REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría de Gerencia en Salud

Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa - 2015

Tesis presentada por la Bachiller:
GLADYS EDITH NÚÑEZ ZEVALLOS
Para Optar el Grado Académico de
Maestro de Gerencia en Salud

Arequipa - Perú

2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gracias a Dios por todo y por todos mis seres amados.

A mis adorados padres; gracias por haberme dado la vida.

A mi amado esposo Javier Antonio, y a los milagros más grandes que Dios me ha dado, mis hijos Jesús Alejandro y Valeria del Carmen.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

“Cuando nos encontramos con el prójimo, hagámoslo con una sonrisa…….. porque una sonrisa es el comienzo del amor”.

Madre Teresa de Calcuta

Religiosa albanesa nacionalizada india, premio Nobel de la Paz en 1979.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN v
ABSTRACT vi
INTRODUCCIÓN vii
CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS 1
1. Características de las unidades de estudio 2
2. Cultura organizacional 20
3. Clima organizacional 24
4. Satisfacción con la atención 28
5. Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción con la atención ... 32
6. Influencia del clima organizacional en la satisfacción con la atención 34
7. Discusión y comentarios 36
CONCLUSIONES 44
SUGERENCIAS 45
PROPUESTA 45
BIBLIOGRAFÍA 46
ANEXOS 61
1. Proyecto de tesis.....
2. Matriz de Tabulación……..

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la influencia de la cultura y clima organizacionales sobre la satisfacción por la calidad de atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, durante el 2015. Se estudió una muestra representativa de 84 trabajadores y 225 usuarios externos aplicando en los trabajadores escalas para valorar la cultura y el clima organizacional, y en los usuarios externos la satisfacción con la atención. Las dimensiones de cultura y clima organizacional, así como las de satisfacción fueron divididas según terciles de puntaje en niveles alto, medio y bajo para la cultura y clima y en buena, regular y mala para la satisfacción. La valoración global de las variables de estudio se calificó según sus baremos respectivos.

La mayoría de trabajadores encuestados fueron médicos (38,10%) o enfermeras (33,33%). Los componentes de la cultura organizacional mostraron una apreciación predominante positiva, con un nivel de cultura organizacional alto en 67,86% de trabajadores y como medio en 32,14%. Los trabajadores consideran que el nivel del clima organizacional fue alto en 71,43% y de nivel medio por el 28,57% de trabajadores.

En los usuarios, hubo una buena percepción acerca de todas las dimensiones de satisfacción, siendo ésta mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%. La relación entre la satisfacción y la cultura y clima organizacional fue moderada (coeficiente de contingencia > 0,20).

Se concluye que el servicio de consulta externa tiene un nivel alto de cultura organizacional y de clima laboral; y la calidad de atención es percibida como buena por los usuarios, con influencia moderada de la cultura y clima en la satisfacción con la atención.

PALABRAS CLAVE: clima organizacional – cultura organizacional – satisfacción del usuario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

This research aims to establish the influence of culture and organizational climate on satisfaction with the quality of care by outpatient users of National Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud during 2015. We studied a representative sample of 84 workers and 225 external users in applying scales to assess organizational culture and climate workers and external users' satisfaction with care. The dimensions of organizational culture and climate, as well as satisfaction were divided according to terciles score good, fair and poor, and the overall assessment of the study variables were graded according to their respective scales.

Most workers surveyed were physicians (38.10%) or nurses (33.33%). The components of organizational culture showed a predominantly positive assessment, with a perception of good organizational culture in 67.86% of regular workers as 32.14%. The perception of organizational climate was good in most components, with an organizational climate perceived as good at 71.43% and 28.57% as fair for workers. On users, there was a good perception about all dimensions of satisfaction, this being bad at only 4.44%, 15.56% regular and good in 80%. The relationship between satisfaction and organizational culture and climate was fair (contingency coefficient > 0.20).

We concluded that outpatient service has a good climate and good organizational culture and quality of care is perceived as good by the users, although both variables are related indirectly.

KEY WORDS: organizational climate - organizational culture - user satisfaction.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional condiciona el comportamiento de las personas en las organizaciones, y es una de las principales fortalezas de una organización si la cultura se ha desarrollado adecuadamente, de lo contrario, constituye una de sus principales debilidades; por esta razón es sin duda el integrador de las organizaciones y/o acciones que se llevan a cabo en las organizaciones, y la principal causa de la calidad de atención que se brinda al usuario.

Toda institución posee su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; en el seno de nuestra institución, labora personal profesional de la salud, técnicos y auxiliares; que apoyan los procesos administrativos que se dan en nuestro Hospital, con la finalidad de cumplir la política que tiene asignada por EsSalud, utilizando estrategias de prevención y promoción.

El personal que labora en la institución se ve afectado por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores ejecutivos que duran tan poco en el cargo, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, pudiendo desarrollar climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia del personal en sus actividades, sin perder de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan problemáticos o de lo contrario, apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos. Desde el siglo pasado, el concepto de calidad de atención ha incluido el enfoque tanto individual como poblacional, asegurando el otorgamiento de servicios de salud con base en la mejor evidencia científica disponible y con énfasis en los resultados deseables Este concepto implica que los pacientes estén informados y compartan la toma de decisiones para su atención, aunque tradicionalmente el análisis de la calidad de atención se ha centrado en la dimensión técnica u objetiva, más que en la dimensión desde la perspectiva del paciente, la cual se considera subjetiva.

Es por ello que consideramos importante evaluar si tanto el clima como la cultura organizacional influyen en la percepción de calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo el año 2015.

No hemos encontrado estudios que evalúen la relación entre satisfacción del usuario y las características del servicio de consulta externa, lo que motiva a la realización del presente trabajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Se presenta en el capítulo uno los resultados de la investigación; luego se realiza la discusión de los hallazgos, seguido de las conclusiones a las que se arribó con la investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO ÚNICO

RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

1. Características de las unidades de estudio

1.1. Características de los trabajadores

Tabla 1

Distribución de trabajadores según edad y género

	Varón		Mujer		Total	
Edad	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
25-34 años	12	14,29%	24	28,57%	36	42,86%
35-44 años	9	10,71%	15	17,86%	24	28,57%
45-54 años	6	7,14%	3	3,57%	9	10,71%
55-64 años	6	7,14%	9	10,71%	15	17,86%
Total	33	39,29%	51	60,71%	84	100,00%

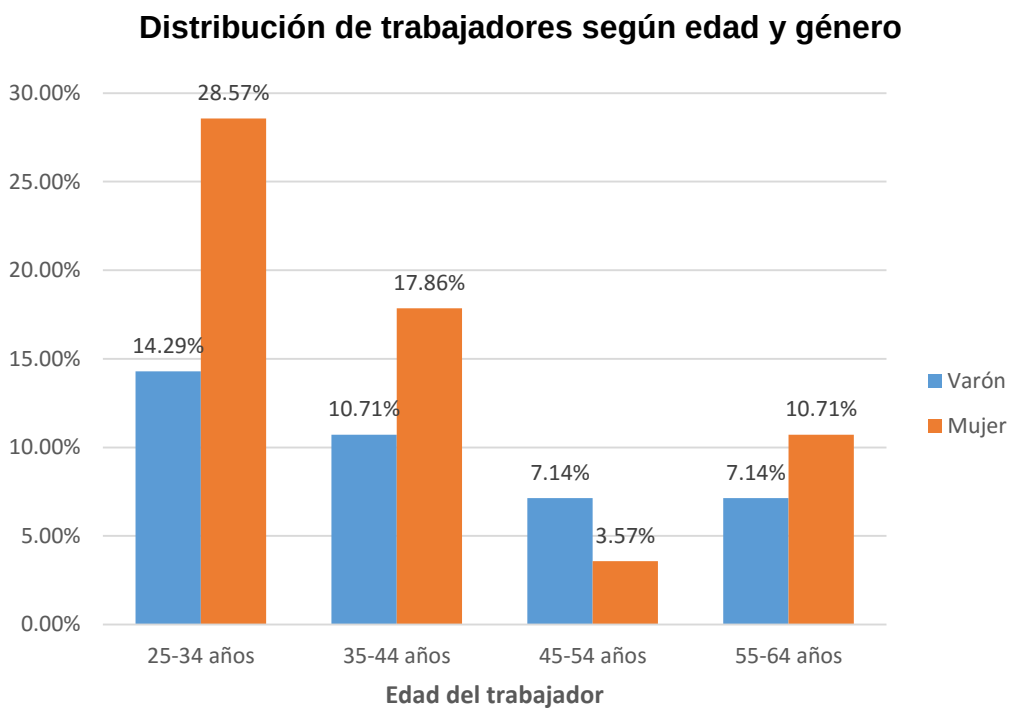
Comentario: el 60,71% fueron mujeres y 39,29% varones con edades predominantes entre los 25 y 34 años (42,86%); el 28,57% de trabajadores tuvo de 35 a 44 años y el 17,86% tuvo entre 55 y 64 años.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 1



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 2

Distribución de trabajadores según ocupación

	N°	%
Médico	32	38,10%
Enfermera	28	33,33%
Tec enfermería	17	20,24%
Administrativo	3	3,57%
Otro	4	4,76%
Total	84	100,00%

Comentario: el 38,10% fueron médicos, 33,33% eran enfermeras, 20,24% técnicos de enfermería, y en menor proporción se trató de otros trabajadores, entre administrativos (3,57%).

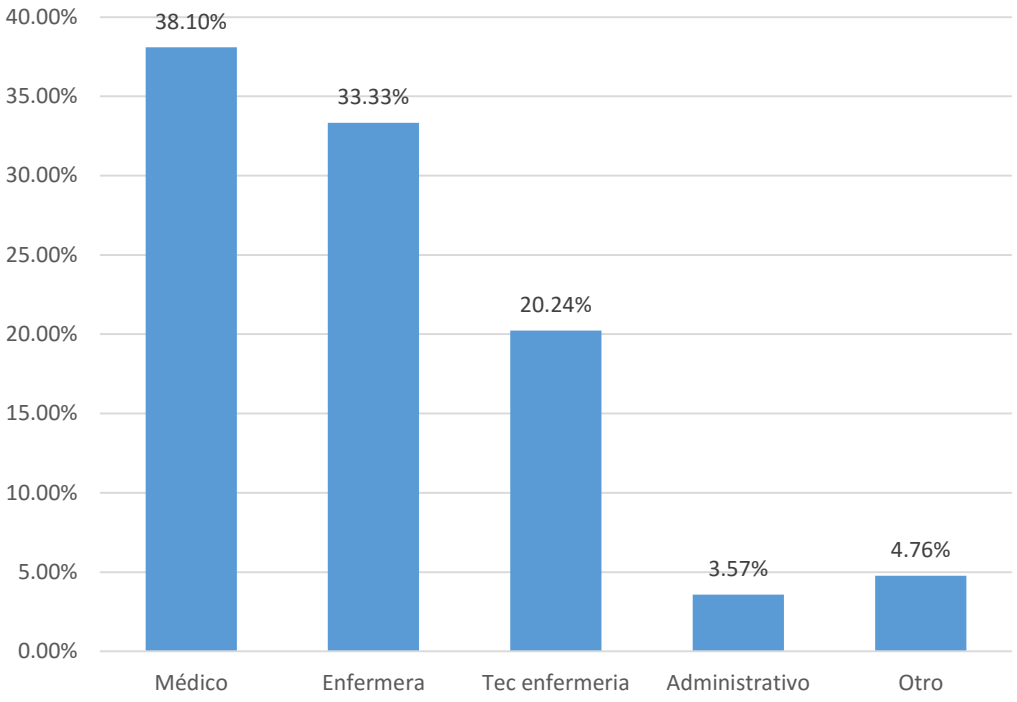
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 2

Distribución de trabajadores según ocupación



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 3

Distribución de trabajadores según área de trabajo

	N°	%
Medicina	42	50,00%
Especialidades	28	33,33%
Cirugía	10	11,90%
Programas	4	4,76%
Total	84	100,00%

Comentario: El área de trabajo fue medicina en 50%, especialidades médicas en 33,33% y en 11,90% en cirugía y 4,76% en programas.

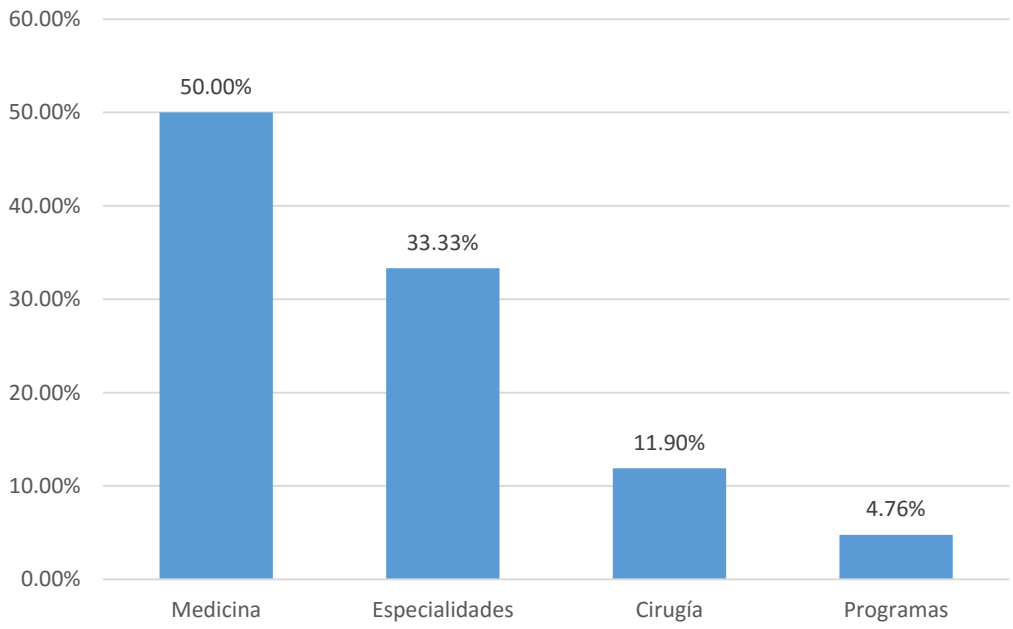
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 3

Distribución de trabajadores según área de trabajo



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.2. Características de los usuarios externos

Tabla 4

Distribución de los usuarios externos según edad y género

	Varón		Mujer		Total	
Edad	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
< 25 años	10	4,44%	15	6,67%	25	11,11%
25-34 años	31	13,78%	34	15,11%	65	28,89%
35-44 años	14	6,22%	36	16,00%	50	22,22%
45-54 años	15	6,67%	20	8,89%	35	15,56%
55-64 años	16	7,11%	14	6,22%	30	13,33%
≥ 65 años	20	8,89%	0	0,00%	20	8,89%
Total	105	46,67%	120	53,33%	225	100,00%

Comentario: de 225 encuestados el 53,33% fueron mujeres y 46,67% varones, con edad predominante entre los 25 y 34 años (28,89%) o entre los 35 y 44 años (22,22%).

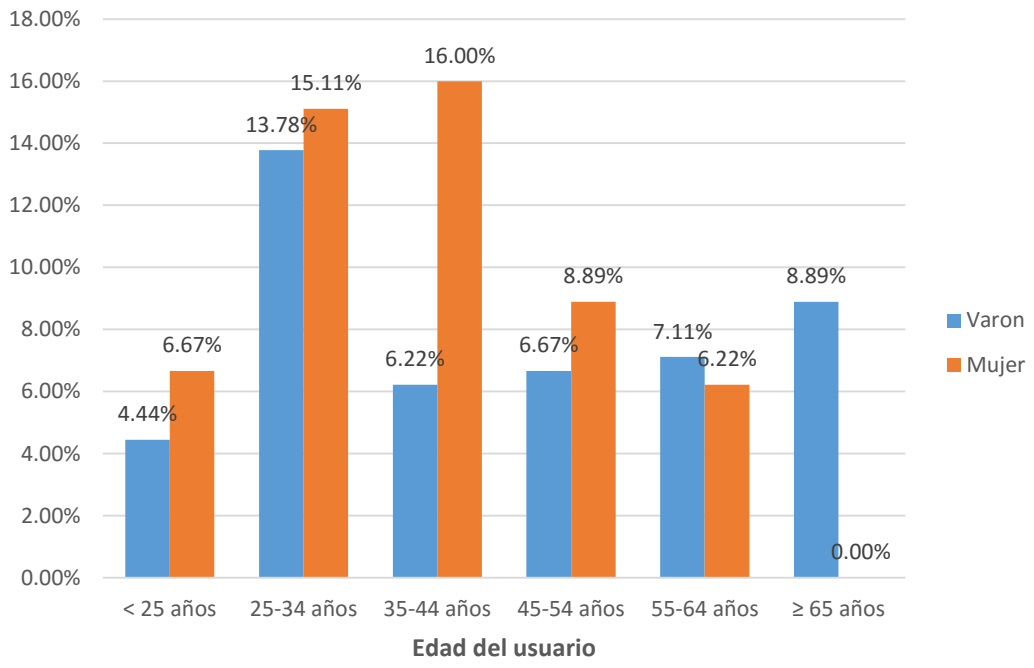
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 4

Distribución de los usuarios externos según edad y género



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 5

Distribución de los usuarios externos según nivel de instrucción

	N°	%
Primaria	20	8,89%
Secundaria	132	58,67%
Superior	58	25,78%
Técnica	15	6,67%
Total	225	100,00%

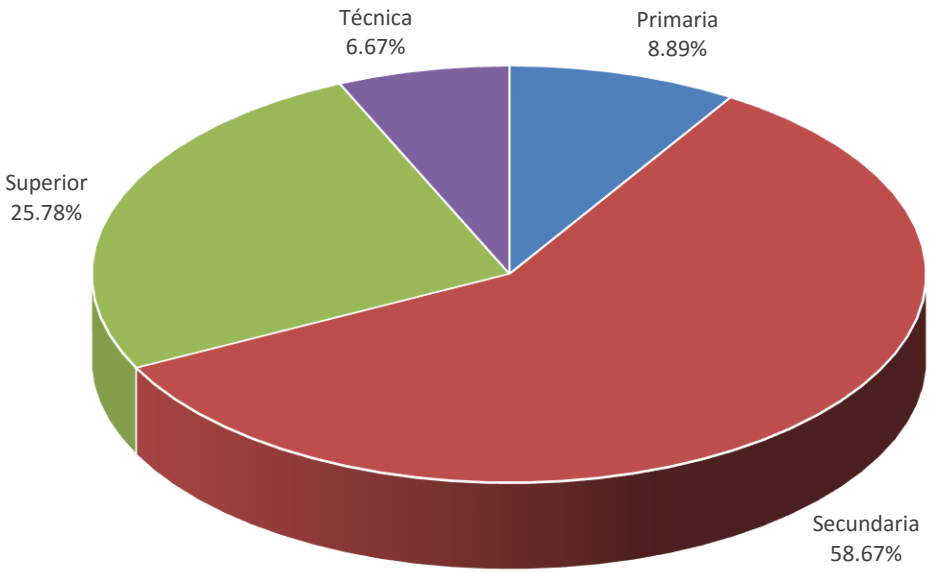
Comentario: La educación de los usuarios encuestados fue predominantemente secundaria (58,67%), con 25,78% de pacientes con educación superior y 6,67% con educación técnica, encontrando 8,89% de casos con educación primaria.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 5

Distribución de los usuarios externos según nivel de instrucción



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 6

Distribución de los usuarios externos según tipo de seguro

	N°	%
Independiente	65	28,89%
Empleado	86	38,22%
Cónyuge	44	19,56%
Hijo	25	11,11%
Obrero	5	2,22%
Total	225	100,00%

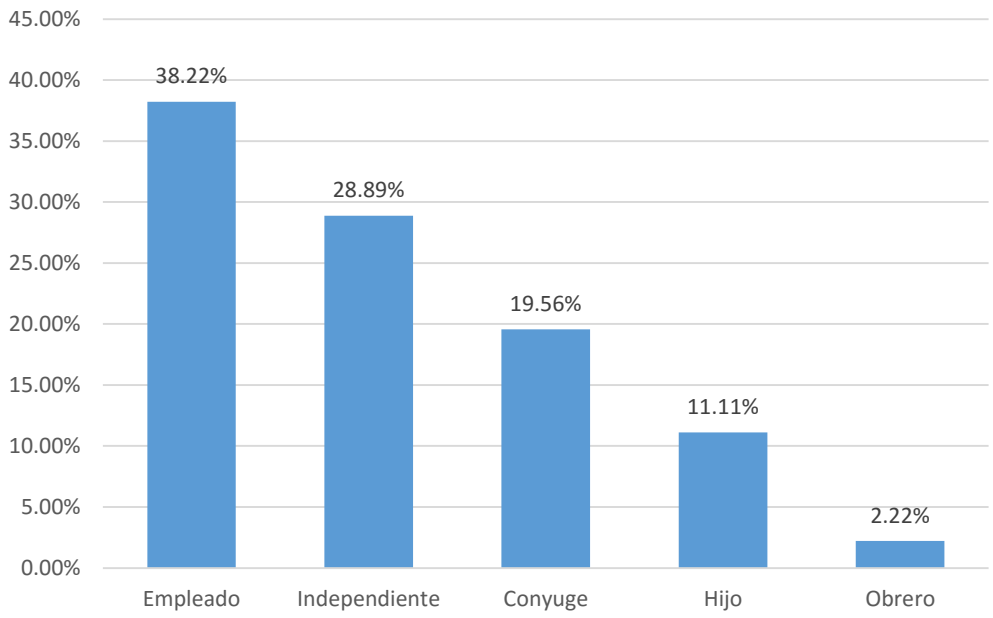
Comentario: el 38,22% fueron empleados, 28,89% de casos fueron trabajadores independientes y en 19,56% se trató de cónyuges, y en menor proporción hubo otros familiares (hijos 11,11%) ente otros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 6

Distribución de los usuarios externos según tipo de seguro



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 7

Distribución de los usuarios externos según distrito de procedencia

	N°	%
Yanahuara	85	37,78%
Cayma	65	28,89%
C Colorado	52	23,11%
ASA	8	3,56%
J. L. B y R	7	3,11%
Sachaca	6	2,67%
Yura	2	0,89%
Total	225	100,00%

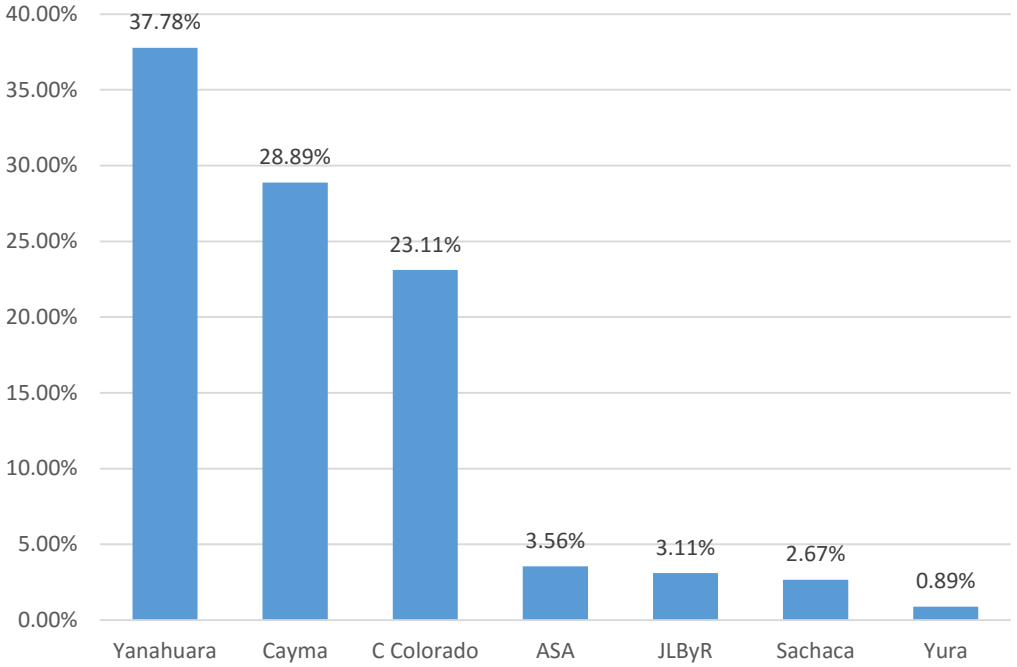
Comentario: El distrito de procedencia delos usuarios fue sobre todo Yanahuara (37,78%), Cayma (28,89%) y Cerro Colorado (23,11%) con menor proporción de otros distritos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 7

Distribución de los usuarios externos según distrito de procedencia



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 8

Distribución de los usuarios externos según servicio consultado

	N°	%
Medicina	170	75,56%
Ginecología	36	16,00%
Cirugía	8	3,56%
Pediatría	6	2,67%
Especialidad	5	2,22%
Total	225	100,00%

Comentario: Los servicios externos consultados con mayor frecuencia fueron medicina (75,56%), seguido de ginecología (16%), y en menor proporción cirugía (3,56%) o pediatría (2,67%) o especialidades (2,22%)

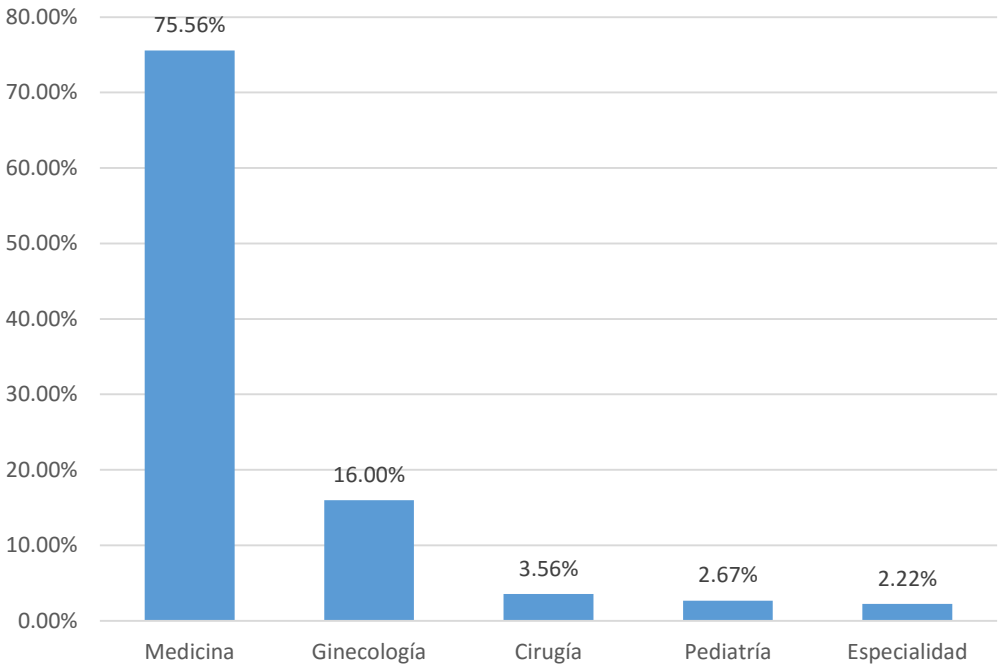
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 8

Distribución de los usuarios externos según servicio consultado



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 9

Motivo para usar el servicio de consulta externa

	N°	%
Está más cerca	105	46,67%
Hay buena atención	65	28,89%
No hay otro	35	15,56%
Otros	20	8,89%
Total	225	100,00%

Comentario: Los motivos más referidos para realizar la consulta en el HNCASE fueron la cercanía (46,67%), la buena atención en 28,89%, porque no hay otro establecimiento en 15,56% y otras razones en menor proporción

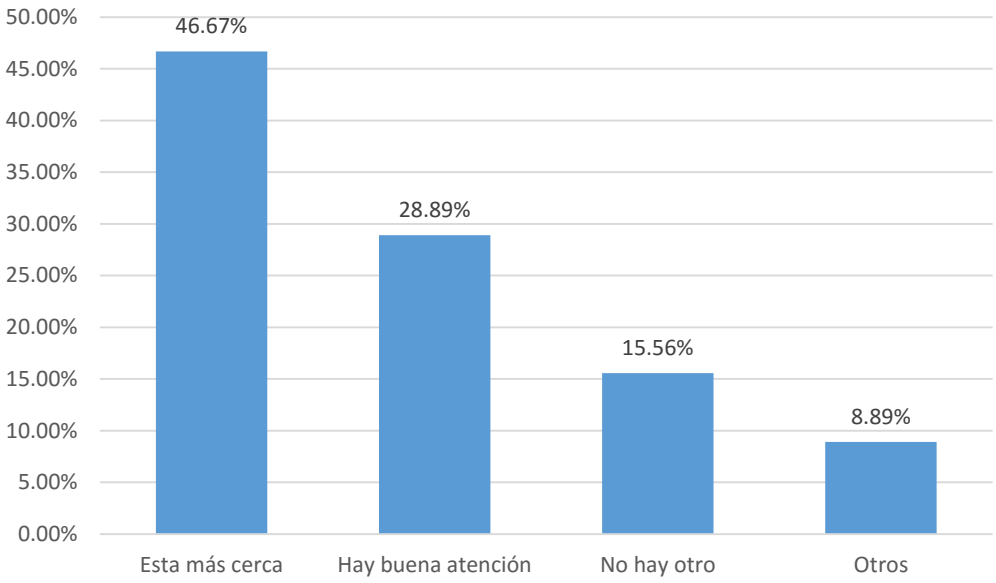
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 9

Motivo para usar el servicio de consulta externa



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

2. Cultura organizacional

Tabla 10

Componentes de la cultura organizacional por niveles

Componente	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Liderazgo	15	17,86	33	39,29	36	42,86	84	100%
Motivación	0	0,00	27	32,14	57	67,86	84	100%
Comunicación	3	3,57	18	21,43	63	75,00	84	100%
Toma decisiones	6	7,14	30	35,71	48	57,14	84	100%
Obj. Organización	36	42,86	27	32,14	21	25,00	84	100%
Control	3	3,57	60	71,43	21	25,00	84	100%

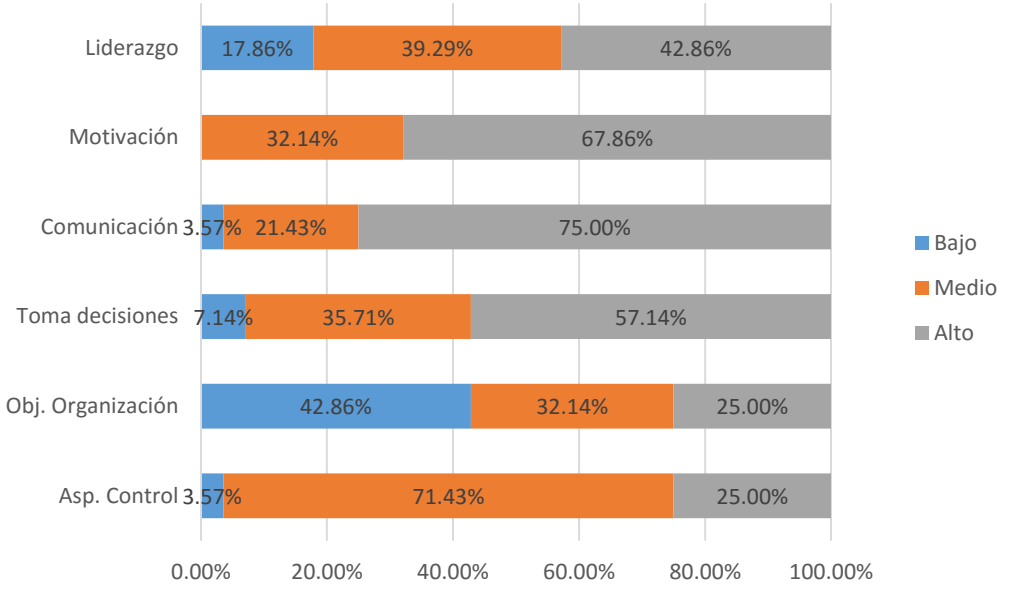
Comentario: los componentes mostraron una apreciación predominante media o alta, siendo los que alcanzaron mejor percepción la comunicación (75%), la motivación (67,86%) y la toma de decisiones (57,14%); la percepción fue media para los aspectos de control (71,43%), y la percepción predominante baja fue para los objetivos de la organización (42,86%).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 10

Componentes de la cultura organizacional por niveles



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 11

Percepción de la cultura organizacional (CO) por los trabajadores

Nivel de la CO	N°	%
Bajo	0	0,00%
Medio	27	32,14%
Alto	57	67,86%
Total	84	100,00%

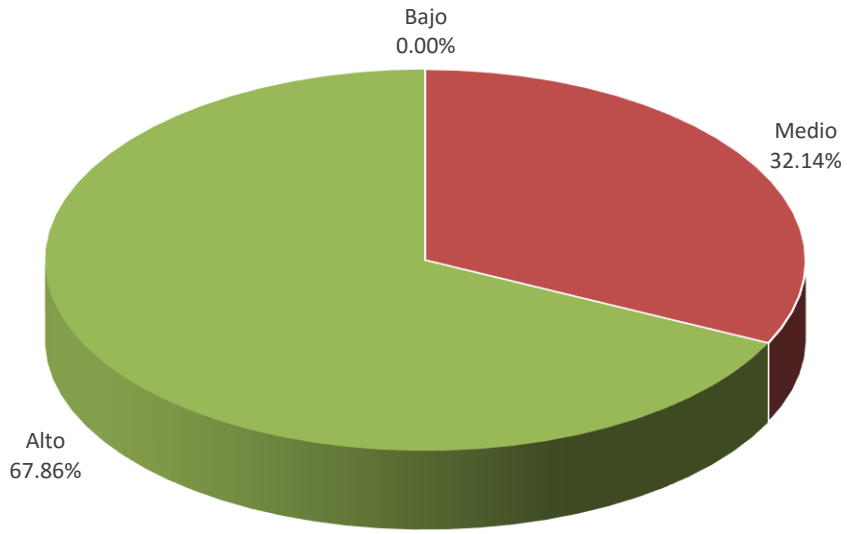
Comentario: la percepción de la cultura organizacional fue alta en 67,86% de trabajadores, media en 32,14%, y no hubo percepciones bajas de la cultura organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 11

Percepción de la cultura organizacional por los trabajadores



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

3. Clima organizacional

Tabla 12

Componentes del clima organizacional según niveles

Componente	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	N°	%	%	N°	%	N°	%
Relac. Interperso.	0	0,00%	3	3,57%	81	96,43%	84	100%
Estilo de dirección	0	0,00%	6	7,14%	78	92,86%	84	100%
Sentido de pertenencia	0	0,00%	33	39,29%	51	60,71%	84	100%
Retribución	0	0,00%	4	4,76%	80	95,24%	84	100%
Disp. de recursos	0	0,00%	72	85,71%	12	14,29%	84	100%
Estabilidad	0	0,00%	6	7,14%	78	92,86%	84	100%
Coherencia en dirección	0	0,00%	16	19,05%	68	80,95%	84	100%
Valores colectivos	0	0,00%	69	82,14%	15	17,86%	84	100%

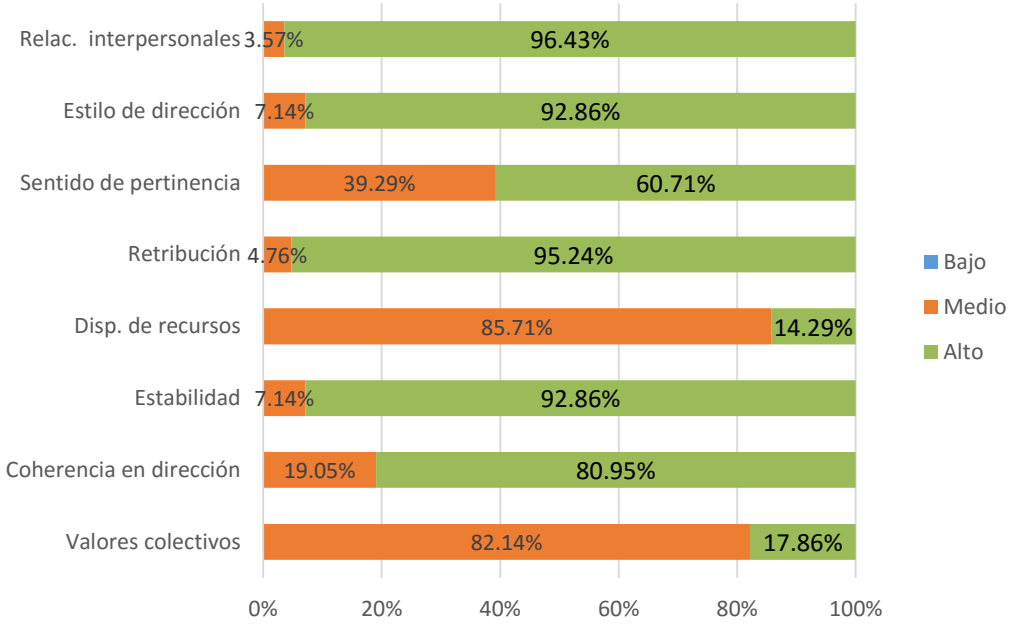
Comentario: la percepción fue alta o buena en la mayoría de componentes, (relaciones interpersonales y retribución, 96,43%; estilo de dirección y estabilidad, 92,86%; coherencia en la dirección 80,95%, y sentido de pertenencia, 60,71%), mientras que dos componentes fueron considerados como malos: la disponibilidad de recursos (85,71%) y los valores colectivos (82,14%).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 12

Componentes del clima organizacional según niveles



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 13

Nivel de percepción del clima organizacional

Nivel Clima	N°	%
Bajo	0	0,00%
Medio	24	28,57%
Alto	60	71,43%
Total	84	100,00%

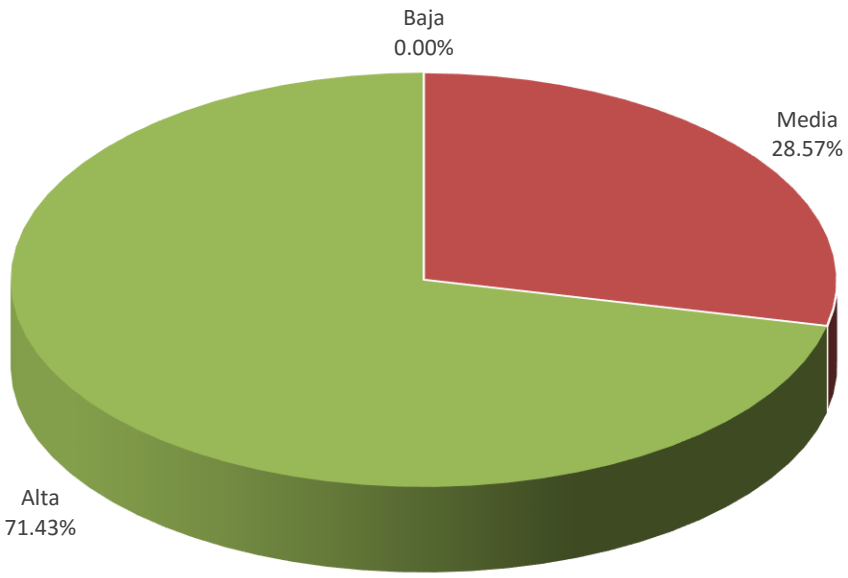
Comentario: el clima organizacional fue percibido por la mayoría de trabajadores como alto (71,43%) y como medio por 28,57% de trabajadores; ningún trabajador percibió el clima como bajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 13

Nivel de percepción del clima organizacional



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

4. Satisfacción con la atención

Tabla 14

Percepción de los componentes de satisfacción según nivel

	Mala		Regular		Buena		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Respeto	15	6,67%	60	26,67%	150	66,67%	225	100,00%
Eficacia	10	4,44%	65	28,89%	150	66,67%	225	100,00%
Inf. Completa	20	8,89%	15	6,67%	190	84,44%	225	100,00%
Accesibilidad	30	13,33%	30	13,33%	165	73,33%	225	100,00%
Oportunidad	39	17,33%	19	8,44%	167	74,22%	225	100,00%
Seguridad	13	5,78%	61	27,11%	151	67,11%	225	100,00%
Satisf global	12	5,33%	16	7,11%	197	87,56%	225	100,00%

Comentario: la mayoría de usuarios tiene una buena percepción acerca del Respeto (66,67%), la eficacia (66,67%), la información completa (84,44%), accesibilidad (73,33%), oportunidad (74,22%), seguridad (67,11%) y satisfacción global (87,56%).

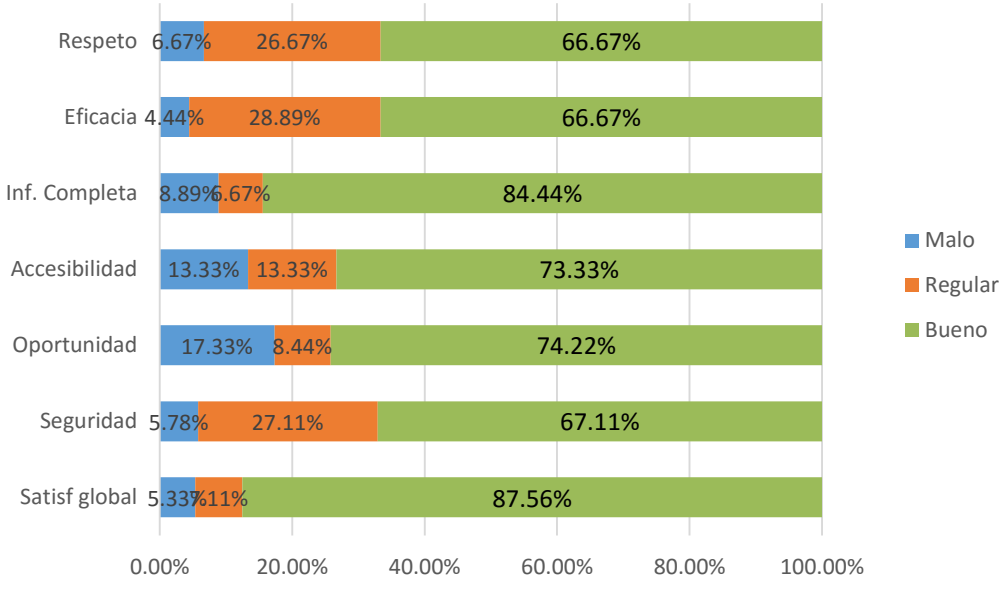
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 14

Percepción de los componentes de satisfacción según nivel



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 15

Satisfacción con la atención percibida por los usuarios

Satisfacción	N°	%
Malo	10	4,44%
Regular	35	15,56%
Buena	180	80,00%
Total	225	100,00%

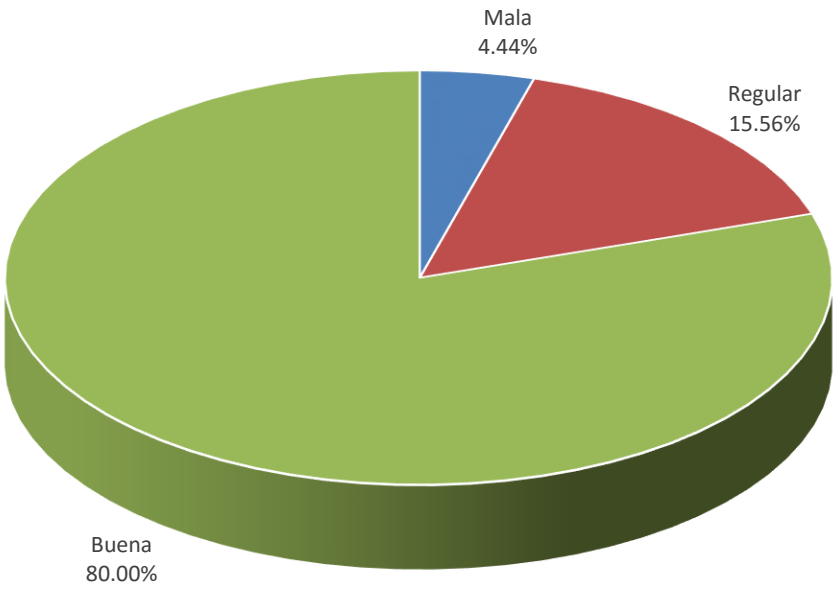
Comentario: La percepción de la satisfacción con la atención haya sido mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 15

Satisfacción con la atención percibida por los usuarios



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

5. Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción con la atención

Tabla 16

Influencia entre la cultura organizacional y la satisfacción

Trabajadores: Cultura			Usuarios: satisfacción		
Nivel	**N°**	**%**	**Nivel**	**N°**	**%**
Bajo	0	0,00%	Malo	10	4,44%
Medio	27	32,14%	Regular	35	15,56%
Alto	57	67,86%	Buena	180	80,00%
Total	84	100,00%	Total	225	100,00%

Chi2 = 13,30 G. libertad = 2 p < 0,05

Coeficiente de Contingencia = 0,2362

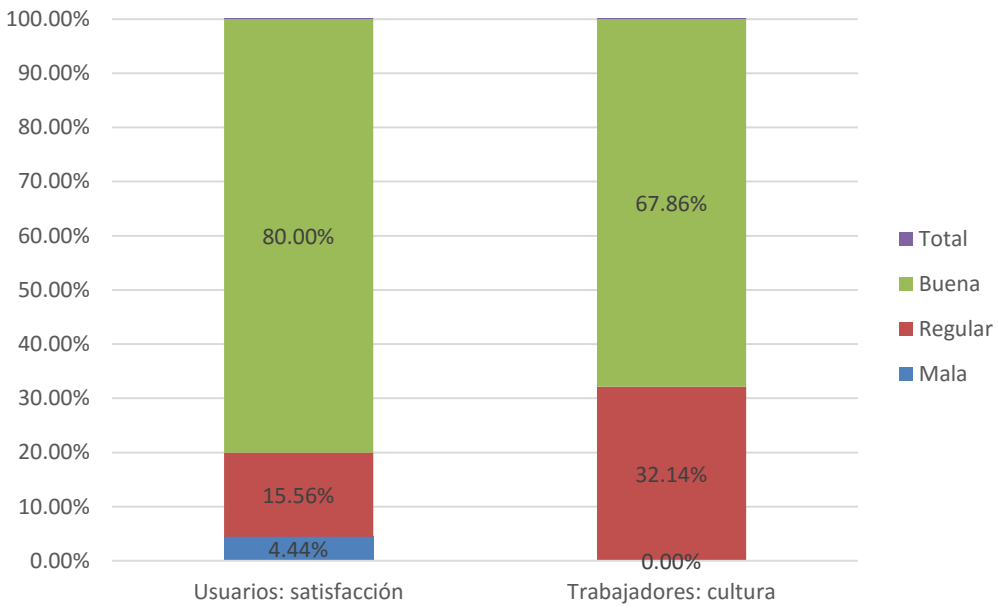
Comentario: Las percepciones por ambos grupos fueron predominantemente positivas (buena satisfacción en 80% de usuarios, 67,86% de buen servicio en los trabajadores), haciendo que la relación entre ambas variables sea de Buena intensidad (Coeficiente de contingencia >0,20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 16

Influencia entre la cultura organizacional y la satisfacción



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

6. Influencia del clima organizacional en la satisfacción con la atención

Tabla 17

Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción

Trabajadores: Clima			Usuarios: satisfacción		
Nivel	**N°**	**%**	**Nivel**	**N**	**%**
Bajo	0	0,00%	Mala	10	4,44%
Medio	24	28,57%	Regular	35	15,56%
Alto	60	71,43%	Buena	180	80,00%
Total	84	100,00%	Total	225	100,00%

Chi2 = 9,74 G. libertad = 2 p = 0,01

Coeficiente. Contingencia = 0,2037

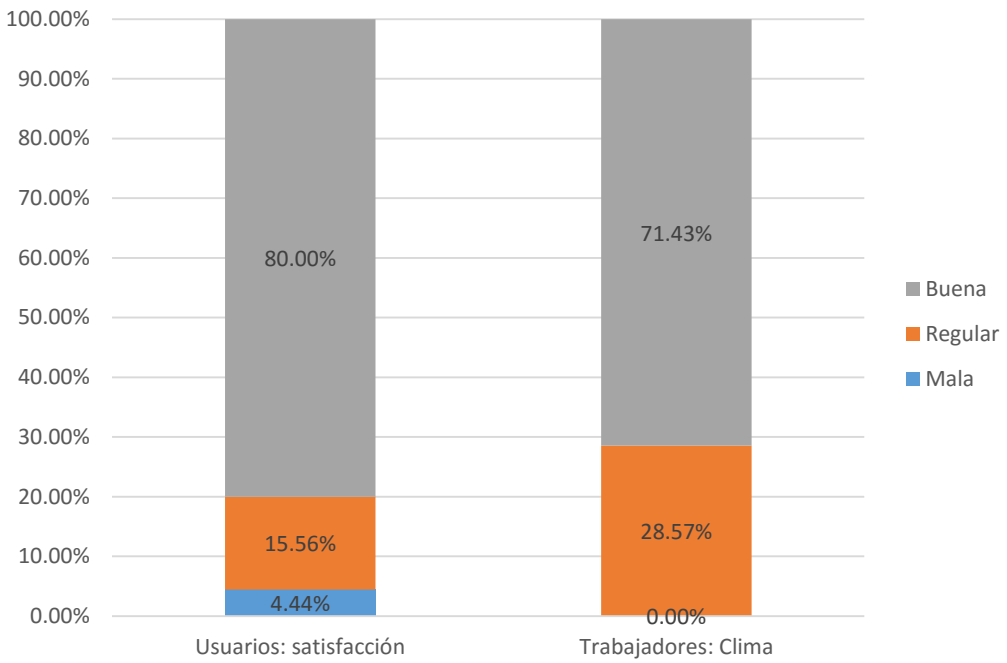
Comentario: La percepción del clima organizacional fue buena en 71,43% y buena la satisfacción del usuario en 80%, con una relación entre ambas variables sea de Buena intensidad (Coeficiente de contingencia >0,20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Gráfico 17

Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7. Discusión y comentarios

Se realizó el presente estudio con la finalidad de establecer la influencia de la cultura y clima organizacionales sobre la percepción de la satisfacción por la calidad de atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, durante el 2015. Se realizó esta investigación debido a la importancia que tiene reconocer la forma cómo perciben los trabajadores su entorno laboral y cómo éste influye en su comportamiento como organización, que a su vez pueden influir en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ofertados por EsSalud.

Para realizar el estudio se encuestó una muestra de trabajadores y otra de usuarios de los servicios de consulta externa. A los trabajadores se aplicó una escala de valoración de la cultura organizacional y otra para el clima organizacional, y a los usuarios se aplicó una escala de satisfacción con la calidad de atención. Se muestran resultados mediante estadística descriptiva y se comparan variables mediante prueba chi cuadrado, y se evalúa la relación entre satisfacción con clima y cultura organizacional mediante el coeficiente de contingencia.

Entre las características de los trabajadores, la **Tabla y Gráfico 1** muestra la distribución de los 84 participantes; el 60,71% fueron mujeres y 39,29% varones con edades predominantes entre los 25 y 34 años (42,86%); el 28,57% de trabajadores tuvo de 35 a 44 años y el 17,86% tuvo entre 55 y 64 años.

En la **Tabla y Gráfico 2** se muestra la ocupación de los trabajadores encuestados; el 38,10% fueron médicos, 33,33% eran enfermeras, 20,24% técnicos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

de enfermería, y en menor proporción se trató de otros trabajadores, entre administrativos (3,57%). El área de trabajo fue medicina en 50%, especialidades médicas en 33,33% y en 11,90% en cirugía y 4,76% en programas (**Tab. y Gráf.3**).

En cuanto a las características de los usuarios encuestados, la **Tab y Graf 4** muestran que de 225 encuestados el 53,33% fueron mujeres y 46,67% varones, con edad predominante entre los 25 y 34 años (28,89%) o entre los 35 y 44 años (22,22%).

La educación de los usuarios encuestados fue predominantemente secundaria (58,67%), con 25,78% de pacientes con educación superior y 6,67% con educación técnica, encontrando 8,89% de casos con educación primaria (**Tabla y Gráfico 5**).

El vínculo con la entidad aseguradora se muestra en la **Tabla y Gráfico 6**; el 38,22% fueron empleados, 28,89% de casos fueron trabajadores independientes y en 19,56% se trató de cónyuges, y en menor proporción hubo otros familiares (hijos 11,11%) ente otros. El distrito de procedencia delos usuarios fue sobre todo Yanahuara (37,78%), Cayma (28,89%) y Cerro Colorado (23,11%) con menor proporción de otros distritos (**Tabla y Gráfico 7**).

Los servicios externos consultados con mayor frecuencia fueron medicina (75,56%), seguido de ginecología (16%), y en menor proporción cirugía (3,56%) o pediatría (2,67%) o especialidades (2,22%), como se aprecia en la **Tab y Graf 8**. Los motivos más referidos para realizar la consulta en el HNCASE fueron la cercanía (46,67%), la buena atención en 28,89%, porque no hay otro establecimiento en 15,56% y otras razones en menor proporción (**Tab y Gráf. 9**).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

En la **Tabla y Gráfico 10** se muestran los resultados de la aplicación del instrumento para evaluar la cultura organizacional en sus componentes; los componentes mostraron una apreciación predominante media o alta, siendo los que alcanzaron mejor percepción la comunicación (75%), la motivación (67,86%) y la toma de decisiones (57,14%); la percepción fue media para los aspectos de control (71,43%), y la percepción predominante baja fue para los objetivos de la organización (42,86%). Esto hace que la percepción de la cultura organizacional sea como la de un servicio productivo con un alto nivel de cultura en 67,86% de trabajadores y como un servicio que trata de mejorar con un nivel medio de cultura en 32,14%; no hubo percepciones negativas o bajas de la cultura, como se muestra en la **Tabla y Gráfico 11**. Esto se debe a la calidad y capacidad de los profesionales que laboran en el hospital CASE y el grado de capacidad resolutiva, que les exige el nivel especializado de nuestro hospital CASE.

En cuanto a la evaluación del clima organizacional, la **Tabla y Gráfico 12** muestran la valoración de los componentes del clima; la percepción fue alta o buena en la mayoría de componentes, (relaciones interpersonales y retribución, 96,43%; estilo de dirección y estabilidad, 92,86%; coherencia en la dirección 80,95%, y sentido de pertenencia, 60,71%), mientras que dos componentes fueron considerados como malos: la disponibilidad de recursos (85,71%) y los valores colectivos (82,14%), probablemente esté relacionado con la capacidad de gestión a nivel de gerencia local y nacional, ya que es sabido que nuestras autoridades son cargos de confianza elegidos a dedo por el gobierno de turno. Son profesionales

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

que no están capacitados para la adecuada administración en salud. Esto hace que el clima organizacional haya sido percibido por la mayoría de trabajadores como alto (71,43%) y como medio por 28,57% de trabajadores (**Tabla y Gráfico 13**).

Todas estas características de la muestra de trabajadores nos hacen ver que en la consulta externa la mayoría de trabajadores son médicos y enfermeras, seguidos de técnicas de enfermería, y que son jóvenes con potencial de permanecer buena cantidad de tiempo en su área de trabajo, por lo que es importante mantener un elevado estándar de sensación de pertenencia y de apego con su ambiente de trabajo para lograr una adecuada atención. La mayoría de trabajadores percibieron a su área de trabajo como un servicio productivo en más de dos terceras partes de casos, y en el resto se percibió al servicio como con intento de mejorar, y no hubo percepciones negativas.

Como la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras, vemos que en el área de consulta externa hay una sensación de buena motivación y participación del personal. En nuestra institución existe la unidad de capacitación, investigación y docencia, la misma que cada año programa capacitación a todo nivel de los profesionales asistenciales y administrativos de la institución, ello hace que se mantengan actualizados y suficientemente capacitados. Destaca saber que en la cultura organizacional los componentes más bajos fueron los objetivos de la organización, que deberán ser reforzados para el servicio de consulta externa. En cuanto al clima organizacional, que fue percibido por la mayoría de trabajadores como alto, hubo dos componentes negativos: la disponibilidad de recursos y los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

valores colectivos. Los recursos en nuestra institución, a pesar de ser limitados, pueden ser mejores que en otras áreas de EsSalud e incluso que otras instituciones del Estado como los dependientes del MINSA, por lo que deben plantearse estrategias para lograr una adecuada implementación y lograr sensación de logro de objetivos del área. La parte administrativa de nuestra institución, especialmente el área de logística, a pesar que cuenta con muchos buenos profesionales, no tiene capacidad resolutiva en su totalidad ya que la toma de decisiones es a nivel de la gerencia central de EsSalud.

Un estudio realizado por Portugal S en el 2013 en Hospital de Apoyo Camaná del MINSA evaluó la satisfacción laboral de usuarios internos, encontrando que las dimensiones de la satisfacción fueron bajas para la oportunidad de progreso (70,21%), la interacción con el jefe (41,49%), las remuneraciones e incentivos (29,79%) y el ambiente de trabajo (23,40%). Sin embargo, la satisfacción global fue satisfactoria en 65,96% de casos e insatisfactoria en 34,04%, hallazgo similar a lo reportado en nuestros trabajadores; esto podría deberse a que a pesar de las limitaciones de infraestructura o de desarrollo, el hecho de trabajar en la profesión en la que uno elige y en un establecimiento de nivel hacen que la satisfacción sea buena.

Al evaluar los componentes de la satisfacción con la atención por los usuarios externos (**Tabla y Gráfico 14**), se aprecia que la mayoría de usuarios tiene una buena percepción acerca del Respeto (66,67%), la eficacia (66,67%), la información completa (84,44%), accesibilidad (73,33%), oportunidad (74,22%), seguridad (67,11%) y satisfacción global (87,56%). Esto hace que la percepción de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

la satisfacción con la atención haya sido mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%, como se muestra en la **Tabla y Gráfico 15**.

Se observa con estos resultados que la satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el HNCASE es buena. Esto contrasta con la percepción general que tienen muchos usuarios del seguro, como de una atención lenta, tiempo de demora excesivo para citas o para cirugías, etc. Los usuarios desconocen que los profesionales médicos de consulta externa muchas veces tienen que dedicar mayor tiempo a algunos pacientes referidos de provincias, ya que tienen que consultar con profesionales de otras especialidades, para tratar de llegar al diagnóstico más preciso con ellos. Los pacientes que esperan desconocen de esto y con lleva que se inquieten, desesperen y recurran a quejarse en la oficina de atención al asegurado. Pero esto puede darse en otras áreas y en otros Hospitales, ya que los pacientes encuestados en la consulta externa dieron resultados positivos.

No debería existir ni siquiera el 4,44% de los pacientes con mala percepción de satisfacción, ya que el sistema de salud, debe crear políticas de estados para para que la satisfacción del usuaria sea buena al 100 %.

Se han realizado diversos estudios evaluando la satisfacción de los usuarios externos como indicador de calidad de los servicios en diferentes instituciones de salud. Por ejemplo, Flores CJ (2015), evaluó la Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del Hospital Militar de Arequipa, aplicando el método SERVQUAL, con diferencias entre expectativas y percepciones encontrando que no hubo diferencias significativas en la satisfacción o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

insatisfacción con la atención en los diferentes servicios. Igualmente, Alanoca JC en el 2013 estudió la calidad de atención en los consultorios externos de las especialidades clínicas y quirúrgicas del Hospital III Goyeneche, también aplicando el método SERVQUAL, y encontró la calidad de atención como insatisfactoria en más del 90% para el área clínica y quirúrgica, con sólo 1% de casos con niveles de satisfacción; como se observa entonces, la percepción de la satisfacción de atención es variable entre diversos establecimientos, siendo peor en establecimientos del MINSA.

Al establecer la relación entre la percepción de la cultura organización por los trabajadores y la satisfacción con la atención de los usuarios, la **Tabla y Gráfico 16,** muestran que las percepciones por ambos grupos fueros predominantemente positivas (buena satisfacción en 80% de usuarios, 67,86% de buen servicio en los trabajadores), haciendo que la relación entre ambas variables sea de Buena intensidad (Coeficiente de contingencia >0,20). Similar observación se hizo con el clima organizacional, que fue bueno en 71,43% y buena la satisfacción del usuario en 80%, con una relación entre ambas variables sea de Buena intensidad (Coeficiente de contingencia >0,20). (**Tabla y Gráfico 17**).

Se observa entonces que un servicio con buen clima y buena cultura organizacional producirán una buena satisfacción con la atención, aunque sean variables que no dependen entre sí de manera directa, con múltiples factores que influyen en esta relación. Como ya lo han demostrado otros estudios, como el de Bustamante E (2013) en Colombia, la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es importante en una institución, destacando el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

papel de los líderes, la comunicación cara a cara, la integración, el estímulo y la formación; otras variables del entorno laboral importante son la identificación y la motivación.

Se deben realizar acciones para mantener motivados a los trabajadores en el área de consulta externa, y tomar como modelo la interacción entre trabajadores, directivos y usuarios en otras áreas del mismo Hospital o de la red de EsSalud para lograr resultados similares a los encontrados en la consulta externa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

CONCLUSIONES

Primera. El nivel de la cultura organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015 es alto.

Segunda. El nivel del clima organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015 es alto.

Tercera. El nivel de satisfacción con la atención en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015 es bueno.

Cuarta.- La cultura organizacional influye directamente en la percepción de satisfacción con la atención en los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

Quinta.- El clima organizacional influye directamente en la percepción de satisfacción por la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

SUGERENCIAS

1) Se recomienda a EsSalud realizar estudios de satisfacción de los usuarios internos y externos en forma periódica, y en diferentes áreas, para identificar factores negativos de satisfacción y mejorarlos para lograr una calidad de atención óptima.

2) Se recomienda que la Unidad de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María realice estudios de calidad de atención comparativos entre diferentes hospitales en nuestra provincia, para tener una idea general de la calidad de atención por diferentes establecimientos de salud.

3) Se recomienda incentivar en las diferentes áreas de atención en EsSalud el logro de elevados estándares de satisfacción del usuario interno, para lograr una adecuada atención y percepción de calidad por los usuarios externos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

PROYECTO "SONRIE JUNTO A TU PACIENTE"

1. DENOMINACIÓN

Plan para mejorar la calidad de atención en los consultorios de un hospital Nacional CASE- EsSalud Arequipa.

2. JUSTIFICACIÓN

En los últimos años lo que más he escuchado son quejas de las personas hacia los médicos, porque no se sintieron valoradas, bien atendidas, hasta incluso rechazadas, lo que genera insatisfacción y un gran deseo de no regresar a ese lugar; optando por atención empírica de personas no preparadas profesionalmente, lo cual agrava más la salud del paciente.

El médico debe recordar cuál es su rol, debe unirse con sus semejantes, unirse con su sufrimiento, debe ser humano y recordar que está frente a un hombre; un hombre no es sólo cuerpo, también es alma y espíritu. Todo ello conlleva una preparación instructiva, académica pero sin dejar de lado la preparación espiritual.

Ser médico es un arte. No basta sólo con saber el contenido de muchos libros, la medicina va más allá, hay que sentirla, vivirla; los médicos tratan hombres no enfermedad y eso implica calidez, comprensión, ver reflejado al que sufre en ti.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Es por ello que este proyecto se realiza en base al rol del médico, se centra en la relación médico-paciente; esa es la clave que nos llevará a mejorar la calidad de atención y como producto de la satisfacción del paciente es la sonrisa dibujada en su rostro, reflejo de la buena labor del médico.

3. OBJETIVOS

3.1 Mejorar la calidad de atención en los consultorios del hospital CASE-EsSalud.

3.2 Satisfacer las necesidades del paciente que acude para ser atendido.

3.3 Lograr empatía Medico Paciente a través de la sonrisa.

4. CONTENIDO DEL PLAN

4.1 La relación médico-paciente

La relación médico-paciente debe ser próxima e intensa, enmarcada en un ambiente de respeto y afecto mutuo que trascienda de lo estrictamente profesional para abarcar, con la misma intensidad e interés, la dimensión humana del enfermo y su entorno familiar. El médico debe actuar como un amigo y confidente indispensable. Se hace necesario restablecer la deseable relación médico-paciente, colocando de nuevo al enfermo en el centro de atención del médico, devolviendo a su vez todo el prestigio y la dignidad que corresponde a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

un profesional que realiza una labor eminentemente humanitaria, por vocación y entrega total.

Los que tienen años de experiencia en el ejercicio de la profesión saben que el resultado de cualquier terapéutica, por eficaz que sea, lo sería mucho más si el paciente se siente tratado como lo que es, una persona que sufre. En todas las ocasiones la palabra del médico, un consejo o una explicación, ayuda y gratifica. Un buen médico no debe pensar jamás que es excepcional, pero sí valorar en su justa medida la vida, la gente que lo rodea y todo aquello que afecta a la persona enferma, aspirando no a la admiración, sino al respeto y a la consideración. A lo largo de la vida profesional, a cada paciente hay que verlo como una oportunidad en la que se ponen a prueba la pericia y los conocimientos, lo que obliga a ampliarlos y perfeccionarlos día a día, mediante el estudio; lo exigen el respeto a sí mismo, a su profesión y a la sociedad.

Otras características también importantes en esta profesión son la honestidad, la sensibilidad, la solidaridad y la autodisciplina y junto a ello, no olvidar que somos médicos de hombres y nada humano puede sernos ajeno, somos hombres para los hombres y para la humanidad.

4.2 La risa como terapia

La risa puede utilizarse como medicina para algunos males del cuerpo y del alma. El humor está en la circunvolución izquierda frontal superior del cerebro, en el área motora suplementaria, según el descubrimiento de unos científicos de la Universidad de California.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

La risa como fuente de salud ya aparece en la Biblia. "Un corazón alegre es como una buena medicina, pero un espíritu deprimido seca los huesos". El hombre, el único animal dotado con la capacidad de reír, siempre ha tenido a mano un considerable poder curativo que, en muchas ocasiones, no ha sabido usar. Un viejo consejo chino afirma que para estar sano hay que reír 30 veces al día. Los expertos consultados dicen que vale con tres, siempre y cuando cada sesión dure al menos un minuto.

Muchos expertos actuales citan a Rabelais como el primer médico que, en el siglo XVI y de forma seria, aplicó la risa como terapia.

El profesor medieval de cirugía Henri de Mondeville señalaba que la alegría era una herramienta definitiva para ayudar a recuperar a los pacientes, cuyas vidas debían dirigirse hacia la felicidad. Para llegar a tan ambiciosa meta, De Mondeville lo tenía claro: "Hay que permitir que sus pacientes y amigos lo alegren y que alguien le cuente chistes.

Las virtudes de la risa son muy claras y todos los especialistas coinciden: hace que se mueva el diafragma, aumenta la capacidad pulmonar mejorando la respiración, fortalece el corazón, facilita las digestiones al hacer vibrar el hígado, baja la hipertensión aumentando el riego sanguíneo, tonifica los músculos.

Según los estudios de José Elías, uno de los mayores expertos españoles en la materia, un minuto de risa diario equivale a 45 minutos de relajación. Dice: "Reírse incrementa la autoestima y la confianza en personas deprimidas, supone un refuerzo inmunológico, corta los pensamientos negativos (ya que no podemos reír y pensar al mismo tiempo) elimina el miedo y ayuda a minimizar los problemas; reír antes de acostarse fatiga el cuerpo y combate el insomnio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4.3 El saludo

El saludo, en cualquiera de sus modalidades (estrechar la mano, dar un beso, dar un abrazo, etc.) es una forma de mostrar cortesía y buena educación al resto de personas con las que tratamos.

No hay excusa para no saludar a nuestro paciente, pues es el inicio para una establecer una buena relación. Cuidando siempre de guardar el respeto y no irse a los extremos de exceso de confianza.

4.4 La comunicación

La habilidad para comunicarse eficientemente no solo consiste en saber expresarse, sino también en saber escuchar.

Los pacientes aprecian que el médico se muestre interesado y empático, y que transmita confianza al evaluar su estado. De igual forma se predisponen cuando el médico no los mira durante la entrevista, se comunica poco o muestra falta de competencias en su desempeño. La comunicación médica no es solo información, debe incluir la comprensión para calmar la ansiedad que origina una situación grave o riesgosa.

La falta de una buena comunicación es la principal causa de insatisfacción del paciente y de iatrogenia verbal.

4.5 El tiempo

El médico necesita tiempo para escuchar atentamente al paciente, examinarlo minuciosamente, redactar una historia clínica completa y explicarle a él y sus familiares su enfermedad, la evolución del cuadro clínico, los exámenes complementarios y el tratamiento. Médicos y pacientes se han acostumbrado a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

consultas de corta duración; esto daña a ambas partes. El médico sabe que está perjudicando su profesión y se expone a cometer errores y el paciente no se siente satisfecho y tiene, muchas veces, la certeza de no haber sido correctamente evaluado.

5. CUALIDADES PARA FORTALECER LA RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE

5.1 La confianza

No se molesta ante las preguntas de los pacientes sobre la información médica adquirida de otras fuentes independientemente de su veracidad). Es accesible al paciente, familiares y colegas.

Empatía

Hacer contacto visual con el paciente y los familiares.

Interpreta correctamente las comunicaciones verbales y no verbales de sus pacientes. Reitera las inquietudes del paciente.

Comparte historias personales importantes.

Habla en un tono de voz agradable y tranquila.

Humanidad

Usa un contacto físico apropiado.

Es atento y está presente para el paciente y la situación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Muestra su interés en estar el tiempo adecuado con el paciente a través de movimientos sin apuro.

Lo ayuda a solucionar problemas no médicos necesarios para el paciente (acompañante o servicio social).

Hace preguntas personales al paciente sobre su vida.

Debate sobre sus propios intereses personales.

Utiliza el humor apropiado.

Reconoce a la familia del paciente.

Recuerda detalles de la vida del paciente conocidos en la visita anterior.

Franqueza

No disfraza ni oculta información.

No usa términos médicos.

Explica los pros y los contras del tratamiento.

Solicita al paciente recapitular la conversación para asegurarse que ha comprendido.

Respeto

Respeta la hora de la cita y el orden programado

Ofrece explicación sobre la etiología si el paciente lo requiere.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Escucha atentamente y no interrumpe cuando el paciente describe sus síntomas.

Le ofrece opciones pero también recomienda el curso del tratamiento.

Solicita la colaboración para elegir el tratamiento y la dosis.

Respeta el pudor del paciente durante la revisión.

6. ESTRATEGIAS

6.1 Controlar el estrés

El médico está sometido a una gran carga, pero debe trabajar en fortalecer su capacidad de re silencia y dominio propio. El estrés no es excusa para un mal trato hacia el paciente.

6.2 Sentido del humor

El médico que tenga desarrollado su sentido del humor está destinado al éxito con su paciente, porque rompe toda barrera de desconfianza. Como se plantea en el proyecto la risa tiene un efecto terapéutico, además es un indicador de la satisfacción del paciente.

6.3 Humildad

No olvidar que somos hombres al servicio de otros hombres, debe ser una cualidad trabajada en cada médico, pues a veces la bata blanca los eleva por los cielos, pero la clave está en enseñar, en transformar todos sus conocimientos en palabras sencillas para que puedan ser entendidas por todas las personas.

6.4 Medicina de hombres

La medicina no es solo tratar una enfermedad, hacer un diagnóstico adecuado, arreglar un defecto por algún lado; tratamos hombres y el hombre es un todo,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

una unidad, una integridad, funciona cuerpo, alma y espíritu juntos. Un médico no puede enfocarse solo el parte biológica del ser y dejar de lado las demás; si es así; ¿qué nos diferenciaría de un veterinario o un mecánico?, el médico debe ser humanitario, tener sensibilidad y recordar que él es un hombre frente a otro hombre y no frente a un conjunto de órganos.

La tarea es difícil porque va más allá de restablecer funciones vitales, es ayudar a tus semejantes, es servirlos, como dice el Dr. C.A.S.E. empezar a formarnos como "Médicos de hombres y no de órganos".

6.5 Salud Mental

Para que el médico pueda brindar sanidad, es el primero quien debe estar sano, uno no da lo que no tiene. A continuación presentamos técnicas que deben ser puestas en práctica para tener salud mental:

1. Mantenga su individualidad: No permita que otros piensen y actúen por usted. Reciba los consejos de las personas que más ama, pero no deje que ellos lo dominen al punto de que usted se convierta en un títere.

2. Cuídese de la obsesión, es perjudicial: La obsesión es la preocupación intensa al punto que puede hacer doler la cabeza. Tenga fe en Dios y en usted mismo. Las cosas salen en su debido momento. Viva con tranquilidad. Si se preocupa, preocúpese sin perder la calma y la salud mental.

3. Dígale no a los pre-juicios: No ande juzgando las cosas y a las personas sin conocer primero cómo son en realidad. Esto le puede traer grandes males y momentos desagradables incluso con los que más aprecia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

4. Sea positivo: Mire más allá de la crisis. No sólo vea problemas, sino también alternativas de solución. Recuerde usted mismo puede ser esa solución, y que otros también esperan

5. Sea asertivo: Es decir, exprese sus ideas con total libertad, pero siempre con cuidado y respeto. La sinceridad no combina con la tosquedad.

6. Sea diligente: Presto, atento, rápido.

7. Sea esforzado: No espere que las cosas sucedan, sino ¡haga que las cosas sucedan!

8. Tenga una alimentación sana nutritiva – balanceada.

9. Desarrolle el hábito de platicar con Dios: Más diálogo con Jesús, menos petición. Hable con él como si le estuviera hablando a un amigo.

10. Anímese a realizar cosas trascendentes que dejen huella ¿Acaso no le gustaría ser recordado por las cosas buenas que usted hizo?

11. Demuestre su afecto, no sólo diga que aprecia, ¡demuéstrelo con hechos y actitudes!

12. Practique la meditación: Meditación es el acto contemplativo de una persona contrastando sus hechos y su realidad con lo que hubiese podido ser. Es confrontar nuestros anhelos, planes y proyectos con la realidad, enmendar el camino equivocado y con ganas salir adelante.

13. Recuerde: “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”. (Filipenses 4.13): Nada hay en la vida que pueda ser tan difícil que no podamos sobrellevar, ni tan incomprensible que no podamos entender, si tenemos como Amigo, al amigo que nunca nos falla: Jesús.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

7. MÉTODOS

Evaluación de los médicos mediante encuestas realizadas a los pacientes al salir de la consulta donde ellos puedan calificar la atención recibida, si le fue satisfactoria o no. Los resultados nos ayudarán a identificar a los profesionales de la salud que están con un déficit en su servicio y así podremos organizar charlas motivacionales, trabajos en grupo para ayudarlos a mejorar y superar sus debilidades referentes a la relación médico-paciente.

8. DURACION

Un mes, dependiendo de la aceptación del trabajo inicial.

9. FINANCIAMIENTO

Oficina de capacitación investigación y docencia del Hospital.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. María Antonieta Rodríguez Arce, Relación médico-paciente La Habana, Cuba Editorial Ciencias Médicas, 2008.
2. www.newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/ Acervo_files/ Relacion_medico-paciente.pdf
3. Carlos Alberto Seguín, Tú y la Medicina, Argentina
4. *Dra. Marta Papponetti. Esp. Medicina Interna.* Una encuesta de la Mayo Clinic sobre cuáles son las conductas ideales de los médicos que influyen en la relación médico-paciente. (Publicado en Diario Médico, Agosto de 2006). Encontrado en la página web http://www.condignidad.org/la-conducta-mca-ideal-segos-pacientes.html.
5. Página web : http://www1.udel.edu/fllt/faculty/jmperez/Risa.html
6. Agrest A. Iatrogenia verbal y gestual. Buenos Aires: Academia Nacional de Medicina; 2006. [citado 15 julio 2013]. Disponible en: http://www.errorenmedicina.anm.edu.ar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

BIBLIOGRAFÍA

1) Alabart, Y. Diagnóstico de la cultura organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas .EAP. de Comunicación. Lima-Perú. 2002.
2) Álvarez Velarde, S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Tesis. Abril-agosto 200l.
3) Armstrong, M. Gerencia de Recursos Humanos. Fondo Editorial Legis. (1991).
4) Brow, W. y Moberg, D. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. Editorial Limusa .. México: (1990).
5) Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas. México. (1999).
6) Chiavenato 1. Introducción a la Teoría General de la Administración. Ed. Mc. Graw - Hill Interamericana de México:S.A. (1989)
7) Chiavenato, 1. Administración de Recursos Humanos. Séptima edición. Ed. Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A. Bogotá. 1997.
8) García CM. Approach to the organizational culture concept. Univ Psichol, 2006; 5(1):163-174
9) Goncalves, A. Clima organizacional. (1997). www.phpartners.comlarticulos/download.asp
10) Isaacson, R. Gestión de Calidad Total en ¡Administración!. Recuperado enero 2, 2003 de: http://selajp.hypermart.net/lecturas/on%20Iine/getotcali3 .html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

11) Johnson Y. "Ernpowerment". Recuperado diciembre 21, 2002 de: www.gestiopolis.comlrecursos/ documentos/full docs/rrhh/ empowerment. html

12) López, A. (s.f). La motivación. Recuperado diciembre 24, 2002, de: http://www.monografias.comltrabajosS/moti/moti.shtml

13) Márquez Pérez, M. Satisfacción laboral. Recuperado enero 2, 2003 de: http://www.gestiopolis.comlrecursos/ documentos/fulldocs/rrhh/ satlab. html

14) Martínez, L. Medición de clima organizacional (200 l.). Recuperado enero 2, 2003 de: http://www.monografias.comltrabajos6/medicli/medicli.shtml

15) Ortiz R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública, 2004; 78(4):527-537.

16) Phegan B. "Desarrollo de la Cultura de su Empresa". Primera Edición. Panorama Editorial, S.A. México: 1998.

17) Portugal S. Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana, 2013.

18) Restrepo, M. "Comunicación Organizacional", Uruguay. (separata)

19) Robbins Stephen. P. "Comportamiento organizacional". Séptima edición. Editorial Prentice Hall. México (1997)

20) Serna H. "Gerencia Estratégica". Sexta Edición. 3R Editores.LTD Universidad Pedagógica Experimental, Colombia: 1997.

21) Valle, R. Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Ed. Addison Wesley Iberoamericana. Estados Unidos (1995).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

22) Varna Hernández Juncol. Dr. C. Lázaro Quintana TápanesIl. Cor. Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". pág. 12-15.2005.

23) Zúñiga W. Valoración de la Calidad de Atención de Parto y grado de Satisfacción percibida por usuarias del servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2014. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana, 2014.

24) Acero Y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria B. Escala de Clima Organizacional EDCO. Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Santa Fé de Bogotá, 2009.

25) MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, Perú 2002.

26) MINSA. Guía técnica a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Dirección de Calidad en Salud, Lima, 2012

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 1:

PROYECTO DE TESIS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría de Gerencia en Salud

Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa - 2015.

Proyecto de tesis presentado por la bachiller:

GLADYS EDITH NÚÑEZ ZEVALLOS

Para Optar el Grado Académico de Maestro de Gerencia en Salud

Arequipa - Perú

2015

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

I. PREÁMBULO

La cultura organizacional condiciona el comportamiento de las personas en las organizaciones, y es una de las principales fortalezas de una organización si la cultura se ha desarrollado adecuadamente, de lo contrario, constituye una de sus principales debilidades; por esta razón es sin duda el integrador de las organizaciones y/o acciones que se llevan a cabo en las organizaciones, y la principal causa de la calidad de atención que se brinda al usuario.

Toda institución posee su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; en el seno de nuestra institución, labora personal profesional de la salud, técnicos y auxiliares; que apoyan los procesos administrativos que se dan en nuestro Hospital, con la finalidad de cumplir la política que tiene asignada por EsSalud, utilizando estrategias de prevención y promoción.

El personal que labora en la institución se ve afectado por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores ejecutivos que duran tan poco en el cargo, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan problemáticos o de lo contrario, apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizar dichos servicios. Desde hace más de dos décadas, el concepto de calidad de atención ha incluido el enfoque tanto individual como poblacional, asegurando el otorgamiento de servicios de salud con base en la mejor evidencia científica disponible y con énfasis en los resultados deseables en salud. Este concepto implica que los pacientes estén informados y compartan la toma de decisiones para su atención, aunque tradicionalmente el análisis de la calidad de atención se ha centrado en la dimensión técnica u objetiva, más que en la dimensión desde la perspectiva del paciente, la cual se considera subjetiva.

Es por ello que consideramos importante evaluar si tanto el clima como la cultura organizacional influyen en la percepción de calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo el año 2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del Problema

Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa - 2015

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Campo, Área y Línea de investigación

- **Campo:** Ciencias de la Salud
- **Área:** Gerencia en salud
- **Línea:** Organización y administración en salud

1.2.2. Análisis u operacionalización de variables

Variable	**Indicador**
Variables Independientes	
<u>Cultura organizacional:</u> (Grupo de suposiciones, conocimientos y reglas implícitas que gobiernan el comportamiento en el lugar de trabajo).	1. Liderazgo 2. Motivación 3. Comunicación 4. Accesibilidad 5. Toma de decisiones 6. Objetivos de la organización 7. Control

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Clima organizacional: (Cambio temporal en la actitud de las personas con respecto al ambiente organizacional).	1. Relaciones interpersonales 2. Estilo de dirección 3. Sentido de pertinencia 4. Retribución 5. Disponibilidad de recursos 6. Estabilidad 7. Coherencia en la dirección 8. Valores colectivos
Variable Dependiente	
Satisfacción con la calidad de atención percibida: (Opinión del usuario externo de los servicios bridados por la institución).	1. Respeto 2. Eficacia 3. Información completa 4. Oportunidad 5. Seguridad 6. Satisfacción global

1.2.3. Interrogantes básicas

a) ¿Cómo se presenta la cultura organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo?

b) ¿Cómo se presenta el clima organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo?

c) ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción por la calidad de atención en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo?

d) ¿Cómo influye la cultura organizacional en la percepción de satisfacción en la atención en los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

e) ¿Cómo influye el clima organizacional en la percepción de satisfacción con la atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo?

1.2.4. Tip**o y nivel de investigación:**

a. **Tipo** **:** De campo.

b. **Nivel de investigación** **:** Descriptivo - Explicativo.

1.3. Justificación del problema

El presente proyecto tiene como objetivo establecer la influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del HNCASE. No hemos encontrado estudios sobre estos tópicos de gestión en la evaluación de calidad en consulta externa del hospital, por lo que la investigación es **original**.

Tiene **relevancia científica**, porque establece una relación de dependencia entre variables de gestión institucional y la prestación de servicios a usuarios externos. Posee **relevancia práctica,** porque permitirá identificar aspectos negativos en la organización y la percepción negativa por los usuarios que permitirá mejoras continuas para lograr la calidad total a corto plazo. Tiene **relevancia social,** dado que beneficiará la calidad de atención a un sector importante de la población y retroalimentará la búsqueda de calidad en una importante institución de salud.

El estudio es **contemporáneo**, ya que la preocupación por la atención

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

de calidad es un aspecto de permanente preocupación por los establecimientos de salud.

El estudio es **factible** de realizar, por tratarse de un estudio prospectivo en el que se cuentan con usuarios dispuestos a participar y de trabajadores dispuestos a mejorar.

Satisface la **motivación personal** de realizar una investigación en el área de postgrado en gerencia en salud.

Lograremos además una importante **contribución académica** al campo del posgrado en ciencias de la salud, y por el desarrollo del proyecto en el área de posgrado, se cumple con las **políticas de investigación** como requisito para la obtención del título de maestría.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. Marco conceptual

2.1. Cultura organizacional.

a) Concepto de cultura

Según Robbins, "la cultura, por definición, es difícil de describir, intangible, implícita, y se da por sentada. Pero cada organización desarrolla un grupo central de suposiciones, conocimientos y reglas implícitas que gobiernan el comportamiento día a día en el lugar de trabajo…". [1]

Se puede decir que la cultura abarca tantos aspectos, que no existe acción humana que no esté contemplada en el ámbito cultural. Es posible afirmar que, en cierta medida, todos los seres humanos somos poseedores de cultura.

La cultura viene a ser la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad. La cultura es la forma habitual o tradicional de pensar y hacer las cosas, compartidas en mayor o menor medida por los miembros de la comunidad. La cultura determina la forma cómo funciona una organización, y se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas implementados a lo largo de los años de su funcionamiento[2].

Por ello el estudio de la cultura organizacional tiene impacto como ventaja competitiva en un contexto social, además, el cambio organizacional como base del mejoramiento continuo de las organizaciones y la relación de ambas con la eficacia laboral.

[1] Robbins Stephen. P. "Comportamiento organizacional". Séptima edición. Editorial Prentice Hall. México (1997)
[2] García CM. Approach to the organizational culture concept. Univ Psichol, 2006; 5(1):163-174

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Las organizaciones tienen una finalidad y objetivos a largo plazo; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas de crecimiento. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se las considera como micro sociedades que tienen procesos de socialización, normas y su propia historia. Todo esto está relacionado con la cultura[3].

La idea de concebir las organizaciones como culturas (en las cuales hay un sistema de significados comunes entre sus integrantes) constituye un hecho reciente. Hasta hace poco las organizaciones eran consideradas simplemente como un medio para coordinar y controlar a un grupo de personas[4]. Tenían niveles verticales, departamentos, relaciones de autoridad, etc. Pero las organizaciones son algo más que eso; como las personas, pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras y conservadoras, pero también tienen una atmósfera y carácter especiales que van más allá de los simples rasgos estructurales. En los últimos años se ha comenzado a reconocer la importante función que la cultura desempeña en los miembros de una organización[5].

La cultura puede ser considerada de dos formas: [6]

- Cultura objetiva: hace referencia al historial de la empresa, sus fundadores y héroes, monumentos y hazañas.
- Cultura subjetiva: está dada por:

[3] Chiavenato 1. Introducción a la Teoría General de la Administración. Ed. Mc. Graw - Hill Interamericana de México:S.A. (1989)
[4] Chiavenato, 1. Administración de Recursos Humanos. Séptima edición. Ed. Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A. Bogotá. 1997.
[5] Márquez Pérez, M. Satisfacción laboral. Recuperado enero 2, 2003 de: http://www.gestiopolis.comlrecursos/ documentos/fulldocs/rrhh/ satlab.html
[6] López, A. (s.f). La motivación. Recuperado diciembre 24, 2002, de: http://www.monografias.comltrabajosS/moti/moti.shtml

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Supuestos compartidos : como pensamos.

Valores compartidos : en que creemos.

Significados compartidos : como interpretamos las cosas.

Entendidos compartidos : como se hacen las cosas.

Imagen corporativa compartida : como nos ven.

b) Características de la cultura

Las organizaciones son únicas y singulares, poseen su propia historia, comportamiento, proceso de comunicación, relaciones interpersonales, sistemas de recompensa, toma de decisiones y filosofía; la unión de todos estos elementos es lo que constituye la cultura.

La diferencia entre las diversas filosofías organizacionales es lo que hace que la cultura de cada organización se considere única y exclusiva, además de permitir un alto grado de entendimiento e interrelación entre sus miembros. La cultura determina lo que los miembros de la organización consideran correcto o incorrecto, así como sus preferencias en la manera de ser dirigidos.

Los individuos construyen su propia personalidad y lenguaje a partir de la estructura de la organización, sus objetivos y creencias, aprendiendo a interpretar correctamente las exigencias y comprender la interacción de los distintos individuos y de la organización.

c) **Funciones de la cultura**

En una organización la cultura cumple con varias funciones. Primero, define los límites hasta los que los comportamientos difieren entre sí. Segundo, transmite

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

un sentido de identidad a sus miembros. Tercero, facilita la creación de un compromiso personal con la institución. Cuarto, incrementa la estabilidad del sistema social.

El mal conocimiento de la cultura puede ser causa de malos entendidos y malas interpretaciones dentro de las sociedades en el momento en que pierde su capacidad de coordinación y de integración [7].

b) Concepto de cultura organizacional

La cultura organizacional puede definirse como un registro histórico de los éxitos y fracasos que obtiene una organización desde su inicio y durante su desarrollo, a través de los cuales puede tomarse la decisión de omitir o crear algún tipo de comportamiento favorable o desfavorable para el crecimiento de la misma. Según Robbins[8], "la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras".

La cultura organizacional se fundamenta en los valores, creencias y principios que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas de gestión que sirven de soporte a esos principios básicos.

[7] Armstrong, M. Gerencia de Recursos Humanos. Fondo Editorial Legis. (1991).
[8] Robbins Stephen. P. "Comportamiento organizacional". Séptima edición. Editorial Prentice Hall. México (1997)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Tipos de cultura organizacional

Dentro de los tipos de cultura organizacional se puede mencionar a los siguientes:

- **Cultura predominante**: es aquella que muestra o expresa los valores centrales que comparte la mayoría de miembros de la organización.
- **Subcultura**: son culturas que reflejan problemas, situaciones y experiencias que comparten sus miembros en diferentes áreas de la organización.

Si las organizaciones no tienen una cultura dominante y sólo estuvieran compuestas por numerosas subculturas, el valor de la cultura organizacional como variable independiente decrecería, porque no existiría una interpretación uniforme de la conducta considerada como aceptable o inaceptable para la institución como un todo.

b) Características de la cultura organizacional

Entre las características principales, tenemos:

- **Identidad de sus miembros:** es el grado en que los trabajadores se identifican con la organización como un todo y no sólo con su tipo de trabajo.
- **Énfasis en el grupo:** las actividades de trabajo se organizan en relación a grupos y no a personas.
- **Enfoque hacia las personas:** las decisiones de la dirección toman en cuenta las repercusiones de los resultados en los miembros de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

- **Integración de unidades:** se enseña a que las unidades de la organización trabajen de manera coordinada e independiente.
- **Control:** establece el uso de reglas, procesos y supervisión para el control de la conducta de los individuos.
- **Tolerancia al riesgo:** es el grado que se le permite a los empleados ser innovadores, arriesgados y agresivos.
- **Criterios para recompensar:** cómo se distribuyen las recompensas; por ejemplo, el aumento de sueldos y ascensos de acuerdo con el rendimiento del empleado.
- **Perfil hacia los fines o los medios:** en que forma la administración obtiene una visión de los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- **Enfoque hacia un sistema abierto:** el grado en que la organización controla y contesta a los cambios externos[9].

c) Funciones de la cultura organizacional.

Se mencionan las siguientes:

- Gestión Gerencial, flexibilidad, evaluar y modificar el rumbo de la empresa.
- Utilización de tecnologías de información y comunicación (TICs), esto en vista de la globalización.
- Énfasis en la importancia de los recursos humanos.
- Competitividad e innovación.

[9] Phegan B, "Desarrollo de la Cultura de su Empresa". Primera Edición. Panorama Editorial, S.A. México: 1998.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

- Capacitación permanente, prosperidad y calidad de los resultados.
- Disciplina, horizontalidad, participación, responsabilidad, respeto mutuo, honestidad.
- Formación de líderes, agentes de cambio y personal de relevo.
- Comunicar un sentimiento de identidad a los miembros de la organización.
- Fortalecer la estabilidad del sistema social.
- Facilitar premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones.

d) Factores que afectan la cultura organizacional

Los factores que con más frecuencia afectan una organización son:

- ***Historia y propiedad:*** una propiedad centralizada en la organización tiende a crear ambiente de poder alto, donde los recursos son controlados. Por su parte, las organizaciones antiguas tienden a ser estructuradas con un alto control y niveles de poder concentrados.
- ***Tamaño:*** Una organización grande tiende a tener una estructura definida, controles específicos, con clara visión de las responsabilidades de sus miembros. Una organización pequeña tiene mayor flexibilidad, y mayor esfuerzo de cada uno de sus miembros.
- ***Tecnología:*** desempeña un importante papel en el desarrollo de las empresas.
- ***Metas y objetivos:*** varían conforme a las estrategias.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

- ***Personal:*** El recurso humano es de mucha importancia. La posibilidad de cambiar la cultura de una organización dependerá de las características que posean sus integrantes. Significa que cada persona acepta, pero modifica su cultura.

2.2. Clima Organizacional

a) Concepto de clima organizacional

Es un cambio temporal en la actitud de las personas respecto al ambiente organizacional que los rodea. En las organizaciones se define como un conjunto de propiedades o características del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que constituyen una fuerza que influye en la conducta del empleado.

A veces se tiende a confundir el significado de los términos cultura y clima organizacional; existe una serie de enfoques que permitirán visualizar con claridad las implicancias de estos términos en las organizaciones.

- Enfoque estructuralista: define al clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de sus integrantes.
- Enfoque subjetivo: define el clima como el concepto que el empleado tiene de la organización.
- Enfoque de síntesis: Considera al clima desde el punto de vista estructural y subjetivo a la vez. El clima es el efecto subjetivo percibido en el sistema

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

y en otros factores importantes como actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en la.

Se puede decir que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Este ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima organizacional es el reflejo de los valores culturales más profundos de la organización. El clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

Aunque el clima sólo puede ser percibido, tiene una existencia real que afecta todo lo que ocurre dentro de la organización y a su vez se ve afectado por lo que sucede en ésta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima.

b) Elementos del clima organizacional

Dentro de la organización el clima está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de ambiente. Estos son:

b.1. El aspecto individual de los empleados, en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, el aprendizaje y el estrés del empleado en la organización;

b.2. Grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, sinergia, normas y responsabilidades;

b.3. La motivación, necesidades, esfuerzo y empeño;

b.4. Liderazgo, poder, políticas, influencia, desenvolvimiento;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b.5. La estructura con sus macro y micro dimensiones;

b.6. Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración,

Comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en el desempeño de sus funciones, la calidad del trabajo, la moral, resultados y cohesión entre los mismos; y que desde el punto de vista de la organización redundará en una mayor producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y reducción del absentismo.

Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los objetivos de la organización, y los comportamientos de los individuos son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima organizacional.

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización. El clima organizacional es un fenómeno en el que los resultados obtenidos condicionan la percepción de los trabajadores y el clima de trabajo de los mismos.

a) Tipos de clima organizacional

El clima organizacional puede dividirse en dos grandes tipos: clima

autoritario y clima participativo[10].

[10] Martínez, L. Medición de clima organizacional (200 l.). Recuperado enero 2, 2003 de: http://www.monografias.comltrabajos6/medicli/medicli.shtml

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

c.1. Clima autoritario

El clima autoritario puede subdividirse en:

- Autoritario explotador: la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima percibido es de temor, la interacción entre superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- Autoritarismo paternalista: existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados; sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

c.2. Clima participativo

El clima participativo se subdivide en:

Consultivo: hay confianza de los superiores en sus subordinados, los que pueden tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y delegación de funciones. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

- Participación en grupo: en éste existe plena confianza de la dirección en los empleados. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical – horizontal – ascendente – descendente. El centro de la motivación es la participación,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, en responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como medio ideal para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los climas autoritario, explotador y paternalista corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los climas participativos consultivos y de participación en grupo corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización. [11]

b) Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización[12].

Existen nueve dimensiones que explican el clima de una organización Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización:

d.1. Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones en el desarrollo de su trabajo.

[11] Armstrong, M. Gerencia de Recursos Humanos. Fondo Editorial Legis. (1991).
[12] Restrepo, M. "Comunicación Organizacional", Uruguay. (separata)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

d.2. Responsabilidad: es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

d.3. Recompensa: percepción de los miembros sobre la asignación de incentivos por trabajo bien realizado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d.4. Desafío: sentimiento que tienen los miembros de la organización de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

d.5. Relaciones: percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

d.6. Cooperación: sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

d.7. Estándares: percepción acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

d.8. Conflictos: sentimiento del grado en que los miembros de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

d.9. Identidad: sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

2.3. Calidad de atención en salud.

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. [13]

- Absolutista**:** Se quiere lograr lo más posible, en el nivel de la salud del paciente. Muchas veces esto implica el indicar muchos estudios. Se desea hacer todo lo posible por el paciente, con toda la tecnología disponible[14].

[13] Robbins Stephen. P. "Comportamiento organizacional". Séptima edición. Editorial Prentice Hall. México (1997)
[14] Serna H. "Gerencia Estratégica". Sexta Edición. 3R Editores.LTD Universidad Pedagógica Experimental, Colombia: 1997.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

- Individualista**:** El paciente como sujeto es el que sufre, del que se toman muestras, paga por los estudios, y no necesariamente va a ser igual su definición de calidad de la que tiene el médico.[15].

- Social: son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, y se dispendian todos en un sólo individuo, implica que no van a estar disponibles para el siguiente paciente que se presente. Ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, esto en beneficio de la mayoría de la sociedad[16].

2.4. Satisfacción con la atención en salud.

Dada la importancia de la Calidad en los servicios de salud se hace necesario entonces, fortalecer instituciones públicas para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad de atención, con el fin de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo, permanente y uniforme para todos los subsectores del sector salud y en forma simultánea con las jurisdicciones regionales y locales.

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de la salud de todas las personas, proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro su misión, con respeto a la vida y a los

[15] Phegan B, "Desarrollo de la Cultura de su Empresa". Primera Edición. Panorama Editorial, S.A. México: 1998.
[16] Chiavenato, 1. Administración de Recursos Humanos. Séptima edición. Ed. Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A. Bogotá. 1997.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

derechos fundamentales de todos los peruanos, desde antes de su nacimiento y respetando el curso natural de su vida, contribuyendo a la tarea de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos.

Debido a ello el Ministerio de Salud en el año 2011 a través de la Resolución Ministerial 527-2011 aprobó la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" [17], la que tiene la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones que permitan la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo. Además su objetivo principal es establecer una metodología y proveer de herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo que posteriormente permita el fin ya mencionado.

La Guía Técnica es de aplicación en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de Gobiernos Locales y de uso referencial para ESSALUD, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados.

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo que indica la Guía Técnica, se estructura en función a las siguientes fases:

- **Planificación:** Consiste en la organización, identificación del ámbito de intervención y elaboración del plan de trabajo que incluye cronograma de

[17] MINSA. Guía técnica a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Dirección de Calidad en Salud, Lima, 2012

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

actividades con responsables y tiempos, en cada uno de los ámbitos a desarrollarse.

- **Recolección de Datos:** incluye el instructivo para el cálculo y selección de la muestra, así como la capacitación y supervisión de los encuestadores responsables de la recolección de datos. Además describe el uso del instrumento SERVQUAL modificado que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.
- **Procesamientos de Datos:** Sugiere que para el análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad y para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) o con diferencia de cero, obtenidos por la sustracción entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P - E.
- **Análisis e Interpretación de Resultados:** En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P - E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.
- **Retroalimentación de Resultados:** Consiste en la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud.
- **Implementación de Mejoras:** en base a los resultados obtenidos[18].

[18] Ortiz R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública, 2004; 78(4):527-537.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. A nivel local

a) Autor: Flores Aedo CJ.

Título: Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del Hospital Militar de la III División del Ejército Peruano, Arequipa 2015.

Fuente: Tesis para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2015.

Resumen: Se aplicó a todos los pacientes que acudieron a consulta externa durante el periodo de enero y febrero 2015 el instrumento SERVQUAL. Se muestran resultados mediante estadística descriptiva. Se encuestaron 341 pacientes, en los servicios de Cirugía y de Medicina predominaron los varones (55.17% y 54.76% respectivamente) en ginecología todos los pacientes fueron mujeres, y en pediatría la mayoría fueron mujeres (82.02%) que corresponden a las madres que llevan a sus hijos. La edad de los pacientes fue en promedio entre los 25 y 27 años, y la instrucción predominante fue superior para los que consultan servicios de cirugía (43.68%), ginecología (44.44%) y pediatría (43.82%), pero fueron más los pacientes con educación secundaria que consultaron a medicina (70.24%). La zona de residencia fue sobre todo urbana en la mayoría de pacientes. Las expectativas de las dimensiones de la calidad para los diferentes servicios fueron elevadas (cercanas a puntajes de 6), para casi todas las dimensiones y en todos los servicios, con excepción de la tangibilidad, donde los puntajes

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

van de 5.7 a 5.94. Luego de la atención los puntajes promedio de diferencia entre percepción y expectativa son negativos, y superan los dos puntos de diferencia. La insatisfacción fue de 5.75% en cirugía, de 8.64% en ginecología, de 8.33% en medicina y de 4.49% en pediatría, siendo el nivel general de insatisfacción de 6.74%. Se aprecia también que aunque el puntaje de percepción fue menor al de la expectativa, se mantuvo en niveles neutros en 92.96%. No hubo diferencias significativas en la satisfacción o insatisfacción con la atención en los diferentes servicios.

b) Autor: Alanoca Coaquira JC.

Título: Calidad de atención en los consultorios externos de las especialidades clínicas y quirúrgicas del Hospital III Goyeneche en el Departamento de Arequipa entre los meses de enero y febrero del 2013.

Fuente: Tesis para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina, Universidad Católica de Santa María, 2013.

Resumen: Se aplicó la encuesta SERVQUAL para evaluación de la calidad de atención en expectativas y percepciones, a una muestra representativa de pacientes que consultaron a las áreas clínicas y quirúrgicas. Se comparan resultados mediante prueba t de Student y Chi cuadrado. Los pacientes del área clínica y quirúrgica tuvieron elevadas expectativas (promedio de puntaje por encima de 4 de un máximo de 5 en cada ítem), sin diferencias entre las dos áreas ($p > 0,05$); En todos los casos los puntajes delas percepciones fueron en promedio de alrededor de 3, similares entre las áreas clínica y quirúrgica, a excepción de la capacidad de respuesta, que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

significativamente menor en el área clínica (p < 0,05). La calidad de atención como insatisfactoria en más del 90% de fiabilidad para el área clínica y quirúrgica, como más de 95% insatisfactoria para la capacidad de respuesta en las dos áreas, con casi 80% de insatisfacción en la seguridad y empatía, y 92% de inseguridad con la tangibilidad; La satisfacción global fue satisfactoria en sólo 1% de pacientes tanto en el área clínica como en la quirúrgica.

c) **Autor:** Zúñiga W.

Título: Valoración de la Calidad de Atención de Parto y grado de Satisfacción percibida por usuarias del servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2014.

Fuente: Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana, 2014.

Resumen: Se aplicó el test SERVQUAL a una muestra de mujeres que acudieron para atención de parto, en dos momentos, para evaluar sus expectativas y luego para conocer sus percepciones. Se comparan los grupos preados mediante prueba y para grupos pareados. El 9% fueron menores de 20 años y 32.50% tuvieron de 20 a 24 años, 22% de 25 a 29 años, y 21.50% de 30 a 34 años, con 15% de madres con más de 35 años. La edad promedio de las pacientes fue de 27.24 años. El 35.50% fueron primíparas y 38.50% secundíparas; 25% multíparas. El nivel de instrucción de las mujeres fue primaria en 11%, secundaria en 57.50% y superior en 31.50%. El 73% se ocuparon en labores del hogar, 7% fueron estudiantes, 3% empleadas y 17%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

independientes. Los puntajes alcanzados en cada dimensión de la calidad evaluada por el instrumento SERVQUAL, tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, fueron de expectativas elevadas, pero luego de la atención el puntaje de la percepción disminuyó significativamente ($p < 0.05$). Los puntajes totales de calidad fueron elevados (102.11 puntos) al inicio, pero disminuyeron significativamente (68.56 puntos) luego de la atención ($p < 0.05$). El nivel de insatisfacción es elevado (elementos tangibles: 97.50%; empatía 97%; confiabilidad 90%, capacidad de respuesta: 96% de insatisfacción, y seguridad 93.50%), y en forma global, sólo 1% de pacientes estuvo satisfecha con la atención, 1.50% cumplió sus expectativas, y en 97.50% hubo insatisfacción (74% moderada insatisfacción, 23.50% severamente insatisfechas.

d) Autor: Portugal S.

Título: Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013.

Fuente: Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana, 2013.

Resumen: Se realizó una encuesta a los trabajadores del Hospital aplicando la encuesta sobre Satisfacción Laboral, validado para su uso en Hospitales del MINSA. Se muestran los resultados mediante estadística descriptiva y se establecen los factores asociados a insatisfacción mediante prueba chi cuadrado, odds ratio y regresión logística. Las dimensiones de la satisfacción fueron bajas para la oportunidad de progreso (70,21%), la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

interacción con el jefe (41,49%), las remuneraciones e incentivos (29,79%) y el ambiente de trabajo (23,40%). La satisfacción global fue satisfactoria en 65,96% de casos e insatisfactoria en 34,04%. No hubo influencia significativa de la edad, sexo y estado civil de los trabajadores, ($p > 0,05$; $OR < 2$), y aunque entre los factores laborales se encontró que la ocupación no médica en los trabajadores se asoció a riesgo ($OR = 2,82$), no lo hizo de manera significativa, y sólo se encontró un sueldo de menos de 1000 nuevos soles entre 6,25% de trabajadores insatisfechos ($p < 0,05$), sin embargo los hallazgos del estudio de regresión logística no mostraron influencia de los factores sociales y laborales estudiados en la insatisfacción laboral.

3.2. A nivel nacional

a) **Autor:** Villafuerte Escalante C.

Título: Evaluación del grado de satisfacción de un grupo de pacientes atendidos en consultorio externo del Hospital Regional del Cusco Setiembre - Diciembre 2004.

Fuente: Tesis para título de médico cirujano. Facultad de Medicina Humana Universidad Católica de Santa María 2005.

Resumen: En esta investigación se valoró la satisfacción del usuario adulto de los servicios de Consultorio Externo de un hospital de tercer nivel. Se consideró que la opinión de los usuarios es esencial para evaluar la calidad de la satisfacción del paciente. El grupo de estudio fue de 222 personas, que acudieron a esta área, realizándose un estudio descriptivo, de campo y transversal. Los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario adaptado

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

para los fines. Los resultados evidencian que el 54 % considera que la evaluación del componente interpersonal es "regular" dentro de este se observa que: un 44% opina que el trato del médico al momento de la consulta es "bueno", contra un 35% que califica como "malo" cuando se le interroga de cómo se siente ante la presencia de estudiantes de ciencias de la salud. En cuanto a la evaluación del componente técnico el 57% de las respuestas a este componente calificaron como "regular", dentro del cual: la paciencia e interés por parte del médico y la confianza y seguridad en los médicos obtuvieron los más altos porcentajes en aceptación, y no así el 26%, por la atención del personal de salud (técnicos y enfermeras) cuando el paciente pide ayuda y los horarios de atención, probablemente debido a la percepción de una la alta demanda de usuarios o falta de recursos de personal médico. En cuanto a la evaluación del componente confort el 62% de los usuarios expresan como "regular", resalta dentro de este componente que la percepción sobre la limpieza tanto de los servicios de consulta externa y los servicios higiénicos que le brinda este tienen los más bajos calificativos. Se sugiere incentivar al personal de salud a continuar gestionando la calidad del servicio.

3.3. A nivel internacional

a) **Autor:** Bustamante E.

Título: El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia.

Fuente: Revista de Comunicación y Salud, 2013;3(1):35-49.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Resumen: El proceso En Familia es una apuesta del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia en Colombia que trabaja la atención primaria, desde la promoción y la prevención, y que cuenta con un equipo de empleados de más de 15 disciplinas. Esta investigación explora la relación entre la comunicación interna (clima de comunicación) y los componentes de motivación y satisfacción laboral de sus empleados, como indicadores de la apuesta que hace el proceso con sus públicos internos por potenciar desde dentro el trabajo con las familias beneficiarias. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra integrada por 66 empleados de los 91 contratados durante el primer semestre de 2010. Se utilizó un cuestionario diseñado por el investigador. Los resultados permiten anotar que la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada término, sino que se hace referencia a los tres de manera integrada. Se destacan además los siguientes elementos: el papel de los líderes; la comunicación cara a cara; la integración; el estímulo y la formación; la identificación; y las repercusiones de la comunicación interna, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo externo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4. OBJETIVOS

4.1 Identificar el nivel de la cultura organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

4.2 Identificar el nivel del clima organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

4.3 Identificar el nivel de satisfacción con la atención en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

4.4 Establecer la influencia de la cultura organizacional en la percepción de satisfacción con la atención en los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

4.5 Establecer la influencia del clima organizacional en la percepción de satisfacción por la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015.

5. HIPOTESIS

Es probable que en el Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud de Arequipa la cultura organizacional se encuentre en un nivel bajo al igual que el clima organizacional y que ello influya en la insatisfacción del usuario externo por la calidad de atención.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas e instrumentos de verificación

1.1.Técnica: se empleará cuestionario.

1.2. **Instrumentos:**

1.2.1. **Para la recolección de datos del usuario:** Cédula de preguntas (Instrumento 1).

1.2.2. **Para la variable de Cultura Organizacional** el Escala del Instituto de Manejo de Excelencia (Instrumento 2).

Evalúa 6 dimensiones dela cultura organizacional (Liderazgo, Motivación, Comunicación, toma de decisiones, objetivos organizacionales, y aspectos de control), puntuados repartidos en 20 preguntas, con puntajes de 0 a 15 puestos en escala ordinal. La calificación se hace con el siguiente baremo:

- 0 a 100 puntos: el servicio no aprovecha las contribuciones de los trabajadores; el nivel de la cultura es **bajo**.
- 101 a 200 puntos: el servicio trata de mejorar las comunicaciones y productividad, el nivel de la cultura es **medio**.
- De 201 a 300 puntos: el servicio es productivo y los empleados están satisfechos de trabajar ahí, siendo el nivel de la cultura **alto**.

1.2.3. **Para la variable de clima organizacional** se empleará la Escala de Clima Organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri (Instrumento 3).

Consta de 40 ítems con una puntuación mínima posible de 40 y máxima

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

de 200, con lo que el clima organizacional se distribuye según el puntaje:

- Nivel bajo: De 40 a 93 puntos.
- Nivel medio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: De 148 a 200.

1.2.4. **Para la percepción de satisfacción por la calidad de atención** se empleará la Escala de Satisfacción del Usuario Externo del MINSA (Instrumento 4). Consta de 5 dimensiones con 3 ítems para cada dimensión. Se asignará 0.33 puntos para cada ítem con respuesta afirmativa y 0 puntos para cada respuesta negativa, de manera que cada dimensión pueda alcanzar un máximo de punto.

El puntaje obtenido para cada parámetro se multiplicará por un coeficiente que corresponde a la propuesta por Peter y Col; que es la siguiente: Fiabilidad 34%, capacidad de respuesta o sensibilidad 22 %, tangibilidad 11%, seguridad 12 % Y empatía 14 %; de la cual se obtendrá un puntaje máximo de 100 puntos. El puntaje total de 100 se calificará como:

- Satisfacción mala (insatisfactorio): 0-50 puntos,
- Satisfacción regular (algo satisfactorio): 51-90 puntos
- Satisfacción buena (Muy satisfactorio): 91-100 puntos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. Matriz de coherencias

Variable	Indicador	Técnica e Instrumento	Ítem
Cultura organizacional	1. Liderazgo 2. Motivación 3. Comunicación 4. Toma de decisiones 5. Objetivos de la organización **6.** Control	Técnica: Cuestionario Instrumento: Escala de Cultura Organizacional	1 – 3 4 – 5 6 – 10 11 – 14 15 – 16 17 – 20
Clima organizacional	1. Relaciones interpersonales 2. Estilo de dirección 3. Sentido de pertenencia 4. Retribución 5. Disponibilidad de recursos 6. Estabilidad 7. Coherencia en la dirección 8. Valores colectivos	Técnica: Cuestionario Instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)	1 a 5 6 a 10 11 a 15 16 a 20 21 a 25 26 a 30 31 a 35 36 a 40
Satisfacción del usuario externo	1. Respeto 2. Eficacia 3. Informac. completa 4. Accesibilidad 5. Oportunidad 6. Seguridad 7. Satisfacción global	Técnica: Cuestionario Instrumento: Escala de satisfacción MINSA	1 a 2 3 4 a 7 8 a 10 11 12 a 14 15 a 16

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

1.4. Instrumentos

Instrumento 1: Cédula para caracterizar la población

FICHA N°. _____

PARA EL USUARIO

1. Edad: _____ años 2. Sexo: Varón ☐ Mujer ☐

3. Instrucción: Iletrado ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior

4. Ocupación: Empleado ☐ Obrero ☐ Independiente ☐

Familiar: ☐ Cónyuge ☐ Hijo ☐

5. Servicio que consulta:

Medicina ☐ Cirugía ☐ Pediatría ☐ Ginecología ☐

Especialidades: ☐ _____

Laboratorio ☐ Rayos X ☐ Otro ☐ _____

PARA EL TRABAJADOR

6. Edad: _____ años 7. Sexo: Varón ☐ Mujer ☐

8. Grupo ocupacional

Médico☐ Enfermera ☐ Técnico de enfermería: ☐

Otro: ☐ _____

9. Servicio donde labora:

Medicina ☐ Cirugía ☐ Pediatría ☐ Ginecología ☐

Especialidades: ☐ _____

Laboratorio ☐ Rayos X ☐ Otro ☐ _____

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INSTRUMENTO 2: ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Responda a las preguntas evaluando cómo está su trabajo en la actualidad. El puntaje para cada alternativa se muestra en los paréntesis.

LIDERAZGO

1. ¿Cuánta confianza parecen tener los gerente hacia los empleados?

___No sabe (0), ___No tienen confianza (1), ___ Poca confianza (5), ___Confianza importante (10), ___Completa confianza (15)

2. ¿Los empleados se sienten libres para hablar con los gerentes acerca de su trabajo?

___No sabe (0), ___No del todo (1), ___Casi no (5), ___ Bastante libre (10), ___Completamente libre (15)

3. ¿Se buscan y se usan las ideas de los empleados, si valen la pena?

___No sabe (0), ___Rara vez (1), ___A veces (5), ___Por lo general (10), ___Siempre (15)

MOTIVACIÓN

4. ¿Qué estrategia predominante usa la gerencia: miedo, amenazas, castigo, recompensas y / o participación?

___No sabe (0), ___ Principalmente miedo, amenazas, castigos con recompensas ocasionales (1), ___ Recompensas, a veces castigos (5), ___Recompensas, a veces sanciones, a veces participación (10), ___Principalmente recompensas y participación en base a los objetivos establecidos por el grupo (15)

5. ¿Dónde percibe que está la responsabilidad para alcanzar objetivos de la organización?

___No sabe (0), ___Principalmente en las gerencias (1), ___En las gerencias y jefaturas (5), ___Generalmente en toda la institución (10), ___En todos los niveles (15)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

COMUNICACIÓN

6. ¿Cuánta comunicación se dedica a la consecución de los objetivos de la organización?

___No sabe (0), ___Muy poco (1), ___Poco (5), ___Bastante poco (10),___Gran cantidad (15)

7. ¿Cómo fluye la información en el servicio?

___No sabe (0), ___Hacia abajo (1), ___Principalmente de arriba hacia abajo (5), _____De Arriba a abajo (10), ___Hacia abajo, arriba y a los lados (15)

8. ¿Cómo se acepta la comunicación "de arriba hacia abajo"?

___No sabe (0), ___Con suspicacia (1), ___Posiblemente con suspicacia (5), ___Con precaución (10), ___Con una mente abierta (15)

9. ¿Qué tan exacta es la comunicación hacia arriba?

___No sabe (0), ___Con frecuencia equivocada (1), ___Censurada para el jefe (5), ___De precisión limitada (10), ___Exacta (15)

10. ¿Qué tan bien conocen y entienden los gerentes los problemas que enfrentan los empleados?

___No saben (0), ___Muy poco conocimiento o comprensión (1), ___ Algo de conocimiento (5), ___Buena comprensión (10), ___Muy buena comprensión (15)

TOMA DE DECISIONES

11. ¿A qué nivel se toman las decisiones?

___No sabe (0), ___Principalmente en el nivel superior (1), ___Políticas a nivel superior, algunas delegaciones (5), ___Amplias políticas en nivel superior, más delegación (10), ___Toma de decisiones a todo nivel, bien integradas con los objetivos de la organización en general (15)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

12. ¿De dónde se origina el conocimiento técnico y profesional que se utiliza en la toma de decisiones?

___No sabe (0), ___Dela gestión superior (1), ___Mando medio y superior (5), ___ Hasta cierto punto en toda la organización (10), ___En gran medida en toda la organización (15)

13. ¿Cuánto participan los empleados en las decisiones relacionadas con su trabajo?

___No sabe (0), ___No en todo (1), ___Ocasionalmente son consultados (5), ___Generalmente son consultados (10), ___Completamente involucrados (15)

14. ¿Cómo contribuye el proceso de toma de decisiones en la motivación?

___No sabe (0), ___Usualmente nada (1), ___Relativamente poco o debilita la motivación (5), ___Cierta contribución (10), ___Contribución sustancial (15)

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

15. ¿Cómo se establecieron las metas de la organización?

___No sabe (0), ___Establecidas por órdenes (1),
___Principalmente por órdenes, con algo de intervención de comentarios (5),
___Órdenes emitidas después de discusión (10),
___Primariamente por la acción del grupo (15)

16. ¿Cuánta resistencia encubierta a los objetivos está presente?

___No sabe (0), ___Fuerte resistencia (1), ___Resistencia moderada (5), ___A veces cierta resistencia (10), ___Poca o ninguna (15)

ASPECTOS DE CONTROL

17. ¿Existe una organización informal que se resiste a la organización formal?

___No sabe (0), ___Sí (1), ___Por lo general (5), ___A veces (10), ___No, comparten los mismos objetivos (15)

18. ¿Cómo se usan los datos de costos, productividad y otros de "control"?

___No sabe (0), ___Castigo institucionalizado (1), ___Recompensa y el castigo (5), ___Recompensas, un poco de auto-orientación (10),
___Auto orientación, resolución de problemas (15)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

19. ¿Cuánto trabajo en equipo existe?

___No sabe (0), ___Ninguna (1), ___Poco (5), ___Algo (10), ___Gran parte (15)

20. ¿Cómo valora la cultura corporativa?

___No sabe (0), ___Enferma, tóxica, insalubre, sofocante y hostil (1),

___Evidentemente burocrática, pero no hostil (5),

___En proceso para mejorar la productividad (10), ___Gran lugar para trabajar! (15)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

INSTRUMENTO 3: ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

Instrucciones: marque la respuesta que refleje de mejor manera su opinión sobre las características del trabajo:

1. **Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. **Soy aceptado por mi grupo de trabajo** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. **Los miembros del grupo son distantes conmigo** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. **Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. **El grupo de trabajo valora mis aportes** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **El jefe es mal educado:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

11. **Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa:** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. **Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades:** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. **Estoy de acuerdo con mi asignación salarial:** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. **Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. **Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. **Seria mas feliz en otra Empresa :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. **La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. **La empresa brinda estabilidad laboral** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. **La empresa contrata personal temporal** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. **La permanencia en el cargo depende de preferencias personales** : ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. **De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo** : ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

31. **Entiendo de manera clara las metas de la Empresa :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. **Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. **Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas :**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. **Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa :**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. **Las metas de la empresa son poco entendibles :**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas	Muy pocas	Nunca

36. **El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. **Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. **Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. **Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras :**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. **Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces =2

Nunca =1

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

En el caso de ítems negativos la calificación seria de la siguiente manera:

Nunca =5

Muy pocas veces =4

Algunas veces = 3

Casi siempre =2

Siempre =1

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.

- Nivel Medio: De 94 a 147 puntos

- Nivel Alto: Puntajes entre 148 y 200.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INSTRUMENTO 4

ENCUESTA DE OPINION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Número de encuesta ☐

Fecha: Día ☐ Mes ☐ Año ☐

Nombre del Establecimiento de Salud: ☐

Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Parte I: Aspectos Generales

1 = Urbano
2 = Rural
3 = Urbano marginal (pueblo joven)

¿Cuál es su edad? ☐ Años Sexo M ☐ F ☐

¿ En dónde vive? ☐ Procedencia ☐

Cuál es su Grado de Instrucción: ☐

1 = Analfabeto
2 = Primaria
3 = Secundaria
4 = Superior técnica
5 = Superior Universitaria
6 = No sabe/ no opina

¿ Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?	Está más cerca	☐	No tengo seguro	☐
	Es barato	☐	Hay buena atención	☐
	No hay otro establecimiento adonde acudir	☐	Otro: ☐ Cuál?	

Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida

1.	¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?.			Bien ☐		Mal ☐	No opina ☐
2.	¿ El personal le brindó confianza para expresar su problema?.	Sí ☐	No ☐		No opina ☐		No Aplica ☐
3.	¿ Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?.	Sí ☐	No ☐		No opina ☐		No Aplica ☐
4.	¿ El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?.	Sí ☐	No ☐		No opina ☐		No Aplica ☐
5.	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta?.	Sí ☐	No ☐		No opina ☐		No Aplica ☐

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

6. ¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.? Sí ☐ No ☐ No opina ☐ No Aplica ☐

7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa? Sí ☐ No ☐ No opina ☐ No Aplica ☐

8. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance? Sí ☐ No ☐ No opina ☐

9. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación? Sí ☐ No ☐ No opina ☐

10. ¿ El horario de atención del establecimiento le parece conveniente? Sí ☐ No ☐ No opina ☐

9.1 Si es No, ¿ qué horario sugiere? .....

11. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue: Mucho ☐ adecuado ☐ poco ☐ No opina ☐

12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?. Sí ☐ No ☐ No opina ☐

13. El establecimiento se encuentra limpio?. Sí ☐ No ☐ No opina ☐

14. ¿ Durante la consulta se respeto su privacidad?. Sí ☐ No ☐ No opina ☐ No Aplica ☐

15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?. Sí ☐ No ☐ No opina ☐

16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?. Sí ☐ No ☐ No opina ☐

¿Por que?: .....

.....

Parte III: Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** La presente investigación se realizará en la consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo de EsSalud de Arequipa.

2.2. **Ubicación temporal:** El estudio se realizará en forma coyuntural durante el año 2015.

2.3. **Unidades de estudio:** Usuarios externos y trabajadores de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo de EsSalud de Arequipa.

Se estudiarán dos grupos: El primer grupo está constituida por una muestra no probabilística de tipo intencional entre el ppersonal de salud (médicos, enfermeras, técnicos) que laboran en el área de consulta externa del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo, en un número de 84 trabajadores, para las variables de cultura y clima organizacional, y que accedan a responder a los cuestionarios.

El segundo grupo, para la variable de percepción de satisfacción por la calidad de atención, estará constituido por una muestra no probabilística de tipo intencional de 225 usuarios externos de los servicios de consulta externa.

En ambos grupos deberán cumplirse criterios de selección

- **Criterios de Inclusión: Para el primer grupo**
  - Trabajadores administrativos y asistenciales que tengan más de un año de servicio.
  - Trabajadores de ambos sexos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Trabajadores de cualquier condición laboral.

- **Criterios de Inclusión: Para el segundo grupo**
  - Participación voluntaria en el estudio.
  - Usuarios externos que asistan los días programados para la aplicación del instrumento.
  - Usuarios mayores de edad

- **Criterios de Exclusión: para el primer grupo**
  - Trabajadores con licencia.
  - Trabajadores en periodo vacacional.

- **Criterios de Exclusión: para el segundo grupo**
  - Usuarios externos que no puedan participar de la encuesta por no gozar de buena salud mental.
  - Escalas mal llenadas o incompletas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. Estrategia de Recolección de datos

3.1. Organización

Se realizarán las gestiones para obtener el permiso de la gerencia del Hospital y la Jefatura del Servicio de Consulta Externa para realizar el estudio.

Se realizará una charla motivacional para lograr la participación de todos los trabajadores del servicio, y se les entregará una ficha de recolección de datos, donde se consignen su edad, sexo y grupo ocupacional, y los instrumentos 2 y 3. Para los usuarios externos, se les contactará en los ambientes de espera del hospital, eligiendo aleatoriamente un paciente cada tres consultas, y se solicitará su participación voluntaria, se les explicará la intención del estudio, y se asegurará el anonimato de la información brindada; se les entregará una ficha con datos generales y la escala de Satisfacción del Usuario Externo.

Una vez concluida la recolección de datos, éstos serán organizados en bases de datos para su posterior análisis.

3.2. Recursos

a) Humanos

- Investigadora
- Asesor

b) Materiales

- De escritorio
- Fichas de datos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

- Computadora personal con programas de procesamiento de textos y bases de datos

c) Financieros

- Autofinanciado

3.3. Validación de los instrumentos

3.3.1. El Cuestionario de Cultura Organizacional (1) será validado a través de una ´prueba piloto en una muestra de 20 usuarios del Hospital III Yanahuara para determinar sus propiedades de confiabilidad y consistencia mediante el coeficiente alfa de Cron Bach

3.3.2. La Escala EDCO de clima organizacional de Acero y Echeverri ha sido desarrollada y validada en Colombia, y en promedio sus cinco factores han demostrado un índice de confiabilidad alfa de Cron Bach de 0.84 (23)

3.3.3. La Escala de satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud ha sido empleada por la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud (24), para ser utilizada a nivel nacional como criterio estandarizado para vigilar la calidad de atención en los establecimientos de salud.

3.4. Criterios para manejo de resultados

a) Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 serán luego codificados y tabulados para su análisis e interpretación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b) Plan de Clasificación:

Se empleará una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada Ficha para facilitar su uso. La m

c) Plan de Codificación:

Se procederá a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala continua y categórica para facilitar el ingreso de datos.

d) Plan de Recuento.

El recuento de los datos será electrónico, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

e) Plan de análisis

Se empleará estadística descriptiva con medidas de tendencia central (promedio, mediana) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables numéricas continuas; las variables categóricas se expresarán como frecuencias absolutas y relativas. Se realizarán asociaciones entre variables categóricas en grupos independientes mediante la prueba chi cuadrado y con el coeficiente de correlación de Spearman. Se empleará para la tabulación de los datos el programa Excel 2013 con su complemento analítico, y para el análisis estadístico se empleará el paquete SPSS v.21.0.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

IV. Cronograma de Trabajo

Actividades	Junio 15				Julio 15				Agosto 15			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recolección de datos												
2. Estructuración de resultados												
3. Informe final												

Fecha de inicio: 20 de Junio 2015

Fecha probable de término: 20 de Agosto 2015

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

V. Bibliografía

1) Alabart, Y. Diagnóstico de la cultura organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas .EAP. de Comunicación. Lima-Perú. 2002.
2) Álvarez Velarde, S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Tesis. Abril-agosto 200l.
3) Armstrong, M. Gerencia de Recursos Humanos. Fondo Editorial Legis. (1991).
4) Brow, W. y Moberg, D. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. Editorial Limusa .. México: (1990).
5) Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas. México. (1999).
6) Chiavenato 1. Introducción a la Teoría General de la Administración. Ed. Mc. Graw - Hill Interamericana de México:S.A. (1989)
7) Chiavenato, 1. Administración de Recursos Humanos. Séptima edición. Ed. Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A. Bogotá. 1997.
8) García CM. Approach to the organizational culture concept. Univ Psichol, 2006; 5(1):163-174
9) Goncalves, A. Clima organizacional. (1997). www.phpartners.comlarticulos/download.asp
10) Isaacson, R. Gestión de Calidad Total en ¡Administración!. Recuperado enero 2, 2003 de: http://selajp.hypermart.net/lecturas/on%20Iine/getotcali3 .html
11) Johnson Y. "Ernpowerment". Recuperado diciembre 21, 2002 de: www.gestiopolis.comlrecursos/ documentos/full docs/rrhh/ empowerment. html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

12) López, A. (s.f). La motivación. Recuperado diciembre 24, 2002, de: http://www.monografias.comltrabajosS/moti/moti.shtml

13) Márquez Pérez, M. Satisfacción laboral. Recuperado enero 2, 2003 de: http://www.gestiopolis.comlrecursos/ documentos/fulldocs/rrhh/ satlab. html

14) Martínez, L. Medición de clima organizacional (200 l.). Recuperado enero 2, 2003 de: http://www.monografias.comltrabajos6/medicli/medicli.shtml

15) Ortiz R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública, 2004; 78(4):527-537.

16) Phegan B. "Desarrollo de la Cultura de su Empresa". Primera Edición. Panorama Editorial, S.A. México: 1998.

17) Portugal S. Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana, 2013.

18) Restrepo, M. "Comunicación Organizacional", Uruguay. (separata)

19) Robbins Stephen. P. "Comportamiento organizacional". Séptima edición. Editorial Prentice Hall. México (1997)

20) Serna H. "Gerencia Estratégica". Sexta Edición. 3R Editores.LTD Universidad Pedagógica Experimental, Colombia: 1997.

21) Valle, R. Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Ed. Addison Wesley Iberoamericana. Estados Unidos (1995).

22) Varna Hernández Juncol. Dr. C. Lázaro Quintana TápanesIl. Cor. Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". pág. 12-15.2005.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

23) Zúñiga W. Valoración de la Calidad de Atención de Parto y grado de Satisfacción percibida por usuarias del servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2014. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana, 2014.

24) Acero Y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria B. Escala de Clima Organizacional EDCO. Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Santa Fé de Bogotá, 2009.

25) MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, Perú 2002.

26) MINSA. Guía técnica a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Dirección de Calidad en Salud, Lima, 2012

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 2:

MATRIZ DE TABULACION

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

TRABAJADOR

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Ocupacion	Servicio	CO L1	L2	L3	M4	M5	C6	C7	C8	C9	C10	TD11	TD12	TD13	TD14	OO15	OO16	AC17	AC18	AC19	AC20
4	39	35-44 años	?	Médico	Cirugía	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	0	15	15	15
6	25	25-34 años	?	Otro	Otro	10	5	5	10	10	10	15	15	10	10	10	15	15	15	1	15	0	15	10	10
7	58	55-64 años	?	Tecnico enfermeria	Especialidades	5	5	5	5	10	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	10	5
9	41	35-44 años	?	Médico	Medicina	15	5	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
10	26	25-34 años	?	Enfermera	Medicina	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	0	0	15	15
12	48	45-54 años	?	Otro	Medicina	10	10	10	10	10	15	5	10	10	10	1	10	5	15	5	0	0	15	15	5
17	30	25-34 años	?	Médico	Medicina	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	10	15	0	15	15	10
18	32	25-34 años	?	Médico	Medicina	10	10	10	15	10	15	15	15	10	10	15	15	10	10	1	0	0	15	10	10
19	29	25-34 años	?	?	Medicina	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	0	15	15	10
20	39	35-44 años	?	Otro	Otro	5	5	5	5	15	10	15	10	10	5	1	5	10	5	1	0	0	15	15	10
21	28	25-34 años	?	Médico	Medicina	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	5	15	0	15	15	10
22	42	35-44 años	?	Médico	Medicina	10	10	10	15	15	15	15	15	15	10	1	10	10	10	1	15	0	15	10	10
23	34	25-34 años	?	Enfermera	Especialidades	5	5	5	5	15	15	15	10	10	10	10	5	5	10	1	15	15	15	10	10
24	58	55-64 años	?	Médico	Medicina	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	1	5	10	10	10	10	10	10	10	10
25	55	55-64 años	?	Enfermera	Programas	15	15	15	15	15	15	15	10	10	10	15	15	10	10	1	15	0	15	15	10
26	34	25-34 años	?	Médico	Medicina	15	15	15	15	10	15	15	10	10	10	15	15	15	10	15	15	0	15	15	10
28	42	35-44 años	?	Otro	Otro	5	5	5	15	5	5	5	10	10	5	5	10	10	15	1	5	5	10	10	5
1	64	55-64 años	Mujer	Otro	Otro	10	10	10	15	15	10	15	15	10	10	1	15	10	15	1	0	0	15	15	10
2	29	25-34 años	Mujer	Enfermera	Medicina	10	10	10	15	15	15	15	10	15	10	15	15	10	15	1	15	0	15	15	10
3	31	25-34 años	Mujer	Enfermera	?	15	5	15	15	10	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	0	15	15	15
5	45	45-54 años	Mujer	Enfermera	Medicina	15	15	15	15	15	15	15	10	10	10	10	5	10	10	1	5	5	10	10	10
8	40	35-44 años	Mujer	Otro	?	5	10	10	10	5	10	15	15	15	10	1	1	15	15	1	15	0	15	15	15
11	26	25-34 años	Mujer	Médico	Medicina	15	15	15	15	15	15	15	15	10	10	1	15	10	15	1	0	0	15	15	15
14	38	35-44 años	Mujer	Enfermera	Otro	10	10	10	10	15	10	15	10	10	10	5	15	10	15	1	15	0	15	15	10
13	49	45-54 años	Varon	Administrativo	Administración	5	5	5	15	10	5	5	10	10	5	1	1	5	10	1	1	5	0	5	5
15	37	35-44 años	Varon	Otro	Otro	10	15	15	15	15	15	15	15	10	10	5	5	10	15	5	0	0	15	15	15
16	30	25-34 años	Varon	Médico	Medicina	10	10	10	15	10	15	5	10	10	10	1	5	10	15	1	0	0	15	15	10
27	60	55-64 años	Varon	Otro	Administración	10	10	10	15	5	15	15	15	10	10	15	15	15	15	5	0	0	15	10	10

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Ocupacion	Servicio	Liderazgo	Nivel liderazgo	Motivación	Nivel Motivación	Comunicación	Nivel Comunicac	Toma decisiones	Nivel T decis	Obj. Organización	Nivel Obj Org	Asp. Control	Nivel Asp Contr	Cultura Org	Nivel Cultura
4	39	35-44 años	?	Médico	Cirugía	45	Alto	30	Alto	75	Alto	60	Alto	30	Alto	45	Alto	285	Servicio productiv
6	25	25-34 años	?	Otro	Otro	20	Medio	20	Medio	60	Alto	55	Alto	16	Medio	35	Medio	206	Servicio productiv
7	58	55-64 años	?	Tecnico enfermeria	Especialidades	15	Bajo	15	Medio	25	Bajo	16	Bajo	6	Bajo	25	Medio	102	Trata de mejorar
9	41	35-44 años	?	Médico	Medicina	35	Alto	30	Alto	75	Alto	60	Alto	30	Alto	60	Alto	290	Servicio productiv
10	26	25-34 años	?	Enfermera	Medicina	45	Alto	30	Alto	75	Alto	60	Alto	30	Alto	30	Medio	270	Servicio productiv
12	48	45-54 años	?	Otro	Medicina	30	Medio	20	Medio	50	Medio	31	Medio	5	Bajo	35	Medio	171	Trata de mejorar
17	30	25-34 años	?	Médico	Medicina	45	Alto	30	Alto	75	Alto	60	Alto	25	Alto	40	Medio	275	Servicio productiv
18	32	25-34 años	?	Médico	Medicina	30	Medio	25	Alto	65	Alto	50	Alto	1	Bajo	35	Medio	206	Servicio productiv
19	29	25-34 años	?	?	Medicina	45	Alto	30	Alto	75	Alto	60	Alto	30	Alto	40	Medio	280	Servicio productiv
20	39	35-44 años	?	Otro	Otro	15	Bajo	20	Medio	50	Medio	21	Medio	1	Bajo	40	Medio	147	Trata de mejorar
21	28	25-34 años	?	Médico	Medicina	45	Alto	30	Alto	75	Alto	60	Alto	20	Medio	40	Medio	270	Servicio productiv
22	42	35-44 años	?	Médico	Medicina	30	Medio	30	Alto	70	Alto	31	Medio	16	Medio	35	Medio	212	Servicio productiv
23	34	25-34 años	?	Enfermera	Especialidades	15	Bajo	20	Medio	60	Alto	30	Medio	16	Medio	50	Alto	191	Trata de mejorar
24	58	55-64 años	?	Médico	Medicina	30	Medio	20	Medio	50	Medio	26	Medio	20	Medio	40	Medio	186	Trata de mejorar
25	55	55-64 años	?	Enfermera	Programas	45	Alto	30	Alto	60	Alto	50	Alto	16	Medio	40	Medio	241	Servicio productiv
26	34	25-34 años	?	Médico	Medicina	45	Alto	25	Alto	60	Alto	55	Alto	30	Alto	40	Medio	255	Servicio productiv
28	42	35-44 años	?	Otro	Otro	15	Bajo	20	Medio	35	Medio	40	Medio	6	Bajo	30	Medio	146	Trata de mejorar
1	64	55-64 años	Mujer	Otro	Otro	30	Medio	30	Alto	60	Alto	41	Alto	1	Bajo	40	Medio	202	Servicio productiv
2	29	25-34 años	Mujer	Enfermera	Medicina	30	Medio	30	Alto	65	Alto	55	Alto	16	Medio	40	Medio	236	Servicio productiv
3	31	25-34 años	Mujer	Enfermera	?	35	Alto	25	Alto	75	Alto	60	Alto	30	Alto	45	Alto	270	Servicio productiv
5	45	45-54 años	Mujer	Enfermera	Medicina	45	Alto	30	Alto	60	Alto	35	Medio	6	Bajo	35	Medio	211	Servicio productiv
8	40	35-44 años	Mujer	Otro	?	25	Medio	15	Medio	65	Alto	32	Medio	16	Medio	45	Alto	198	Trata de mejorar
11	26	25-34 años	Mujer	Médico	Medicina	45	Alto	30	Alto	65	Alto	41	Alto	1	Bajo	45	Alto	227	Servicio productiv
14	38	35-44 años	Mujer	Enfermera	Otro	30	Medio	25	Alto	55	Alto	45	Alto	16	Medio	40	Medio	211	Servicio productiv
13	49	45-54 años	Varon	Administrativo	Administración	15	Bajo	25	Alto	35	Medio	17	Bajo	2	Bajo	15	Bajo	109	Trata de mejorar
15	37	35-44 años	Varon	Otro	Otro	40	Alto	30	Alto	65	Alto	35	Medio	5	Bajo	45	Alto	220	Servicio productiv
16	30	25-34 años	Varon	Médico	Medicina	30	Medio	25	Alto	50	Medio	31	Medio	1	Bajo	40	Medio	177	Trata de mejorar
27	60	55-64 años	Varon	Otro	Administración	30	Medio	20	Medio	65	Alto	60	Alto	5	Bajo	35	Medio	215	Servicio productiv

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Ocupacion	Servicio	EDCO 1	EDCO 2	EDCO 3	EDCO 4	EDCO 5	EDCO 6	EDCO 7	EDCO 8	EDCO 9	EDCO 10	EDCO 11	EDCO 12	EDCO 13	EDCO 14	EDCO 15	EDCO 16	EDCO 17	EDCO 18	EDCO 19	EDCO 20	EDCO 21
4	39	35-44 años	?	Médico	Cirugía	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	1	1	4	2	3	2	3	2
6	25	25-34 años	?	Otro	Otro	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	2
7	58	55-64 años	?	Tecnico enfermeria	Especialidades	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	2	2	1	5	2	4	4	5	5	5	1
9	41	35-44 años	?	Médico	Medicina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4
10	26	25-34 años	?	Enfermera	Medicina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3
12	48	45-54 años	?	Otro	Medicina	4	4	2	5	3	4	5	4	5	5	4	4	1	3	3	4	4	5	5	5	2
17	30	25-34 años	?	Médico	Medicina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	3
18	32	25-34 años	?	Médico	Medicina	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	1	4	3	5	4	5	5	5	2
19	29	25-34 años	?	?	Medicina	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	3	5	4	5	5	5	2
20	39	35-44 años	?	Otro	Otro	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	5	4	5	5	5	2
21	28	25-34 años	?	Médico	Medicina	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	2
22	42	35-44 años	?	Médico	Medicina	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3
23	34	25-34 años	?	Enfermera	Especialidades	4	4	4	5	4	3	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	1
24	58	55-64 años	?	Médico	Medicina	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4
25	55	55-64 años	?	Enfermera	Programas	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	4	5	5	5	2
26	34	25-34 años	?	Médico	Medicina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	2
28	42	35-44 años	?	Otro	Otro	3	3	5	5	3	4	5	2	4	4	4	4	1	5	3	5	4	5	5	5	1
1	64	55-64 años	Mujer	Otro	Otro	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	2	2	2	3	5	4	5	5	5	2
2	29	25-34 años	Mujer	Enfermera	Medicina	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	1	4	3	5	4	5	5	5	2
3	31	25-34 años	Mujer	Enfermera	?	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	3	3	5	4	5	4	4	2
5	45	45-54 años	Mujer	Enfermera	Medicina	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	5	3	2
8	40	35-44 años	Mujer	Otro	?	4	4	2	5	3	4	5	4	5	5	4	4	1	3	3	4	4	5	5	5	2
11	26	25-34 años	Mujer	Médico	Medicina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	3	2	5	5	5	3	5	2
14	38	35-44 años	Mujer	Enfermera	Otro	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4
13	49	45-54 años	Varon	Administrativo	Administración	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3	5	5	4	2
15	37	35-44 años	Varon	Otro	Otro	4	4	4	5	4	3	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	1
16	30	25-34 años	Varon	Médico	Medicina	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	3	2
27	60	55-64 años	Varon	Otro	Administración	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	4	3	4	4	5	4	4	2

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Ocupacion	Servicio	EDCO 22	EDCO 23	EDCO 24	EDCO 25	EDCO 26	EDCO 27	EDCO 28	EDCO 29	EDCO 30	EDCO 31	EDCO 32	EDCO 33	EDCO 34	EDCO 35	EDCO 36	EDCO 37	EDCO 38	EDCO 39	EDCO 40	Relac. interpersonales
4	39	35-44 años	?	Médico	Cirugía	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	16
6	25	25-34 años	?	Otro	Otro	2	4	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	21
7	58	55-64 años	?	Tecnico enfermeria	Especialidades	1	5	1	2	5	1	3	3	3	2	2	5	4	2	2	2	2	4	2	21
9	41	35-44 años	?	Médico	Medicina	4	4	3	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	1	3	4	25
10	26	25-34 años	?	Enfermera	Medicina	2	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	25
12	48	45-54 años	?	Otro	Medicina	2	2	3	3	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	18
17	30	25-34 años	?	Médico	Medicina	3	3	3	3	4	2	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	25
18	32	25-34 años	?	Médico	Medicina	2	4	3	4	5	2	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	22
19	29	25-34 años	?	?	Medicina	2	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	22
20	39	35-44 años	?	Otro	Otro	2	4	3	4	5	2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	2	21
21	28	25-34 años	?	Médico	Medicina	2	4	4	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	24
22	42	35-44 años	?	Médico	Medicina	3	3	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	22
23	34	25-34 años	?	Enfermera	Especialidades	1	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	21
24	58	55-64 años	?	Médico	Medicina	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	21
25	55	55-64 años	?	Enfermera	Programas	2	4	3	3	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	22
26	34	25-34 años	?	Médico	Medicina	3	5	4	5	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	3	25
28	42	35-44 años	?	Otro	Otro	1	5	4	4	5	2	3	5	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	19
1	64	55-64 años	Mujer	Otro	Otro	1	3	3	3	5	2	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	21
2	29	25-34 años	Mujer	Enfermera	Medicina	2	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	22
3	31	25-34 años	Mujer	Enfermera	?	2	4	3	3	5	2	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	22
5	45	45-54 años	Mujer	Enfermera	Medicina	2	2	3	3	5	2	3	5	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	20
8	40	35-44 años	Mujer	Otro	?	2	2	3	3	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	18
11	26	25-34 años	Mujer	Médico	Medicina	2	1	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	2	3	3	25
14	38	35-44 años	Mujer	Enfermera	Otro	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	21
13	49	45-54 años	Varon	Administrativo	Administración	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	20
15	37	35-44 años	Varon	Otro	Otro	1	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	21
16	30	25-34 años	Varon	Médico	Medicina	1	3	3	4	5	1	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	2	2	24
27	60	55-64 años	Varon	Otro	Administración	2	3	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	22

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Ocupacion	Servicio	Nivel relac Inter	Estilo de dirección	Nivel Estilo direc	Sentido de pertinencia	Nivel Sent Pert	Retribución	Nivel retrib	Disp. de recursos	Nivel disp. Rec	Estabilidad	Nivel estab	Coherencia en dirección	Nivel Coher	Valores colectivos	Nivel Val Colec	Clima Organiz	Nivel Clima
4	39	35-44 años	?	Médico	Cirugía	Medio	14	Medio	10	Medio	14	Medio	14	Medio	12	Medio	16	Medio	16	Medio	112	Promedio
6	25	25-34 años	?	Otro	Otro	Alto	22	Alto	17	Alto	23	Alto	15	Medio	19	Alto	20	Alto	15	Medio	152	Alto
7	58	55-64 años	?	Tecnico enfermeria	Especialidades	Alto	19	Alto	12	Medio	23	Alto	10	Medio	15	Medio	15	Medio	12	Medio	127	Promedio
9	41	35-44 años	?	Médico	Medicina	Alto	24	Alto	20	Alto	22	Alto	19	Alto	21	Alto	21	Alto	15	Medio	167	Alto
10	26	25-34 años	?	Enfermera	Medicina	Alto	25	Alto	20	Alto	20	Alto	16	Medio	22	Alto	24	Alto	15	Medio	167	Alto
12	48	45-54 años	?	Otro	Medicina	Alto	23	Alto	15	Medio	23	Alto	12	Medio	19	Alto	20	Alto	18	Alto	148	Alto
17	30	25-34 años	?	Médico	Medicina	Alto	25	Alto	17	Alto	24	Alto	15	Medio	19	Alto	21	Alto	15	Medio	161	Alto
18	32	25-34 años	?	Médico	Medicina	Alto	22	Alto	16	Medio	24	Alto	15	Medio	20	Alto	19	Alto	15	Medio	153	Alto
19	29	25-34 años	?	?	Medicina	Alto	23	Alto	19	Alto	24	Alto	16	Medio	20	Alto	19	Alto	15	Medio	158	Alto
20	39	35-44 años	?	Otro	Otro	Alto	15	Medio	17	Alto	24	Alto	15	Medio	19	Alto	22	Alto	15	Medio	148	Alto
21	28	25-34 años	?	Médico	Medicina	Alto	25	Alto	18	Alto	23	Alto	16	Medio	20	Alto	23	Alto	19	Alto	168	Alto
22	42	35-44 años	?	Médico	Medicina	Alto	24	Alto	18	Alto	23	Alto	15	Medio	20	Alto	21	Alto	15	Medio	158	Alto
23	34	25-34 años	?	Enfermera	Especialidades	Alto	17	Alto	18	Alto	20	Alto	10	Medio	17	Alto	19	Alto	15	Medio	137	Promedio
24	58	55-64 años	?	Médico	Medicina	Alto	21	Alto	20	Alto	20	Alto	19	Alto	19	Alto	15	Medio	15	Medio	150	Alto
25	55	55-64 años	?	Enfermera	Programas	Alto	24	Alto	17	Alto	24	Alto	14	Medio	20	Alto	22	Alto	15	Medio	158	Alto
26	34	25-34 años	?	Médico	Medicina	Alto	25	Alto	19	Alto	24	Alto	19	Alto	20	Alto	21	Alto	13	Medio	166	Alto
28	42	35-44 años	?	Otro	Otro	Alto	19	Alto	17	Alto	24	Alto	15	Medio	19	Alto	19	Alto	13	Medio	145	Promedio
1	64	55-64 años	Mujer	Otro	Otro	Alto	20	Alto	13	Medio	24	Alto	12	Medio	20	Alto	18	Alto	17	Alto	145	Promedio
2	29	25-34 años	Mujer	Enfermera	Medicina	Alto	23	Alto	16	Medio	24	Alto	16	Medio	20	Alto	20	Alto	15	Medio	156	Alto
3	31	25-34 años	Mujer	Enfermera	?	Alto	23	Alto	15	Medio	22	Alto	14	Medio	20	Alto	23	Alto	15	Medio	154	Alto
5	45	45-54 años	Mujer	Enfermera	Medicina	Alto	20	Alto	14	Medio	21	Alto	12	Medio	18	Alto	18	Alto	14	Medio	137	Promedio
8	40	35-44 años	Mujer	Otro	?	Alto	23	Alto	15	Medio	23	Alto	12	Medio	19	Alto	20	Alto	18	Alto	148	Promedio
11	26	25-34 años	Mujer	Médico	Medicina	Alto	24	Alto	14	Medio	23	Alto	12	Medio	23	Alto	22	Alto	15	Medio	158	Alto
14	38	35-44 años	Mujer	Enfermera	Otro	Alto	21	Alto	20	Alto	20	Alto	19	Alto	19	Alto	15	Medio	15	Medio	150	Alto
13	49	45-54 años	Varon	Administrativo	Administración	Alto	20	Alto	17	Alto	21	Alto	14	Medio	18	Alto	15	Medio	16	Medio	141	Promedio
15	37	35-44 años	Varon	Otro	Otro	Alto	17	Alto	18	Alto	20	Alto	10	Medio	17	Alto	19	Alto	15	Medio	137	Promedio
16	30	25-34 años	Varon	Médico	Medicina	Alto	22	Alto	17	Alto	17	Alto	13	Medio	18	Alto	19	Alto	18	Alto	148	Alto
27	60	55-64 años	Varon	Otro	Administración	Alto	23	Alto	16	Medio	21	Alto	14	Medio	20	Alto	21	Alto	16	Medio	153	Alto

USUARIO

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Instruccion	Ocupacion	Servicio	Distrito	Motivo	Per1	Per2	Respeto	Per3	Eficacia	Per4	Per5	Per6	Per7	Inf. Completa
1	39	35-44 años	Varon	Superior	Empleado	Cirugia	C Colorado	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
2	23	< 25 años	Varon	Secundaria	Independiente	Medicina	Cayma	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	No	1	3
3	29	25-34 años	Mujer	Superior	Independiente	Ginecología	C Colorado	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
4	35	35-44 años	Mujer	Superior	Conyuge	Ginecología	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	0	0	NA	1	0	1	2
5	59	55-64 años	Varon	Primaria	Obrero	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
6	38	35-44 años	varon	Superior	Independiente	Medicina	Cayma	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
7	28	25-34 años	Varon	Secundaria	Independiente	Medicina	Sachaca	Hay buena atención	No	No	0	No	0	1	No	No	No	1
8	50	45-54 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Medicina	ASA	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	0	1	1	3
9	29	25-34 años	Mujer	Superior	Familiar	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
10	19	< 25 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Ginecología	Yura	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	No	No	2
11	21	< 25 años	varon	Secundaria	?	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	No	0	0	1	1	1	0	1	1	3
12	37	35-44 años	Mujer	?	?	Especialidad	C Colorado	Hay buena atención	B	1	2	1	1	0	0	1	1	2
13	28	25-34 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	0	1	3
14	55	55-64 años	Mujer	Primaria	Conyuge	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
15	28	25-34 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Ginecología	Yanahuara	No tiene seguro	B	1	2	1	1	1	0	0	1	2
16	56	55-64 años	Mujer	?	Conyuge	Ginecología	Cayma	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
17	47	45-54 años	varon	Secundaria	?	Medicina	cayma	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
18	30	25-34 años	varon	Secundaria	?	Cirugia	c colorado	Hay buena atención	No	No	0	No	0	No	No	No	No	0
19	56	55-64 años	varon	Secundaria	?	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
20	76	≥ 65 años	varon	Primaria	Independiente	Medicina	C Colorado	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
21	30	25-34 años	Varon	Superior	Empleado	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	0	1	3
22	25	25-34 años	Mujer	Superior	Independiente	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	M	0	0	1	1	1	No	1	1	3
23	22	< 25 años	Mujer	Secundaria	Hijo	Medicina	Cayma	?	B	1	2	1	1	1	1	No	1	3
24	35	35-44 años	Varon	Superior	Empleado	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Instruccion	Ocupacion	Servicio	Distrito	Motivo	Per1	Per2	Respeto	Per3	Eficacia	Per4	Per5	Per6	Per7	Inf. Completa
25	43	35-44 años	Mujer	Secundaria	Empleado	Medicina	Cayma	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
26	56	55-64 años	Mujer	Secundaria	Conyuge	Medicina	Yanahuara	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
27	72	≥ 65 años	Varon	Secundaria	Empleado	Medicina	Yanahuara	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
28	35	35-44 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Medicina	Yanahuara	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
29	46	45-54 años	Mujer	Secundaria	Empleado	Medicina	Cayma	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
30	46	45-54 años	Varon	Secundaria	Empleado	Medicina	C Colorado	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
31	42	35-44 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Medicina	C Colorado	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
32	28	25-34 años	Mujer	Secundaria	Independiente	Medicina	Cayma	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
33	60	55-64 años	Varon	Primaria	Empleado	Medicina	Cayma	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
34	50	45-54 años	Mujer	Secundaria	Familiar	Medicina	C Colorado	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
35	30	25-34 años	Varon	Secundaria	Empleado	Medicina	JLByR	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
36	49	45-54 años	Varon	Secundaria	?	Medicina	Cayma	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
37	40	35-44 años	Mujer	Secundaria	Conyuge	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
38	18	< 25 años	Mujer	Secundaria	Hijo	Pediatria	C Colorado	Es barato	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
39	30	25-34 años	Mujer	Secundaria	Conyuge	Ginecología	C Colorado	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
40	65	≥ 65 años	Varon	Superior	?	Medicina	Yanahuara	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
41	27	25-34 años	Varon	Superior	Familiar	Medicina	Cayma	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
42	50	45-54 años	Mujer	?	Conyuge	Pediatria	Cayma	Hay buena atención	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
43	72	≥ 65 años	Varon	Secundaria	Empleado	Medicina	C Colorado	Le corresponde	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
44	34	25-34 años	Varon	Superior	?	Medicina	Yanahuara	Esta más cerca	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4
45	38	35-44 años	Mujer	Secundaria	Conyuge	Medicina	Cayma	No hay otro	B	1	2	1	1	1	1	1	1	4

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Per8	Per9	Per10	Accesibilidad	Per11	Oportunidad	Per12	Per13	Per14	Seguridad	Per15	Per16	Satisf global	Satisfaccion	Nivel
1	39	35-44 años	Varon	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
2	23	< 25 años	Varon	0	1	1	2	M	0	0	1	1	2	1	1	2	12	Buena
3	29	25-34 años	Mujer	1	1	1	3	M	0	1	1	1	3	No	1	1	14	Buena
4	35	35-44 años	Mujer	No	No	No	0	Poco	1	1	1	No	2	No	No	0	7	Regular
5	59	55-64 años	Varon	No	0	0	0	A	2	1	1	1	3	1	1	2	14	Buena
6	38	35-44 años	varon	No	No	1	1	M	0	1	1	0	2	No	No	0	10	Regular
7	28	25-34 años	Varon	No	No	B	0	Poco	1	No	No	No	0	No	No	0	2	Mala
8	50	45-54 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
9	29	25-34 años	Mujer	No	No	1	1	Poco	1	1	1	1	3	No	No	0	12	Buena
10	19	< 25 años	Mujer	No	No	0	0	M	0	0	1	1	2	No	No	0	7	Regular
11	21	< 25 años	varon	No	1	1	2	A	2	0	1	1	2	1	1	2	12	Buena
12	37	35-44 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	0	1	1	2	No	No	0	12	Buena
13	28	25-34 años	Mujer	1	0	1	2	A	2	0	1	1	2	0	0	0	12	Buena
14	55	55-64 años	Mujer	No	No	0	0	M	0	1	1	1	3	No	No	0	10	Regular
15	28	25-34 años	Mujer	1	No	1	2	m	0	1	1	1	3	No	1	1	11	Regular
16	56	55-64 años	Mujer	1	1	1	3	M	0	0	1	1	2	0	No	0	12	Buena
17	47	45-54 años	varon	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
18	30	25-34 años	varon	No	No	No	0	No	0	No	No	No	0	No	No	0	0	Mala
19	56	55-64 años	varon	1	1	No	2	A	2	0	1	1	2	No	No	0	13	Buena
20	76	≥ 65 años	varon	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
21	30	25-34 años	Varon	No	No	1	1	M	0	0	1	0	1	1	1	2	10	Regular
22	25	25-34 años	Mujer	No	1	1	2	A	2	0	0	1	1	No	No	0	9	Regular
23	22	< 25 años	Mujer	1	0	1	2	A	2	1	1	1	3	1	1	2	15	Buena
24	35	35-44 años	Varon	1	1	1	3	M	0	1	1	No	2	No	1	1	13	Buena

N°	Edad	Cat edad	Sexo	Per8	Per9	Per10	Accesibilidad	Per11	Oportunidad	Per12	Per13	Per14	Seguridad	Per15	Per16	Satisf global	Satisfaccion	Nivel
25	43	35-44 años	Mujer	1	1	1	3	a	2	No	1	1	2	1	1	2	16	Buena
26	56	55-64 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
27	72	≥ 65 años	Varon	1	1	1	3	A	2	0	1	1	2	1	1	2	16	Buena
28	35	35-44 años	Mujer	1	1	1	3	M	0	1	1	1	3	1	1	2	15	Buena
29	46	45-54 años	Mujer	1	1	1	3	Poco	1	0	1	1	2	1	1	2	15	Buena
30	46	45-54 años	Varon	1	1	1	3	A	2	0	1	1	2	1	1	2	16	Buena
31	42	35-44 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
32	28	25-34 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
33	60	55-64 años	Varon	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
34	50	45-54 años	Mujer	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
35	30	25-34 años	Varon	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
36	49	45-54 años	Varon	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
37	40	35-44 años	Mujer	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
38	18	< 25 años	Mujer	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
39	30	25-34 años	Mujer	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
40	65	≥ 65 años	Varon	1	1	1	3	No	0	No	1	1	2	1	1	2	14	Buena
41	27	25-34 años	Varon	1	1	1	3	Poco	1	1	1	1	3	1	1	2	16	Buena
42	50	45-54 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
43	72	≥ 65 años	Varon	No	1	1	2	A	2	0	1	1	2	1	1	2	15	Buena
44	34	25-34 años	Varon	1	1	1	3	A	2	1	1	1	3	1	1	2	17	Buena
45	38	35-44 años	Mujer	1	1	1	3	A	2	No	1	1	2	1	1	2	16	Buena