo así el concepto del “hombre social”.

c. Teoría del desarrollo organizacional

Esta teoría desarrollada por CHIAVENATO, se basa en la idea de que “el humano, la organización y el ambiente” facilitan el progreso de las organizaciones y forma parte de un conjunto de propuestas orientadas a la aplicación de los principios conductuales de la administración. El autor desarrolla todos los aspectos relacionados a la administración de los recursos humanos y su desarrollo. Considera además que toda persona o comunidad tiene una relación activa con el entorno y que se adaptan por la necesidad de permanecer en un medio dinámico y que este cambio no debe ser espontáneo sino planificado; es decir, que toda comunidad se relaciona e interactúa con el medio en forma estrecha y permanente.

d. Teoría del Clima Organizacional de Likert

(GARCIA RAMÍREZ & IBARRA VELASQUEZ, 2017), cita a Likert y señala que, el accionar de los administrados es ocasionado, de una parte, por el “comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales” percibidas por ellos; y de otra parte por sus “informaciones, percepciones, esperanzas, capacidades y valores”. Además, señala que, la respuesta de un individuo ante una situación dada, siempre depende de su percepción del entorno, es decir, es condicionada por una realidad objetiva.

- **Dimensiones del clima organizacional**

Diferentes estudiosos del clima organizacional han esbozado propuestas acerca de las dimensiones en las que se debe abordar su análisis, así tenemos a (SEGREDO PÉREZ, 2013), que recomienda abordarlo en las siguientes dimensiones: motivación, liderazgo, reciprocidad, participación y comunicación. Mientras que (MONTROYA MEZA , 2016). La presente investigación busca analizar y determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de los recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación del desempeño. El estudio es “relevante”, ya que busca aportar conocimiento en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas, pues la literatura no muestra una sólida evidencia al respecto. El estudio es “transversal correlacional”. Se utilizaron técnicas “cuantitativas” (instrumentos de medición) y “cualitativas” (un focus group confirmatorio y entrevistas a expertos); sugiere analizarlo en otras dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación y normas de desempeño.

El Ministerio de Salud, mediante R.M. N° 468- 2011, emite el documento técnico: “Metodología para el estudio del clima organizacional-V.02”, donde especifica las pautas para estos estudios en los establecimientos de salud, recomendando abordarlo las siguientes dimensiones: “comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación y recompensa”.

- **Evaluación del clima organizacional**

Valorar el clima organizacional es fundamental para las instituciones ya que ello permite desarrollar propuestas de mejora que redundarán en beneficio de los trabajadores y directivos, es un medio para el logro de los objetivos institucionales, es decir, recuperar la salud mediante la oferta de un servicio humanizado y digno.

Existen diversas propuestas y modelos para la evaluación del clima organizacional, todas coinciden en que se deben valorar las dimensiones involucradas, es así que las propuestas giran en torno a la utilización de

instrumentos, basados en "cuestionarios de efectividad y pertinencia comprobada", porque permiten aplicar estadísticos de prueba.

- **Instrumentos de medición**

(ARREDONDO, 2008), señala que existen varios instrumentos para medir clima organizacional, como son: Cuestionario de Likert, el de Pritchard y Karasick basado en once dimensiones y el de Litwin y Stringer que utiliza nueve dimensiones.

Se ha modificado y adecuado el instrumento sugerido por el Ministerio de Salud y utilizamos un cuestionario que valora cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, innovación y seguridad e higiene. En la estructura del Instrumento de Recolección de Datos del Anexo 1-A.

Liderazgo: capacidad de influir en otras personas a fin de orientar su comportamiento al logro de objetivos comunes.

Motivación: Impulso o razón que tienen los miembros de una organización para el cumplimiento de sus funciones.

Innovación: Voluntad de la organización para adaptarse a los cambios, evidenciándose en capacitación y equipamiento.

Seguridad e higiene: medidas de protección para ejecutar el trabajo sin afectar la salud propia ni la de los demás.

- **Satisfacción de usuarios**

(DUARTE CASTILLO, 2017), cita a DONADBEIAN, (1990) y señala que la teoría que fundamenta satisfacción, se basa en los estudios realizados por este autor, quien esboza su propuesta teniendo en cuenta que la satisfacción es producto de la intervención de tres componentes: estructura, proceso e impacto. Un indicador sensible que valora el impacto, es el "grado de satisfacción". Los factores más asociados a la satisfacción del usuario son los determinantes "técnicos e interpersonales" de la asistencia que los servidores de la salud brindan.

(DUARTE CASTILLO, 2017), afirma que los pacientes muchas veces expresan conformidad con el servicio recibido y hasta manifiestan satisfacción en estudios, esto no quiere decir que el servicio es de calidad necesariamente, podría asociarse a una pobre expectativa, o a la necesidad de congraciarse con el entrevistador debido al temor de ser señalado.

(MINISTERIO DE SALUD, Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora, 2011). Para el Ministerio de Salud, estudiar las preocupaciones del paciente es tan importante como la capacidad “técnica”, si es que se desea ofertar un servicio de calidad. Esta deriva fundamentalmente de la interrelación del paciente con el proveedor y de otros factores que se presentan durante la atención, así como del resultado obtenido por el paciente, es decir, si se resuelve o no su necesidad de salud. Si los establecimientos de salud y sus trabajadores priorizan la atención del paciente, entonces se alcanzarán niveles de calidad altos.

(VERGARA HENRIQUEZ, 2014), citando a Parasuraman, Zeithaml, Berry, señala que “la satisfacción de los usuarios externos, es el indicador más utilizado” y es fundamental para valorar la calidad ya que en ella subyace la percepción individual subjetiva del servicio recibido. La satisfacción es clave cuando de valorar calidad se trata; pero la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad del servicio prestado, sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios recibidos superan sus expectativas.

Modelo SERVQUAL

Teniendo en cuenta estas consideraciones, los autores arriba citados elaboraron un modelo de evaluación para satisfacción de usuarios externos denominado “SERVQUAL” que aborda la calidad de servicio utilizando 5 dimensiones: “Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles”. Este instrumento busca la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos para determinar el nivel de satisfacción.

Modelo SERVPERF

(ROCA ZEGARRA, 2018). El tipo de investigación fue básica del nivel “descriptivo”, de enfoque “cuantitativo”; de diseño “no experimental”, de corte transversal”; citando a Cronin y Taylor (1992), señala que estos autores afirman, que la evaluación de la satisfacción del usuario se debe realizar considerando solo sus percepciones.

En concordancia con el “modelo SERVPERF” y para efectos de esta investigación, adecuamos el modelo propuesto por el Ministerio de Salud y elaboramos un instrumento que valora solo las percepciones, proponiendo las siguientes dimensiones: atención del personal, trámites administrativos e infraestructura y equipos, que a nuestro juicio impactan en mayor medida en nuestra realidad. Las mismas se definen de la siguiente manera:

Atención del personal. Es el conjunto de servicios de salud que brinda el equipo asistencial al usuario para prevenir, tratar o rehabilitar la salud, dando información clara y completa, con cordialidad y respetando su privacidad.

Infraestructura y equipo: Es el conjunto de recursos del sistema de salud necesarios para brindar atención de calidad a los usuarios, basados en las características de la estructura física, insumos, materiales y equipos.

Trámite administrativo: Conjunto de pasos que realizan los usuarios del servicio de forma sucesiva para solucionar un problema de salud, basados en procesos regulados por la institución.

1.4. Formulación del problema

Conociendo lo descrito en realidad problemática, los directivos del hospital y en general muchos trabajadores consideran que hay una mala percepción de los usuarios sobre la calidad de atención; asimismo, intuyen que los reclamos son originados en las características propias del servicio prestado, mucho de los cuales dependen directamente del proveedor de servicio, es decir, del trabajador profesional de la salud que atiende a los pacientes.

Lo arriba señalado aún no ha sido estudiado, es más no existe data confiable respecto a la percepción del usuario sobre el servicio recibido, menos aún se cuenta con datos del clima laboral lo que hace difícil comprender el problema y por lo tanto abordar procesos de mejoramiento al interior del Departamento de Gineco Obstetricia específicamente.

La calidad en la atención sanitaria es una necesidad, por lo que se ha convertido en una política de la gestión sanitaria en el Perú, se requiere pues

contar con información confiable, por lo que proponemos responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional del personal asistencial y la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos?

1.5. Justificación del estudio

Este trabajo se realiza con la finalidad valorar la aplicación de los preceptos de calidad de atención de acuerdo con los postulados de la Organización Mundial de la Salud, en concordancia con la “Política Nacional de Calidad” del Ministerio de Salud, y permitirá determinar el clima laboral de los trabajadores y la calidad del servicio que prestan en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, así como especificar la relación entre las dimensiones en estudio.

El Departamento de Gineco Obstetricia y específicamente el servicio de obstetricia, atienden aproximadamente 3,000 partos al año, es el principal centro materno de Iquitos. El trabajo de parto es una circunstancia especial en la vida de la paciente y su familia, por lo que es un evento muy sensible y cambiante que pone a prueba no solo la competencia técnica del personal sino también su condición humana; por tanto, este estudio es de interés institucional y social ya que los resultados permitirán conocer y mejorar la calidad del servicio que se brinda, así como la influencia del clima laboral sobre ella.

Sobre el tema no existen estudios específicos realizados en el Hospital Apoyo Iquitos, por lo que, los resultados constituirán una línea de base para la realización de trabajos afines. Asimismo, permite diseñar estrategias de intervención para brindar una atención digna y humana en el Departamento de Gineco Obstetricia, lo que repercute en la imagen de la institución y el cuerpo de profesionales, técnicos y administrativos que prestan sus servicios.

1.6. Hipótesis

H_1 = Hipótesis Alternativa

El clima organizacional del personal asistencial se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.

H_0 = hipótesis nula

El clima organizacional del personal asistencial no se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional del personal asistencial con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.

1.7.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar la relación del liderazgo con la atención del personal del Departamento de Gineco Obstetricia.
- 2) Identificar la relación de la innovación, seguridad e higiene con la infraestructura del Departamento de Gineco Obstetricia.
- 3) Identificar la relación de la motivación con los trámites administrativos de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

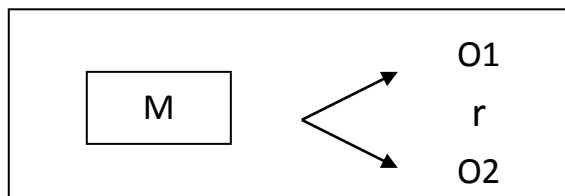
El estudio es no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal, porque mide el clima organizacional y la satisfacción percibida por el usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.

No experimental: Porque se estudia una situación dada dentro de su contexto social, sin variar el comportamiento de las variables: clima organizacional y satisfacción percibida.

Correlacional: Porque se estudian variables para conocer si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción percibida de los usuarias externas.

Transversal: Porque los fenómenos a investigar se captarán según se manifiesten en un periodo limitado de tiempo.

El diagrama es el siguiente:



DONDE:

M: Usuarios externos y personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia

O1: Observaciones del Clima Organizacional del personal asistencial.

O2: Observaciones de la satisfacción percibida por los usuarios externos.

r: Indica la posible relación entre las variables independiente y dependiente.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable independiente (V₁)

Clima organizacional. Se definen como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en la que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afecta a dicho trabajo. Se mide, a través, de dos categorías:

- **Saludable:** Cuando el trabajador obtiene un resultado del aplicativo igual o mayor al 60%.
- **No saludable:** Cuando el trabajador obtiene un resultado del aplicativo menor a 60%.

2.2.2 Variable dependiente (V₂)

- **Satisfacción de usuarios externos:** Se define como la percepción del usuario externo que expresa su juicio de valor con la atención recibida en hospitalización del Departamento de Gineco Obstetricia. Se mide de la siguiente manera:
- **Satisfacción:** Es aquel usuario cuya percepción, logra un resultado del aplicativo igual o mayor al 60%.
- **Insatisfacción:** Es aquel usuario cuya percepción, logra un resultado del aplicativo de menos del 60%.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: Clima Organizacional y Satisfacción Percibida por los Usuarios Externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos.

AUTOR: REYLES RÍOS REÁTEGUI

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL (V ₁)	LIDERAZGO	1. Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en decisiones. • Iniciativas. • Oportunidad de decidir. 	N O M I N A L	TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA	CUESTIONARIO
		2. Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación para recabar opiniones y apreciaciones. • Informar antes de decidir. 			
		3. Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Decir mentiras. • Cometer errores. 			
		4. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral agradable. • Adaptación a cambios. • Tomar en cuenta las ideas. 			
	INNOVACIÓN	1. Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información. 		TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA	CUESTIONARIO
		1. Equipos actualizados	<ul style="list-style-type: none"> • Ecógrafo moderno / monitor fetal / monitor multiparametros. 			

CLIMA ORGANIZACIONAL (V ₁)	MOTIVACIÓN	1.Premios y reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos laborales. 	N O M I N A L	TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA	CUESTIONARIO
		2.Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo y salarios razonables. 			
		3.Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado a mi función. 			
	SEGURIDAD E HIGIENE	1.Bioseguridad / Protección	<ul style="list-style-type: none"> • Esterilización de materiales. • Residuos biocontaminados. • Residuos comunes. 		TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA	CUESTIONARIO
		2.Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de limpieza. • Materiales de personal. 			
		3.Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de eliminación de residuos. 			
		4.Ambientes	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios suficientes. • Limpieza de cama. • Suficiente mobiliario. • Suficiente personal en las áreas. 			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS (V ₂)	ATENCIÓN DEL PERSONAL	1. Atención médica 2. Privacidad 3. Atención de Enfermería y/u obstetra. 4. Cordialidad 5. Información al paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos muestran interés en su problema de salud. • Recibe la visita médica diaria. • Se respeta la privacidad en la atención. • Personal de enfermería y/u obstetra se interesa en solucionar impases. • El personal de enfermería y/u obstetra son amables, respetuosos y pacientes. • El personal de nutrición es amable, respetuoso y paciente. • Se explica la evolución del paciente. • Se informa el tratamiento al paciente. • Se informa los resultados de laboratorio. 	N O M I N A L	USUARIAS DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA	CUESTIONARIO
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	1. Ambientes de hospitalización. 2. SS. HH. 3. Ropas de cama 4. Equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones cómodas y limpias. • SS. HH. Limpios. • Ropa de cama limpia y suficiente. • Equipos disponibles. 		USUARIAS DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA	CUESTIONARIO

<p>SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS (V₂)</p>	<p>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</p>	<p>1. Hospitalización y alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites de hospitalización rápidos. • Trámites para el alta rápidos 	<p>N O M I N A L</p>	<p>USUARIAS DEL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA</p>	<p>CUESTIONARIO</p>
--	-------------------------------------	--------------------------------------	---	--	---	---------------------

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Está conformada por 365 mujeres (usuarios externos), que egresan del Departamento de Gineco Obstetricia que es el promedio de egresos hospitalarios de los últimos tres meses, y 70 trabajadores asistenciales de todos los grupos ocupacionales que laboran en dicho departamento.

2.3.2 Muestra

La muestra representativa para el estudio se obtiene utilizando la fórmula de poblaciones finitas.

Fórmula:

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

Tamaño de muestra	n	Muestra
Proporción de usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia que refieren insatisfacción y personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia que evidencian clima organizacional no saludable.	p	0.5
Proporción de usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia que refieren satisfacción y personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia que evidencian clima organizacional saludable.	q	0.5
Error Estándar.	e	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%.	Z	1.96
Personal asistencial y mujeres que egresan del Departamento de Gineco Obstetricia	N	Población

Cálculo del tamaño de la muestra

$n_1 = 187$ Mujeres que egresan (usuarios externos)

$n_2 = 59$ Trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia.

La muestra de usuarios externos lo conforman 187 mujeres con criterios de inclusión que egresan del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, con un muestreo probabilístico, se asigna los sujetos utilizando la tabla de números aleatorios para lo cual se cuenta con la relación de usuarios que egresan. En cuanto al personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia, lo conforman 59 personas, entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos de enfermería.

El muestreo es probabilístico de tipo estratificado con afijación proporcional, que consiste en asignar los sujetos al azar, utilizando la tabla de números aleatorios, para lo cual contamos con la relación de personal del departamento por grupo disciplinario, se aplica la siguiente fórmula: (HERNANDEZ SAMPIERI, 2014).

$$\sum fh = \frac{n}{N} = ksh$$

$$fh = \frac{nh}{Nh} = ksh$$

Donde nh es la muestra y Nh es la población de cada estrato, y sh es la desviación estándar de cada elemento en un determinado estrato. Entonces, se tiene:

$$ksh = \frac{n}{N}$$

Así se obtiene la población conformada por 70 personas que laboran en el Departamento de Gineco Obstetricia, constituyendo 4 estratos y el tamaño de la muestra es de 59; para encontrar la muestra para cada estrato se reemplaza los datos en la siguiente fórmula:

$$ksh = \frac{n}{N}$$

$$ksh = \frac{59}{70} = 0,8428$$

Nh = muestra

Nh = población

Sh = desviación estándar

De manera que, el total de subpoblación se multiplicó por esta fracción constante para obtener la muestra; por lo tanto, la muestra por niveles o estrato es como sigue:

ESTRATO	Total Población fh= 0,8428 Nh(fh)= nh	Muestra
Médicos	12	10
Enfermeras	8	7
Obstetras	30	25
Técnicos en Enfermería	20	17
TOTAL	70	59

Criterios de Inclusión:

- Personas adultas a partir de 18 años hospitalizadas en el Departamento de Gineco Obstetricia.
- Personas con facultades mentales normales.
- Personas que den su consentimiento informado.
- Estancia hospitalaria de 48 horas a más.

En cuanto al personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia estará incluido:

- Personal que labora en el Departamento de Gineco Obstetricia en cualquier condición de contrato.
- Personal de salud con tiempo de permanencia mayor de tres meses en el puesto actual.
- Personal de salud que de su consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Personas que no den su consentimiento informado.
- Personas con facultades mentales alteradas y/o algún impedimento físico.
- Personas menores de 18 años.
- Estancia hospitalaria menor de 48 horas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

La técnica que se utiliza es la entrevista y la encuesta que permite identificar el clima organizacional y la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia.

2.4.2. Instrumentos

2.4.2.1. Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional.- Instrumento adaptado por el investigador del modelo planteado por el Ministerio de Salud, cuenta con 30 ítems y 04 dimensiones, de dos niveles de medición: saludable y no saludable, con una validez de 91.8% a través de juicio de expertos y confiabilidad de 0,919 a través del coeficiente alfa de CRONBACH. Anexo 1A.

2.4.2.2. Cuestionario para evaluar la satisfacción percibida por los usuarios externos.- Instrumento adaptado por el investigador en base al modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (ROCA ZEGARRA, 2018), constituido por 16 ítems con 03 dimensiones de dos niveles de medición: satisfacción e insatisfacción; con validez de 92% a través de juicio de expertos y confiabilidad 0,971, a través, del coeficiente alfa de CRONBACH. Anexo 1B.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos son procesados en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 22, en el cual se realiza el análisis descriptivo de cada una de las variables, presentando los resultados en tablas de frecuencias, porcentajes, gráficos y medidas de resumen como la media y desviación típica.

El análisis inferencial para la prueba de hipótesis se realiza utilizando el coeficiente de correlación para variables ordinales de Rho Spearman con su estadístico de prueba t de Student. El nivel de confianza para la prueba es del 95% con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$. ($p < 0,05$) para contrastar la hipótesis planteada en la investigación; asimismo, para organizar la información se utilizó la hoja de cálculo de Excel y el Microsoft Word para la redacción del informe final.

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo se realiza respetando los derechos de autor y las normas establecidas por la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Los derechos humanos de los sujetos de estudio se protegen de la siguiente manera:

- Todas las personas que conforman parte de la muestra permanecen en el anonimato y sus participaciones son voluntarias.
- Cada una de las personas seleccionadas de la muestra es tratada con respeto, considerando su individualidad sin ningún perjuicio de carácter físico, social, económico; logrando un ambiente adecuado para la interacción investigador-sujeto de estudio.
- Sólo accede a los instrumentos de la investigación el investigador.
- Ninguna de las preguntas atentan contra la salud física y moral de los participantes.

Se utiliza el consentimiento informado, el cual es firmado por los usuarios externos y el personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos que participa en el estudio.

Autorización emitida por la Institución. Anexo 6

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los indicadores de la variable: Clima organizacional

Al analizar las dimensiones de las variables clima organizacional del personal asistencial que labora en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos durante el 2018, se observa lo siguiente:

Tabla N° 1 Clima Organizacional: Dimensión Liderazgo según el personal Asistencial que labora en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Liderazgo	Frecuencia	%
Saludable	38	64,4
No saludable	21	35,6
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional aplicado al personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{x} \pm s = 39,20 \text{ puntos} \pm 9,25 \text{ puntos}$$

En la Tabla N° 1, se observa que en el Departamento de Gineco Obstetricia, el personal asistencial considera que la dimensión liderazgo es saludable en un 64.4%, (38), mientras que el 35.6% (21) percibe que no es saludable. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 39,20 puntos con desviación típica de $\pm 9,25$ puntos.

Tabla N° 2 Clima Organizacional: Dimensión Motivación según el personal Asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Motivación	Frecuencia	%
Saludable	33	55,9
No saludable	26	44,1
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional aplicado al personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$\bar{x} \pm s = 12,27 \text{ puntos} \pm 2,605 \text{ puntos}$.

Tabla N° 2, con respecto a la dimensión motivación del clima organizacional, se aprecia que el 55,9% (33) del personal asistencial lo encuentra saludable y el 44,1% (26) opina que no es saludable. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 12,27 puntos con desviación típica de $\pm 2,605$ puntos.

Tabla N° 3 Clima Organizacional: Dimensión Innovación según el personal Asistencial que labora en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Innovación	Frecuencia	%
Saludable	32	54,2
No saludable	27	45,8
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional aplicado al personal asistencial Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$\bar{x} \pm s = 11,27 \text{ puntos} \pm 3,284 \text{ puntos}$

Tabla N° 3: En la dimensión innovación del clima organizacional, el personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia, lo encuentra saludable en un 54,2% (32), mientras que el 45,8% (27) lo considera no saludable. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 11,27 puntos con desviación típica de $\pm 3,284$ puntos.

Tabla N° 4 Clima Organizacional: Dimensión Seguridad e Higiene en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Seguridad e Higiene	Frecuencia	%
Saludable	29	49,2
No saludable	30	50,8
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional aplicado al personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{x} \pm s = 29,44 \text{ puntos} \pm 8,203 \text{ puntos}$$

La Tabla N° 4, muestra que en la dimensión seguridad e higiene del clima organizacional, el 50,8% (30) del personal asistencial lo ubica como no saludable, y el 49,2% (29) opina que es saludable. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 29,44 puntos con desviación típica de $\pm 8,203$ puntos.

3.2. Análisis global de la variable clima organizacional

Del análisis global de la variable independiente clima organizacional, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones en el personal asistencial que labora en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos, se determina que el 62,7% (37) del personal, percibe que el clima organizacional es saludable y el 37,3% (22) opina que el clima organizacional no es saludable. El promedio del puntaje alcanzado en el cuestionario sobre clima organizacional fue de 92,19 puntos con desviación típica de $\pm 21,898$ puntos. (Tabla N° 5).

Tabla N° 5 Clima Organizacional según el personal Asistencial que labora en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Clima Organizacional	Frecuencia	%
Saludable	37	62,7
No saludable	22	37,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional aplicado al personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{X} \pm s = 92,19 \text{ puntos} \pm 21,898 \text{ puntos}$$

3.3. Análisis de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo.

Del análisis de las dimensiones de la satisfacción de usuarios externos en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos durante el 2018 se encuentra lo siguiente lo siguiente:

Tabla N° 6 Satisfacción del Usuario Externo: Dimensión atención del personal del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Atención de Personal	Frecuencia	%
Satisfactorio	152	81,3
Insatisfactorio	35	18,7
Total	187	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción aplicado al Usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{X} \pm s = 69,52 \text{ puntos} \pm 9,84 \text{ puntos}$$

En la Tabla N° 6, se observa que en la dimensión atención de personal, se tiene que el 81,3% (152) de los usuarios externos opinaron que la atención era satisfactoria, y el 18,7% (35) dijeron que era insatisfactoria respectivamente. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 69,25 puntos con desviación típica de $\pm 9,84$ puntos.

Tabla N° 7 Satisfacción del Usuario Externo: Dimensión Infraestructura y Equipos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Infraestructura	Frecuencia	%
Satisfactorio	125	66,8
Insatisfactorio	62	33,2
Total	187	100,0

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción aplicado al usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{X} \pm s = 23,27 \text{ puntos} \pm 4,299 \text{ puntos}$$

En la Tabla N° 7, se observa que respecto a la dimensión infraestructura y equipos, se aprecia que, el 66,8% (125) de los usuarios opinaron que es satisfactoria, y el 33,2% (62) lo considera insatisfactoria correspondientemente. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 23,27 puntos con desviación típica de $\pm 4,299$ puntos.

Tabla N° 8 Satisfacción del Usuario Externo: Dimensión Trámites Administrativos en el Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Trámites Administrativos	Frecuencia	%
Satisfactorio	128	68,4
Insatisfactorio	59	31,6
Total	187	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción aplicado al Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{X} \pm s = 11,80 \text{ puntos} \pm 2,243 \text{ puntos}$$

Tabla N° 8: Sobre la dimensión trámites administrativos en la satisfacción del usuario externo, se aprecia que el 68,4% (128) manifiesta satisfacción y el 31,6% (59) insatisfacción respectivamente. El promedio del puntaje alcanzado en la presente dimensión fue de 11,80 puntos con desviación típica de $\pm 2,243$ puntos.

3.4. Análisis de la variable dependiente satisfacción del usuario externo

Al analizar las dimensiones de la variable dependiente satisfacción del usuario externo en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos durante el 2018, se determina que el 84,0% (157) de los usuarios externos encuentra satisfacción y el 16,0% (30) expresa insatisfacción respectivamente. El promedio del puntaje en la satisfacción del usuario externo alcanzado en el cuestionario aplicado fue de 104,60 puntos con desviación típica de $\pm 13,598$ puntos. (Tabla N° 9).

Tabla N° 9 Satisfacción del Usuario Externo del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

Satisfacción del Usuario Externo	Frecuencia	%
Satisfacción	157	84,0
Insatisfacción	30	16,0
Total	187	100,0

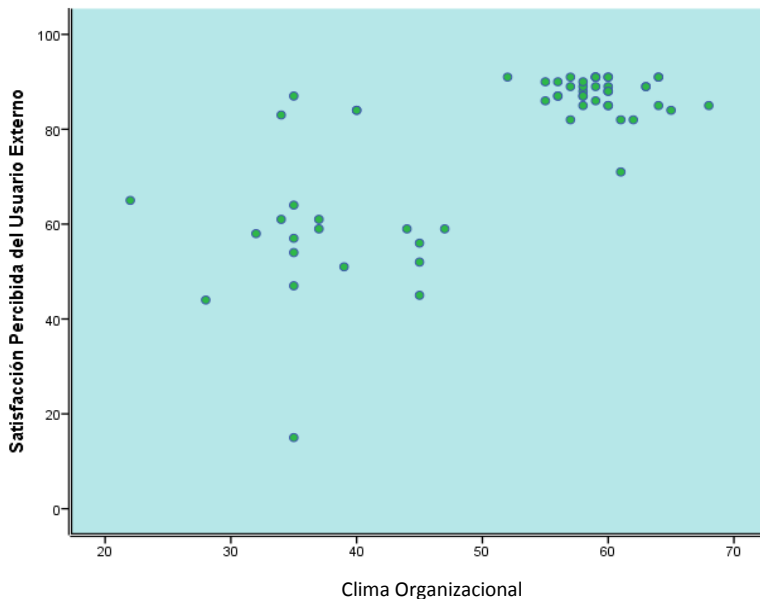
Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción aplicado al Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

$$\bar{X} \pm s = 104,60 \text{ puntos} \pm 13,598 \text{ puntos}$$

3.5. Análisis de la Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción del Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia.

El análisis de la relación del clima organizacional con la satisfacción del usuario externo, se llevó a cabo mediante el coeficiente de correlación de Spearman (r_s), este coeficiente identifica el grado de asociación de las variables, mediante el conjunto de medidas de las mismas, determina si la correlación es positiva o negativa, del cual el coeficiente de correlación resulta ser 0,537 el mismo que indica una fuerte relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo. Por otro lado, el diagrama de dispersión que se muestra en el Gráfico 01, indica que los puntos sugieren una tendencia lineal creciente, es decir mientras mejor el clima mayor será la satisfacción del usuario externo.

GRAFICO N° 1 Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.



$r_s = 0,537$

Fuente: Cuestionario sobre Clima Organizacional y Satisfacción aplicado al Usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

Gráfico N° 1 Del análisis de la asociación global del Clima Organizacional del personal asistencial con la satisfacción percibida por los usuarios externos, se obtiene un $r_s = 0,537$ ($p = 0,000$), lo cual indica que existe una fuerte relación entre clima organizacional y la satisfacción percibida por el usuario externo; el diagrama de dispersión sugiere una tendencia lineal creciente.

3.6. Análisis de la relación de las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de satisfacción del usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia.

Al relacionar las dimensiones estudiadas del clima organizacional con las de la satisfacción de usuarios externos mediante el coeficiente de correlación de Spearman resulta lo siguiente:

GRAFICO N° 2 Relación de Liderazgo con la Atención del Personal de Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018.

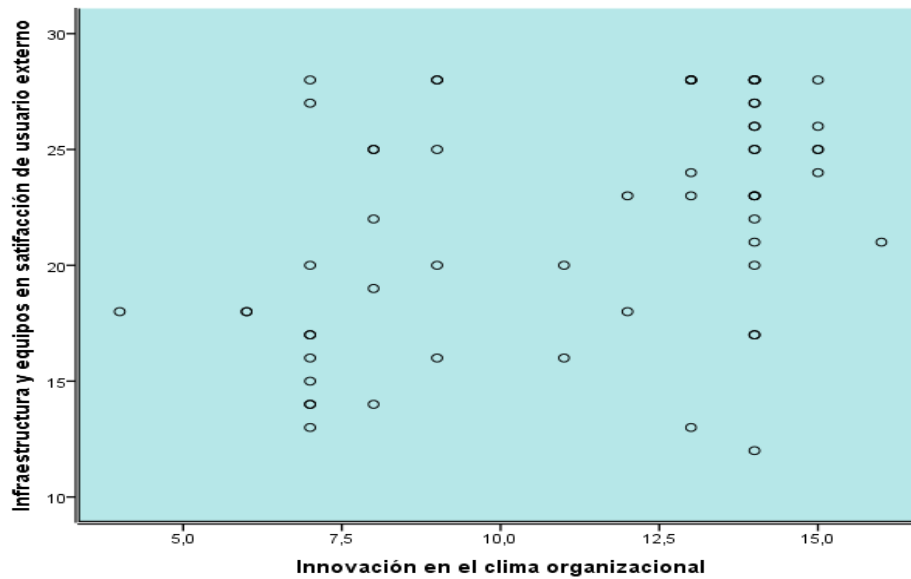


$r_s = 0,593$

Fuente: Cuestionario sobre Clima Organizacional y Satisfacción Aplicado al Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

En la relación del Liderazgo en el clima organizacional con la atención del personal al usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia, se encontró un $r_s = 0,593$ ($p = 0,000$), el mismo que nos muestra fuerte relación, esto se aprecia en el gráfico N° 02, entonces podemos concluir que el liderazgo se encuentra fuertemente relacionado con la atención del personal al usuario externo.

GRAFICO N° 3 Relación de Innovación con la Infraestructura y Equipos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018



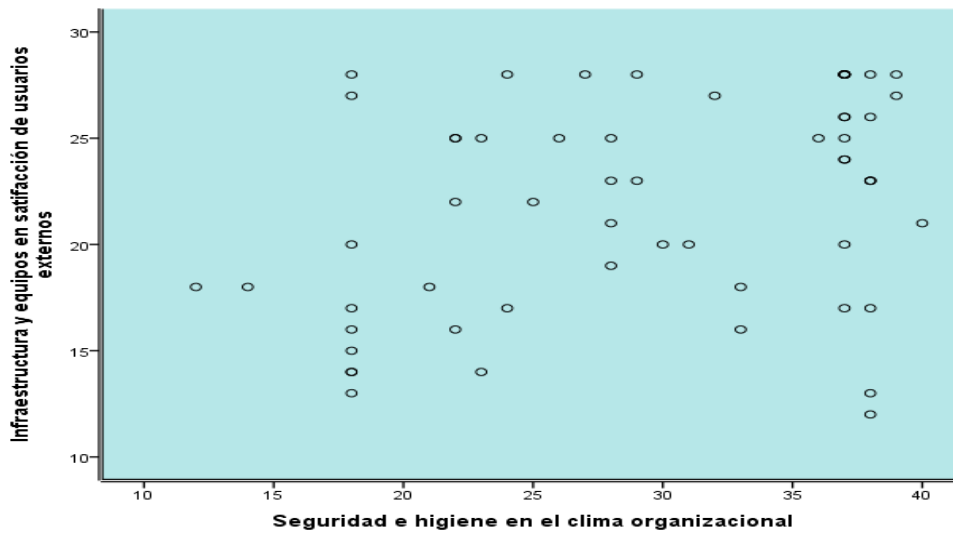
$r_s = 0,404$

Fuente: Cuestionario sobre Clima Organizacional y Satisfacción Aplicado al Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia del HAI.

De la relación de la dimensión innovación del clima organizacional con la infraestructura y equipos que percibe el usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia se encuentra un $r_s = 0,404$ ($p = 0,002$), el mismo que nos muestra fuerte relación con tendencia positiva, esta se observa en el gráfico N° 03, la misma que nos ayuda a concluir que la innovación está fuertemente relacionado con la percepción de satisfacción en infraestructura y equipos por el usuario externo.

GRAFICO N° 4 Relación de Seguridad e Higiene con la Infraestructura y Equipos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018

GRAFICO N° 4

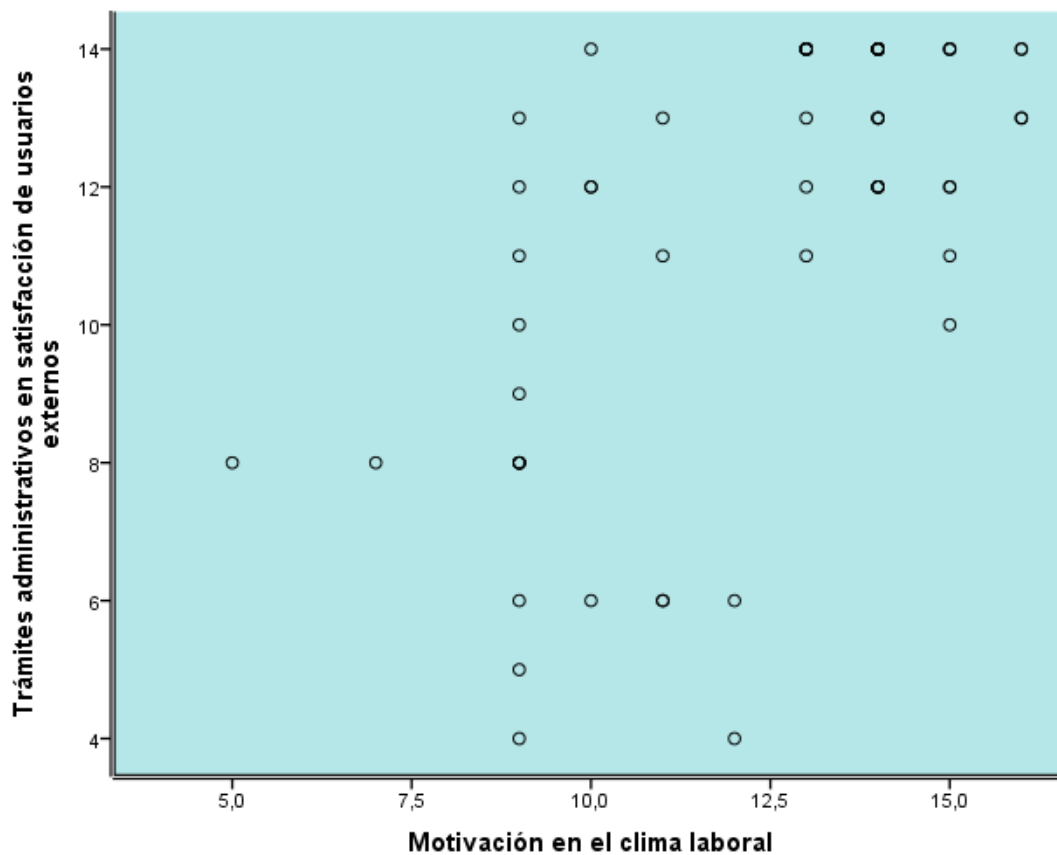


$r_s = 0,325$

Fuente: Cuestionario sobre Clima Organizacional y Satisfacción aplicado al Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia

Sobre la relación de la dimensión seguridad e higiene del clima organizacional con la infraestructura y equipos que percibe el usuario externo que se atiende en el Departamento de Gineco Obstetricia, se encuentra un coeficiente de $r_s = 0,325$ ($p = 0,012$), el mismo que nos muestra cierta relación, pero no tan intensa con tendencia positiva, esto se puede observar en el gráfico N° 04, concluyendo que la seguridad e higiene se relaciona con la percepción de satisfacción en infraestructura y equipos por parte del usuario externo.

GRAFICO N° 5 Relación de la Motivación con los Trámites Administrativos al Usuario Externo del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018



$r_s = 0,594$

Fuente: Cuestionario sobre Clima Organizacional y Satisfacción aplicado al Usuario Externo del Departamento de Gineco Obstetricia

Con respecto a la relación de la dimensión Motivación del clima organizacional con los trámites administrativos que realiza usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia se encuentra un $r_s = 0,594$ ($p = 0,000$), el mismo que nos indica que existe intensa relación, esto se aprecia en el gráfico N° 05, del que se afirma que, la motivación está fuertemente relacionada a los trámites administrativos del personal asistencial al usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia.

3.7. Análisis Inferencial para la prueba de hipótesis sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario externo del departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos. 2018.

Contrastación de la hipótesis

Con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada en la investigación, se procede a desarrollar el siguiente proceso de prueba de hipótesis.

Hipótesis de la investigación:

El clima organizacional del personal asistencial se relacionada con la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos 2018.

Al aplicar la prueba estadística t para la asociación o el coeficiente de correlación de Spearman en la población, se obtiene un $p = 0.000001$ ($p < 0,05$), con la que se acepta la hipótesis planteada, es decir, que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos 2018.

IV. DISCUSIÓN

Los tiempos modernos, el avance de la ciencia y el progreso de las sociedades, condicionan que todas las instituciones de la estructura del estado, diseñen e impulsen políticas tendientes a la modernización y la búsqueda constante del bienestar de la población. Estas políticas son implementadas por distintos órganos sectoriales, debiendo asegurarse que cumplan con los fines para los cuales fueron creados.

En ese contexto y en el marco de la implementación de la “Política Nacional de Calidad” del Ministerio de salud, este estudio busca contar con información elemental haciendo un corte transversal, para medir el clima organizacional y la Satisfacción de los usuarios externos y a su vez relacionar algunas dimensiones de estas variables, a fin de identificar cuáles de ellas son las determinantes principales en la calidad de atención del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.

Tal como afirman diversos autores, podemos señalar, que el clima organizacional es la sensación que tienen los trabajadores acerca de la atmósfera que se vive en la organización, este impacto subjetivo es condicionado por diferentes factores que determinan un raciocinio y una conducta que se manifiesta en la realización de sus actividades laborales y por tanto en su relación con los compañeros de trabajo, y con aquellos a los que presta atención, en este caso específico con los pacientes, generando en estos a su vez, una reacción que se manifiesta en satisfacción o insatisfacción.

Es menester señalar también, que los factores a los que se aluden en la determinación del clima organizacional, son transitorios, por lo que este ambiente es susceptible de ser cambiado y por tanto mejorado, que tal como señala CHIAVENATO, I., no debe ser “espontánea” sino planeada.

El liderazgo, es la capacidad de influir o hacer que las personas abracen determinados objetivos o ideales, convencerlos de la necesidad de seguir un sendero trazado, en este caso específico, de la necesidad de prestar atención adecuada a las pacientes; lo que constituye el motor o impulso necesario para la realización de las labores cotidianas con responsabilidad, constituyendo en parte, lo que se denomina la motivación.

Para lograr esto, el líder debe reunir determinados atributos y ser el primero en cumplir y respetar las normas establecidas, de manera tal, que los trabajadores lo consideren como parte del grupo y se vean representados en él.

Los resultados del clima organizacional en el Departamento de Gineco Obstetricia, son auspiciosos. Al realizar el análisis por dimensiones encontramos que en la dimensión liderazgo el 64.4% lo considera saludable, y el 35.6% no saludable. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 39,20 puntos con desviación típica de $\pm 9,25$ puntos. Cabe resaltar que según estos resultados aproximadamente la tercera parte de los trabajadores consideran que existe un liderazgo “no saludable”, lo que plantea la necesidad de identificar en qué áreas de trabajo y qué grupo ocupacional considera esta opinión.

En cuanto a motivación el 55.9% lo ubica como “saludable”, mientras que el 44.1% señala que es no saludable, este resultado, si bien es cierto es bueno; sin embargo, refleja un alto porcentaje de desmotivación, relacionado básicamente al aspecto remunerativo y a la poca o nula política de incentivos laborales, así como, a las incómodas condiciones de trabajo en el departamento. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 12,27 puntos con desviación típica de $\pm 2,605$ puntos.

Los resultados arriba mencionados refuerzan lo señalado por ARREDONDO (2008), quien afirma que los trabajadores “rinden mejor si es que existe motivación, de lo contrario lo hacen por obligación”. Pero difiere de lo encontrado por PANDURO MELENDEZ & ARMAS RÍOS, (2017), quienes encuentran en un proyecto desarrollado en el Daten del Maraón, altos niveles de desmotivación y un liderazgo poco creíble.

En cuanto a la dimensión innovación del clima organizacional del Departamento de Gineco Obstetricia, el 54.2% de los encuestados lo considera “saludable”, mientras que el 45.8% lo ubica como “no saludable”. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 11,27 puntos con desviación típica de $\pm 3,284$ puntos. En esta dimensión, el resultado es saludable, pero la diferencia con los que opinan lo contrario es reducida, lo que hace pensar en la necesidad de trabajar aspectos relacionados a capacitación y adquisición de nueva tecnología, lo cual coincide con los resultados de CALDERÓN GAMARRA (2017) en el Callao que encontró un resultado “por mejorar”.

Si observamos la dimensión seguridad e higiene del clima organizacional, se observa que el 50,8% del personal asistencial lo percibe como “no saludable” y en el 49,2% como “saludable”, lo que hace evidente que las principales deficiencias a superar se encuentran en esta dimensión, ya que están relacionadas a aspectos sensibles de las condiciones de trabajo, disponibilidad de insumos, así como, de comodidad y confort; el cual también es destacado por CALDERÓN GAMARRA (2017), pues encuentra un resultado “por mejorar”.

Los resultados arriba mencionados, difieren de los encontrados por CÓRDOVA en el “Hospital de Emergencias Grau” quien afirma que en relación a esta dimensión los valores de satisfacción son altos, lo cual puede ser atribuido a que el estudio se realizó en un establecimiento de Es Salud que cuenta con mayores recursos humanos, financieros y logísticos que los establecimientos del Ministerio de Salud.

En cuanto al clima organizacional global, del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, el 62,7% del personal percibe que el clima organizacional es saludable y el 37,3% opina que el clima organizacional no es saludable respectivamente. El promedio del puntaje alcanzado en el cuestionario sobre clima organizacional fue de 92,19 puntos con desviación típica de $\pm 21,898$ puntos.

El hallazgo anterior, coincide con lo encontrado por (AGUDELO LOAIZA, ECHEVERRY RÍOS, ECHEVERRY MORENO, BELTRÁN CÁRDENAS, & MORENO, 2015), en la que utilizaron 12 factores determinantes, buscaron particularizar el “clima organizacional percibido por los funcionarios de un hospital público” en la que, la “dimensión de relaciones interpersonales” tiene una asociación alta con el ambiente laboral ya que congregan aspectos sensibles de la convivencia respetuosa entre trabajadores.

Estos resultados, no coincide con lo encontrado por (SOLIS CHUQUIYAURI, 2017), en su estudio sobre clima laboral en trabajadores de un hospital general, que utilizando 3 dimensiones: “cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano”, y encuentran una apreciación “favorable” en “cultura y diseño organizacional”, mientras que en “potencial humano es desfavorable” y concluyen señalando que el “clima organizacional” en dicho hospital es identificado como “medianamente favorable.

Cabe destacar, que los resultados de un clima organizacional saludable son una fortaleza para el Hospital de Apoyo Iquitos, a pesar de las incomodidades en las que actualmente se

encuentra derivados muchos de ellos de la ocupación de un local alterno debido a la situación de contingencia y a las limitaciones presupuestales.

Tener un clima organizacional favorable o saludable, sin duda favorece el desarrollo de la organización, en ese sentido podríamos afirmar que el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, por los resultados de este trabajo, cuenta con un potencial enorme de desarrollo, pero es necesario mejorarlo permanentemente en el aspecto motivacional ya que este es un elemento fundamental que incide en el clima organizacional; uno de los elementos motivacionales importantes también son las condiciones de trabajo tangibles que engloban la dimensión seguridad e higiene, que en este caso específico requiere especial atención a fin de mejorarlo y estar en condiciones de brindar un servicio que sea mejor valorado por el usuario.

La satisfacción del usuario es sin lugar a dudas, una meta de toda organización que se precie de ofrecer un servicio de calidad, entendiéndose por ella a brindar servicios que superen las expectativas de los usuarios, tal como lo señala VERGARA HENRRIQUEZ (2017). En ese sentido, medir la satisfacción de los usuarios externos es una preocupación necesaria e imprescindible, ya que ella proporcionará información valiosa que debe utilizarse para diseñar e implementar procesos de mejora.

Los resultados de este estudio en cuanto a la satisfacción global de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos 2018, se observa que el 84% de los usuarios externos entrevistados señalaron satisfacción, mientras que el 16% expresaron una atención no satisfactoria. El promedio del puntaje en la satisfacción del usuario externo alcanzado en el cuestionario aplicado fue de 104,60 puntos con desviación típica de $\pm 13,598$ puntos. Estos resultados se aproximan a los encontrados por (VARGAS ALARCÓN, 2013), en la que los “usuarios externos”, manifestaron 98% de “satisfacción”.

Estos resultados, si bien son alentadores, deben tomarse con cuidado ya que podrían estar condicionados por factores como dice DUARTE CASTILLO, la “pobre expectativa” de las pacientes, puesto que el Hospital de Apoyo Iquitos, recibe pacientes procedentes de zonas urbano- marginales y rurales que en su mayoría son de estrato socio económico bajo, o quizás por el momento del abordaje para la entrevista ya que aún se encontraban al interior de servicio, lo que puede interferir con la respuesta, por temor a recibir algún señalamiento.

La satisfacción de usuarios ha sido y sigue siendo objeto de preocupación, ya que siendo importante alcanzarlo, es también complejo abordarlo, porque está influenciada por diversos factores que la hacen muy cambiante e individual. Esto ocurre porque en ella intervienen una multiplicidad de factores socioculturales, biopsicosociales y ambientales, por lo que se hace necesario individualizar cada caso para entenderla mejor, ese es el reto de los servicios de salud, ofertar servicios que siendo colectivos, respondan a necesidades individuales, es decir, como afirma CALAMPA DEL AGUILA, brindar una “atención personalizada”.

Al observar los resultados según las dimensiones estudiadas para la satisfacción de usuarios externos, se evidencia que la atención del personal es “satisfactoria” en un 81.3% de los entrevistados, mientras que el 18.7% lo encontró “insatisfactoria”. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 69,25 puntos con desviación típica de $\pm 9,84$ puntos. Es conveniente resaltar el hecho que en las respuestas se observa que las usuarias aprecian el trato cálido recibido por el personal, en cambio cuestionan la poca privacidad durante la atención. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 69,25 puntos con desviación típica de $\pm 9,84$ puntos.

Respecto a la dimensión infraestructura y equipos en la satisfacción del usuario externo, se aprecia que el 66,8% de los usuarios opinaron que fue satisfactoria, y el 33,2% que fue insatisfactoria. El promedio del puntaje alcanzado por esta dimensión fue de 23,27 puntos con desviación típica de $\pm 4,299$ puntos. Sobre la dimensión trámites administrativos en la satisfacción del usuario externo, se aprecia que para el 68,4% es satisfactoria y para el 31,6% insatisfactoria respectivamente. El promedio del puntaje alcanzado en la presente dimensión fue de 11,80 puntos con desviación típica de $\pm 2,243$ puntos.

Finalmente, al observar los resultados de la dimensión trámites administrativos, se encuentra que el 68.4% expresa satisfacción, y el 31.6% insatisfacción. Este resultado llama la atención, porque es frecuente observar filas en Admisión y Farmacia; sin embargo, puede entenderse, ya que por lo general quien hace los trámites es el familiar, y la entrevista para este estudio se realiza al paciente.

Al establecer la asociación entre las variables clima organizacional con la satisfacción percibida por los usuarios externos, a través, del coeficiente de correlación de Spearman se obtiene un $r_s = 0,537$, indicando que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y la satisfacción percibida por el usuario externo; asimismo, el diagrama de

dispersión sugiere una tendencia lineal creciente, es decir, mientras mejor es el clima organizacional, mayor será la satisfacción percibida por el usuario externo, este resultado coincide con lo encontrado por (CALDERON GAMARRA, 2017), en su estudio “Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista Callao”, en la que concluye que el “clima organizacional influye favorablemente sobre la satisfacción de los usuarios”.

Del mismo modo (DUARTE CASTILLO, 2017), sostiene que un indicador sensible que valora el impacto, es el “grado de satisfacción”, siendo los factores más asociados a la satisfacción del usuario los determinantes “técnicos e interpersonales” de la asistencia que los servidores de la salud brindan, que en este estudio se encuentran en las dimensiones, liderazgo, innovación y atención del personal principalmente, por lo que se afirma: que si el trabajador convive en un clima laboral saludable, contribuirá a un mejor desempeño y por ende en la satisfacción del usuario externo.

En cuanto a la fuerza de relación entre las dimensiones de las variables de estudio se tiene: liderazgo y atención del personal un $r_s = 0,593$ ($p = 0,000$), indicando una fuerte relación, este hallazgo no coincide con lo encontrado por (PANDURO MELENDEZ & ARMAS RÍOS, 2017), en su estudio en la que relacionan ambiente laboral con el talento humano en un proyecto implementado en la provincia Daten del Marañón y encuentran “insatisfacción regular” de los trabajadores a su ambiente laboral; además, reportan “desmotivación” ya que los colaboradores tienen poco interés y apego a su trabajo, lo cual conduce a “indeterminación, participación defectuosa, y un liderazgo y poco creíble”.

La asociación de las dimensiones Innovación e Infraestructura y equipos se encuentra un $r_s = 0,404$ ($p = 0,002$), indicando fuerte relación, este resultado no coincide con lo encontrado por (MEDINA LEZAMA & ESQUICHA MEDINA, 2013), en su estudio para identificar “satisfacción” del paciente con el servicio obtenido, reportando que en cuanto a infraestructura, los usuarios están “medianamente satisfechos”.

La fuerza de asociación de las dimensiones Seguridad e higiene con Infraestructura y equipos se encuentra dada por un $r_s = 0,325$ ($p = 0,012$), el mismo que nos muestra cierta relación no tan intensa con tendencia positiva, este resultado coincide con lo encontrado por (ROCA ZEGARRA, 2018), quien estudia la “Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario” en un establecimiento materno utilizando el instrumento “SERVQUAL” y encuentra que en aspectos tangibles el 48.9% lo considera de “nivel

medio” y “seguridad” el 44,4% ubicándolo como de “nivel medio; concluye que “existe relación significativa” de todos los aspectos de la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

De lo anterior, se deduce la importancia de fortalecer las dimensiones de seguridad e higiene; así como, la infraestructura y equipos en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, toda vez que está sustentado en derechos fundamentales de los usuarios, que es la seguridad en la atención.

La fuerza de asociación de las dimensiones Motivación y Trámites administrativos se evidencia en un $r_s = 0,594$ ($p = 0,000$), el mismo que nos indica fuerte relación; este hallazgo no coincide con lo encontrado por (SOLIS CHUQUIYAURI, 2017), en su estudio sobre clima laboral en trabajadores de un hospital general con el propósito de comprenderlo, utilizando para ello 3 dimensiones: “cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano”, y encuentra una apreciación “favorable” en “cultura y diseño organizacional”, mientras que en “potencial humano es desfavorable”, concluyendo que el “clima organizacional” en dicho hospital es identificado como “medianamente favorable. En atención a lo presentado, se destaca la importancia de la motivación como una dimensión fundamental del clima organizacional, ya que incide en procesos mucho más fluidos y rápidos.

Con la finalidad de contrastar la hipótesis general planteada, se aplica la prueba estadística T para la asociación o el coeficiente de correlación de Spearman en la población, se obtiene un $p = 0.000001$ ($p < 0,05$), y un nivel de confianza de 95%, con la que se acepta la hipótesis planteada, es decir, que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos 2018, coincidiendo con (CALDERON GAMARRA, 2017) en su estudio sobre, “clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista Callao”, que el “clima organizacional influye favorablemente sobre la satisfacción de los usuarios”.

Este resultado, también coincide con (VARGAS ALARCÓN, 2013), quien busca “Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos, encontrando un 90% “de satisfacción general” del “usuario interno”, siendo las dimensiones “enfoco al cliente” con “participación del personal” las asociadas a este resultado y en el “usuario externo”, un 98% de “satisfacción”; resaltando las dimensiones:

“la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida”.

Por tanto, los resultados de esta investigación confirman la importancia del clima organizacional como un aspecto que evidencia las formas en que están diseñadas las cosas en el medio laboral y que incide en la realización de las actividades de la institución.

V. CONCLUSIONES

Del objetivo general

- El clima organizacional del personal asistencial tiene una fuerte relación con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo 2018, como se evidencia en el Gráfico N° 01 obteniendo un $r_s = 0,537$ ($p = 0,000$).

De los objetivos específicos

- Existe una fuerte relación entre las dimensiones liderazgo y atención del personal en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018, evidenciándose en el Gráfico N° 02 encontrándose un $r_s = 0,593$ ($p = 0,000$).
- Existe una fuerte relación entre las dimensiones Innovación e Infraestructura y equipos, en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos 2018, demostrado en el Gráfico N° 03 demostrado por un $r_s = 0,404$ ($p = 0,002$).
- Existe una relación no tan intensa entre las dimensiones Seguridad e higiene del Clima Organizacional con Infraestructura y equipos demostrada en el Gráfico N° 04, encontrando un $r_s = 0,325$ ($p = 0,012$).
- Existe una fuerte relación entre las dimensiones Motivación del Clima Organizacional con los trámites administrativos realizados por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos 2018, confirmado en el Gráfico N° 05, hallando un $r_s = 0,594$ ($p = 0,000$).

Conclusiones adicionales:

- Las dimensiones de la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, muestran percepciones satisfactorias altas, así tenemos: Atención del personal 81,3%, infraestructura y equipos 66,8% y trámites administrativos 68,4%.
- El 62,7% del personal asistencial percibe que el clima organizacional del Departamento de Gineco Obstetricia del hospital de Apoyo Iquitos, es saludable.
- El 84,0% de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, perciben como satisfactorio la atención recibida.

VI. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación indican que existe relación entre clima organizacional y la satisfacción percibida por los usuarios externos con una tendencia lineal creciente, se recomienda a los gestores del Hospital de Apoyo Iquitos y del Departamento de Gineco Obstetricia, lo siguiente:
- Realizar mediciones periódicas del clima organizacional y la satisfacción de usuarios externos e implementar mejoras manteniendo el enfoque de mejora en la calidad de atención.
- Introducir mejoras en la política de desarrollo de Recursos Humanos de la institución a fin de favorecer el aspecto motivacional del personal asistencial.
- Implementar sesiones de coordinación con las áreas administrativas (economía, logística y mantenimiento así como gestión de la calidad), para revisar, monitorear y mejorar la dimensión de seguridad e higiene como uno de los aspectos fundamentales en la calidad de atención a los usuarios.
- Incentivar la realización de investigaciones relacionadas con estos temas por dimensiones específicas o correlacionándolas con otras variables.

VII. REFERENCIAS

- AGUDELO LOAIZA, R. D., ECHEVERRY RÍOS, C., ECHEVERRY MORENO, C. L., BELTRÁN CÁRDENAS, W., & MORENO, M. A. (2015). Clima organizacional en la E.S.E Hospital San Vicente de Montenegro Quíndio 2015. *Tesis : Especialización en Administración en Salud*. Universidad católica de Manizales, Montenegro.
- ARREDONDO, D. L. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Felix Mayorca Soto"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Lima.
- BUSTAMANTE, M. A., GRANDÓN AVENDAÑO, M. L., & LAPO MAZA, M. d. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile - Estudios Gerenciales, vol. 31. *tesis postgrado*. Universidad ICES, Colombia.
- CALAMPA DEL ÁGUILA, C., & CHÁVEZ RÍOS, R. Y. (2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarias de los Servicios finales del Hospital Iquitos César Garayar García. *Tesis optar grado académico de Maestro en salud Pública*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- CALDERON GAMARRA, M. P. (2017). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao. *Tesis de Maestría*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital intelectual de las organizaciones*.
- DUARTE CASTILLO, C. R. (2017). Satisfacción de los Padres o Tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua - Nicaragua, Febrero - Marzo 2017. *Tesis para optar Título de Máster en Administración en Salud*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua , Managua.
- GARCIA RAMÍREZ, M. G., & IBARRA VELASQUEZ, L. A. (2017). *Diagnostico de Clima Organizacional del Dpto. de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (M. R. Martinez, Ed.) Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA, S.A. DE C.V.
- JAUREGUI, M. (19 de Junio de 2016). La Teoría Clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones.
- LORETO, O. D. (2014). Medición de la Calidad de la Satisfacción a través del Usuario Externo. Iquitos, Maynas, Loreto - Perú.
- MEDINA LEZAMA, M., & ESQUICHA MEDINA, A. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados, hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Posgrado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- MINISTERIO DE SALUD. (s.f.). *Resolución Ministerial N° 468-2011*.
- MINISTERIO DE SALUD. (2011). Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora.
- MONTEZA IZQUIERDO, A. Y. (2017). Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. *Tesis grado de Maestría* . Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- MONTOYA MEZA , D. A. (2016). Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso pts peú 2015. *Tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales* . Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima.

- PANDURO MELENDEZ, A. A., & ARMAS RÍOS, W. (2017). Diagnóstico de clima laboral y su relación con el talento humano en proyecto especial Datem del Marañon Alto Amazonas Loreto. *Tesis de grado*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- PAZ DELGADO, A. L., & MARÍN BETANCUR, S. M. (2014). Clima Organizacional de la IPS Universidad Autónoma . *Maestría en Administración de Negocios*. Universidad Autónoma de Manizales, Manizales.
- PELAES LEÓN, O. C. (2010). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción. *Tesis para optar el grado de doctor*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- ROCA ZEGARRA, R. J. (2018). Percepción de la calidad del Servicios y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo 2017. *Tesis optar título Maestra en Gestión Pública*. Universidad César Vallejo, Lima.
- SEGREDO PÉREZ, A. M. (Mayo de 2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Peducción Médica*, 342 - 354.
- SOLIS CHUQUIYAURI, Z. (2017). Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. *Tesis optar grado académico Magíster Gerencia de Servicios de Salud*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- TREJO CAYO, J. R. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. *Tesis Título Profesional de Médico Cirujano*. Universidad Privada San Juan Bautista, Lima.
- VARGAS ALARCÓN, D. (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo e interno de los Servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichincha. *Tesis optar título Master en Salud Pública*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- VERGARA HENRIQUEZ, M. I. (2014). DIMENSIONES INVOLUCRADAS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA HACIA SEGUROS DE SALUD EN CHILE. *Tesis optar el grado de magíster en Administración*. UNIVERSIDAD DE CHILE, Santiago.

ANEXOS

Anexo N° 1 A

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario para estudio de clima organizacional

Estimado señor (a) buenos días/tardes, estamos realizando un estudio por la Universidad César Vallejo a fin de conocer su opinión sobre EL CLIMA ORGANIZACIONAL en el Departamento de Gineco Obstetricia, le pedimos tenga a bien contestar todas las preguntas, ya que ello servirá para mejorar el ambiente laboral; asimismo, le aseguramos que la información que nos brinda es RESERVADA y ANÓNIMA.

DIM	Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
L I D E R A Z G O	1	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
	2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
	3	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
	4	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
	5	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
	6	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4

L I D E R A Z G O	7	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4
	8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
	9	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
	10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
M O T I V A C I Ó N	11	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
	12	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
	13	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
	14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
I N N O V A C I Ó N	15	Su servicio cuenta con un buen paquete informático (software)	1	2	3	4
	16	Su servicio cuenta con un número adecuado de (hardware)	1	2	3	4
	17	Su servicio cuenta con Ecógrafo y monitor fetal modernos.	1	2	3	4
	18	La infraestructura y mobiliario de su servicio está acorde con las especificaciones sanitarias actuales.	1	2	3	4

S E G U R I D A D E H I G I E N E	19	La esterilización de los materiales que se usan en su servicio es apropiada.	1	2	3	4
	20	La Segregación de los residuos sólidos y líquidos de su servicio es apropiado.	1	2	3	4
	21	En su área de trabajo se cuenta con materiales de limpieza apropiados y suficientes.	1	2	3	4
	22	Los materiales de protección en su servicio son apropiados.	1	2	3	4
	23	El transporte interno de los residuos sólidos es apropiado.	1	2	3	4
	24	El almacenamiento de residuos es apropiado.	1	2	3	4
	25	Su servicio cuenta con Espacios suficientes para pacientes y trabajadores.	1	2	3	4
	26	La lencería de su servicio recibe limpieza y tratamiento apropiada	1	2	3	4
	27	El mobiliario de su servicio es suficiente y apropiado.	1	2	3	4
	28	Existe suficiente personal en las áreas de trabajo	1	2	3	4

Anexo N° 1 B

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Estimado señor (a) buenos días/tardes, estamos realizando un estudio por la Universidad César Vallejo, a fin de conocer su opinión sobre la atención recibida durante su hospitalización; le pedimos tenga a bien contestar las preguntas, pues servirán para mejorar la atención; asimismo, le aseguramos que la información que nos brinda es RESERVADA y ANÓNIMA.

DIM.	Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
ATENCIÓN DE PERSONAL	1	Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días.							
	2	Los médicos muestran interés para mejorar o solucionar su problema de salud.							
	3	Durante su hospitalización se respetó su privacidad.							
	4	El personal de enfermería o de obstetricia mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
	5	El trato del personal de enfermería o de obstetricia fue amable, respetuoso y con paciencia.							
	6	El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia.							
	7	El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia.							
	8	Los médicos le explicaron sobre							

ATENCIÓN DE PERSONAL		la evolución de su problema de salud por el cual fue hospitalizado.							
	9	Los médicos le explicaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.							
	10	Los médicos le explicaron sobre los resultados de los análisis que le realizaron.							
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	11	Los trámites para su hospitalización fueron rápidos.							
	12	Los trámites para el alta fueron rápidos.							
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO	13	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.							
	14	Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios.							
	15	La cama, colchón y sábanas fueron adecuados.							
	16	Los equipos estuvieron disponibles y se cuenta con materiales para su atención.							

Anexo N° 2

Consolidado de los certificados de validez de contenido de juicio de expertos de los instrumentos:

I. DATOS DE IDENTIFICACION:

1.1 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos”.

1.2 Título de la Investigación: Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos”.

1.3 Autor del Instrumento:

Bach. Reyles RÍOS REÁTEGUI, Estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Trujillo.

ASPECTOS DE VALIDACION E INFORMANTES:

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario para medir el clima organización del personal asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos”

Dimensiones	Criterios	Jueces						Promedio de % de puntuación asignada por expertos	
		Dra. Juana Vela Valles		Mg. Eliseo Zapata Vásquez		Dra. Haydee Alvarado Cora			
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1.Liderazgo	Pertinencia	9	1	8	2	8	2	80.3	19.7
	Relevancia	9	1	9	1	9	1	90.0	10.0
	Claridad	10	0	10	0	9	1	90.7	9.3
2.Motivación	Pertinencia	10	0	10	0	9	1	90.7	9.3
	Relevancia	10	0	10	0	10	0	100.	0.0
	Claridad	9	1	9	1	9	1	90.0	10.0
3.Innovación	Pertinencia	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7
	Relevancia	10	0	10	0	10	0	100.	0.0
	Claridad	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7
4.Seguridad e Higiene	Pertinencia	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7
	Relevancia	8	2	9	1	9	1	86.7	13.3
	Claridad	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario para medir clima organización del personal asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos”

Criterios	% de acuerdos de jueces por dimensiones				Promedio por criterios
	Liderazgo	Motivación	Innovación	Seguridad e higiene	
Pertinencia	80.3	90.7	93.3	93.3	89.4
Relevancia	90.0	100.0	100.0	86.7	94.1
Claridad	90.7	90.0	93.3	93.3	91.8
Promedio por dimensiones	87.0	93.6	95.5	91.1	91.8

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento

Validez total del Instrumento = 91.8%

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario para medir la satisfacción percibida por los usuarios externos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos

Dimensiones	Criterios	Jueces						Promedio de % de puntuación asignada por expertos	
		Dra. Juana Vela Valles		Mg. Eliseo Zapata Vásquez		Dra. Haydee Alvarado Cora			
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. Atención de Personal	Pertinencia	9	1	9	1	9	1	90.0	10.0
	Relevancia	9	1	9	1	9	1	90.0	10.0
	Claridad	8	2	9	1	8	2	83.3	16.6
2. Trámites Administrativos	Pertinencia	10	0	10	0	9	1	90.7	9.3
	Relevancia	10	0	10	0	10	0	100.	0.0
	Claridad	10	0	10	0	10	0	100.	0.0
3. Infraestructura y Equipo	Pertinencia	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7
	Relevancia	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7
	Claridad	9	1	9	1	10	0	93.3	6.7

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario para medir satisfacción percibida por los usuarios externos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos

Criterios	% de acuerdos de jueces por dimensiones			Promedio por criterios
	Atención de Personal	Trámites Administrativos	Infraestructura y Equipo	
Pertinencia	80.3	90.7	93.3	88.1
Relevancia	90.0	100.0	100.0	96.6
Claridad	90.7	90.0	93.3	91.3
Promedio por dimensiones	87.0	93.6	95.5	92.0

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento.

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El cuestionario para medir el clima organizacional del personal asistencial del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos es aplicable para el propósito propuesto.
- El cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios externos del Departamento Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos es válido para el propósito propuesto.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

- El cuestionario para medir el clima organizacional del personal asistencial del Departamento Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos”, alcanzó un promedio de 91.8% de acuerdos de los jueces tanto en los criterios como en las dimensiones; siendo pertinentes, relevantes y claros para su aplicabilidad.

El cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios externos del Departamento Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos alcanzó el promedio de 92.0% de acuerdos de los jueces tanto en los criterios como en las dimensiones; siendo pertinentes, relevantes y claros para su aplicabilidad.

Anexo N° 3
Validación por expertos

Validación por experto según dimensiones y criterios del cuestionario para medir el clima organizacional del personal asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos"

Dimensiones	CRITERIOS	Evaluadora	
		Dra. Haydee Alvarado Cora	
		Si	No
1.Liderazgo	Pertinencia	8	2
	Relevancia	9	1
	Claridad	9	1
2.Motivación	Pertinencia	9	1
	Relevancia	10	0
	Claridad	9	1
3.Innovación	Pertinencia	10	0
	Relevancia	10	0
	Claridad	10	0
4.Seguridad e Higiene	Pertinencia	10	0
	Relevancia	9	1
	Claridad	10	0

Fuente: Informe de experto sobre validez y aplicabilidad del instrumento

HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Dra. Haydee Alvarado Cora
Jefe de Oficina
0974 11003

Validación por experto según dimensiones y criterios del cuestionario para medir la satisfacción percibida por los usuarios externos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos

Dimensiones	CRITERIOS	Evaluadora	
		Dra. Haydee Alvarado Cora	
		Si	No
1. Atención de Personal	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	8	2
2. Trámites Administrativos	Pertinencia	9	1
	Relevancia	10	0
	Clardad	10	0
3. Infraestructura y Equipo	Pertinencia	10	0
	Relevancia	10	0
	Clardad	10	0

Fuente: Informe de experto sobre validez y aplicabilidad del instrumento

HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
 OFICINA DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

 Dra. Haydee Alvarado Cora
 Jefe de Oficina
 02/07/2023

Validación por experto según dimensiones y criterios del cuestionario para medir el clima organizacional del personal asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos"

Dimensiones	CRITERIOS	Evaluadora	
		Dra. Juana Vela Valles	
		Si	No
1.Liderazgo	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	10	0
2.Motivación	Pertinencia	10	0
	Relevancia	10	0
	Claridad	9	1
3.Innovación	Pertinencia	9	1
	Relevancia	10	0
	Claridad	9	1
4.Seguridad e Higiene	Pertinencia	9	1
	Relevancia	8	2
	Claridad	9	1

Fuente: Informe de experto sobre validez y aplicabilidad del instrumento

HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
 DIRECTORIO REGIONAL DE CALIDAD

 Dra. Juana Vela Valles de Sotelo
 Udo de Análisis de Gestión de la Calidad
 CEP N° 0281

Validación por experto según dimensiones y criterios del cuestionario para medir la satisfacción percibida por los usuarios externos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos

Dimensiones	CRITERIOS	Evaluadora	
		Dra. Juana Vela Valles	
		Si	No
1. Atención de Personal	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	8	2
2. Trámites Administrativos	Pertinencia	10	0
	Relevancia	10	0
	Claridad	10	0
3. Infraestructura y Equipo	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	9	1

Fuente: Informe de experto sobre validez y aplicabilidad del instrumento

HOSPITAL REGIONAL DE IQUITOS
 OFICINA DE CALIDAD DE SERVICIOS

 Dra. Juana Vela Valles de Servicios
 UIC de Calidad de Servicios de la Cátedra
 CEP-19-1004

Validación por experto según dimensiones y criterios del cuestionario para medir el clima organizacional del personal asistencial del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos"

Dimensiones	CRITERIOS	Evaluador	
		Mg. Eliseo Zapata Vásquez	
		Si	No
1.Liderazgo	Pertinencia	8	2
	Relevancia	9	1
	Claridad	10	0
2.Motivación	Pertinencia	10	0
	Relevancia	10	0
	Claridad	9	1
3.Innovación	Pertinencia	9	1
	Relevancia	10	0
	Claridad	9	1
4.Seguridad e Higiene	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	9	1

Fuente: Informe de experto sobre validez y aplicabilidad del instrumento



DNI: 32815903

Mg. Eliseo Rogarido Zapata Vásquez

Validación por experto según dimensiones y criterios del cuestionario para medir la satisfacción percibida por los usuarios externos del Dpto. Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos

Dimensiones	CRITERIOS	Evaluador	
		Mg. Eliseo Zapata Vásquez	
		Si	No
1. Atención de Personal	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	9	1
2. Trámites Administrativos	Pertinencia	10	0
	Relevancia	10	0
	Claridad	10	0
3. Infraestructura y Equipo	Pertinencia	9	1
	Relevancia	9	1
	Claridad	9	1

Fuente: Informe de experto sobre validez y aplicabilidad del instrumento


 D.N.E. - 32811303
 UCI: Eliseo Zapata Vásquez

Anexo N° 4

Análisis de la fiabilidad (para escalas) para el cuestionario de satisfacción del usuario externo

1. Análisis de la fiabilidad ITEM-TOTAL:

	Total
ΣV_i	26,973
Vt	260,41
Alfa de Cronbach	0,971

2. Análisis de la fiabilidad

ITEM-DOMINIO con rotación

	Atención al personal	Infraestructura	Trámites Administrativos
Alfa de Cronbach	0,975	0,801	0.800

Análisis de la fiabilidad (para escalas) para el cuestionario de clima organizacional

1. Análisis de la fiabilidad ITEM-TOTAL:

	Total
ΣV_i	26,973
Vt	262,41
Alfa de Cronbach	0,919

2. Análisis de la fiabilidad

ITEM-DOMINIO

	Liderazgo	Innovación	Motivación	Seguridad e higiene
Alfa de Cronbach	0,907	0,859	0,798	0.928

Anexo N° 5:
Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional del personal asistencial y la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación del Clima Organizacional del personal Asistencial con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos.</p>	<p>H₁ El clima organizacional del personal asistencial se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.</p> <p>H₀ El clima organizacional del personal asistencial no se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Clima Organizacional.- Se definen como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en la que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afecta a dicho trabajo.</p>	<p>Saludable.- Cuando el personal logra un puntaje del aplicativo igual o mayor a 60%.</p> <p>-No saludable.- Cuando el personal logra un puntaje del aplicativo menor a 60%.</p>	<p>Tipo de estudio: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo, correlacional de tipo transversal.</p> <p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> • 365 usuarias y 70 trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • 187 usuarias externas y 59 trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario

	<p>Específicos Identificar la relación del liderazgo con la atención del personal asistencial en el Departamento de Gineco Obstetricia</p>				<p>Método de Análisis de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva e inferencial. • Datos procesados en el paquete SPSS V. 22. • Se evalúa clima organizacional y satisfacción de usuarios externos utilizando cuestionarios elaborados para tal fin. Se correlaciona con la prueba de RHO Spearman.
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación de la innovación, seguridad e higiene con la infraestructura del Departamento de Gineco Obstetricia 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación de la motivación con los trámites administrativos de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos. 		<p>VARIABLE 2 Satisfacción percibida por los usuarios externos.- Se define como la percepción del usuario externo que expresa su juicio de valor con la atención recibida en el Dpto. de Gineco obstetricia.</p>	<p>Satisfacción..- Cuando obtiene un resultado del aplicativo igual o mayor del 60%.</p> <p>Insatisfacción.- Cuando obtiene un resultado del aplicativo menor del 60%.</p>	

Anexo N° 6
Autorización emitida por la Institución



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD-LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCÍA"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Iquitos, 17 de julio 2018

Carta N° 042-2018-GRL-DRSL-HICGG/30.17.01

M.C.
Reyles Ríos Reátegui
Presente

Asunto : Autorización

Referencia : Carta s/n – 11/06/18

Con saludos cordiales me dirijo a usted y en atención al documento de la referencia, esta Dirección Ejecutiva autoriza la ejecución el Proyecto de Investigación "Clima Organizacional y Satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos "Cesar Garayar García".

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCÍA"
M.C. CARLOS ALBERTO CORRAL GONZALES
DIRECTOR EJECUTIVO
C.R.L. Nº 030488

Cc:
- Archivo
CACCUCRR/idekan.

HAJ - CAMINO A LA EXCELENCIA
Calle Libertad Cuarta Cuadra – Iquitos/Perú
Teléfono: 065-264845

Facebook: Hospital Iquitos – oficial

email: dirección@hospitaliquitos.gob.pe

Anexo N° 7
Formato de Consentimiento Informado

**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PERSONAL
ASISTENCIAL DEL DPTO. DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL
APOYO IQUITOS**

(Buenos días señor(a): Mi nombre es REYLES RÍOS REÁTEGUI, de profesión: MÉDICO CIRUJANO, me encuentro realizando un estudio titulado, Clima Organizacional y Satisfacción percibida por los usuarios Externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos. Siendo Usted una persona adulta, personal asistencial del Dpto. de Gineco Obstetricia, le invito a participar voluntariamente en este estudio, para lo cual le explicaré en qué consistirá su participación. Se requerirá que, conteste algunas preguntas, la información obtenida se mantendrá en total confidencialidad, y no se registrará su nombre en la ficha de control. Todos los datos se usarán solamente para los fines de este estudio y en el informe del estudio en ningún caso se mencionará su nombre. Su participación en este estudio no significa ningún riesgo ni incomodidad para Usted y no le demandará ningún tipo de gasto, ni habrá recompensa alguna, pero los resultados del estudio serán de utilidad para el Hospital de Apoyo Iquitos, y la misma nos permitirá mejorar nuestros procesos de atención de salud.

Si, usted tiene alguna pregunta ahora o durante el proceso yo puedo explicarle con mayor detalle cualquier duda sobre el estudio.

Si Usted acepta participar en este estudio, sírvase indicarlo firmando:

Yo (nombre)..... Claudia Pacha Marina Robalino, DNI: 41705913

acepto voluntariamente participar en esta investigación:

Firma:..... 

Firma..... 

Huella digital

Investigador

