

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD**



**“REPERCUSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO  
DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR -  
CAMANÁ. AREQUIPA, 2011”**

**Tesis presentada por la Bachiller:**

**ANA MARÍA CANO VARGAS**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

**Asesor:**

**Dr. Patricio Azálgara Lazo**

**AREQUIPA - PERÚ**  
**2017**

*A Dios por ser la luz  
que siempre ilumina  
mi camino.*



*A mi madre, mi eterno  
agradecimiento,  
a ella le debo todo lo que soy.*

*A mi esposo e hijos  
por su apoyo,  
estímulo y comprensión.*



“Considero más valiente al que conquista sus deseos que al que conquista a sus enemigos, ya que la victoria más dura es la victoria sobre uno mismo”.

**Aristóteles**

## INDICE GENERAL

	<b>PAG.</b>
RESUMEN .....	05
ABSTRACT .....	07
INTRODUCCIÓN .....	09
CAPITULO I: RESULTADOS .....	11
1. Características Generales del personal .....	12
2. Evaluación del Clima Organizacional .....	14
3. Dimensiones del Clima Organizacional.....	16
4. Características generales de los usuarios externos .....	25
5. Percepción del Nivel de Calidad de Atención de los Servicios de Salud .	29
6. Dimensiones de la Calidad percibidas como no satisfactorias en la atención de Consultorios Externos .....	45
7. Repercusión del clima organizacional en la calidad de atención del cliente externo.....	49
8. Discusión y Comentarios .....	51
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES .....	59
PROPUESTA.....	60
BIBLIOGRAFIA .....	65
ANEXOS: .....	68
1. Proyecto de Investigación .....	69
2. Matriz de sistematización de Datos.....	97

## RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es determinar la repercusión del Clima Organizacional en la Calidad de Atención del Cliente Externo del Hospital I Camaná, teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades de salud de sus usuarios con eficiencia y eficacia.

El nivel del estudio fue explicativo y la técnica e instrumento que se utilizaron para medir el Clima Organizacional y la Calidad de Atención fueron el cuestionario y la cédula de preguntas, respectivamente. En el Personal Profesional que labora en el Hospital se midió el clima organizacional y en los clientes que acudieron a la Consulta externa, su percepción sobre calidad de atención, mediante el instrumento estandarizado por el Modelo de Servqual, en base a diez dimensiones de calidad. Las encuestas se aplicaron durante los meses de julio y agosto del año 2011.

La población estudiada para el Clima Organizacional fue el universo, conformado por 33 profesionales de la salud, y para la Calidad de Atención se tomó en cuenta una muestra de 286 usuarios (calculada mediante tablas, considerando un margen de confianza del 95.5 % y un margen de error de  $\pm 5\%$ ), de diferente edad, nivel de instrucción, ocupación como características generales.

Como resultado de la encuesta realizada a los usuarios notamos que la edad promedio fue de 60 años a más, el nivel de instrucción promedio fue la secundaria y la ocupación promedio fue ama de casa y empleado institucional.

De las dimensiones de calidad de servicios de salud evaluados los que tuvieron mayor percepción fueron los de cortesía y credibilidad constituyendo un nivel de calidad aceptable un 100% y 96.9%, respectivamente. Las dimensiones de calidad que deben ser mejoradas son la capacidad de comunicación (charlas educativas), y comprensión (visitas domiciliarias), capacidad de respuesta (tiempo de espera) constituyendo un nivel de calidad de aceptación poco satisfactorio 58.5%. Sin embargo y a pesar de todos los problemas

encontrados lo usuarios calificaron como Aceptable la Calidad de Atención en un 98.6%.

La prueba estadística de chi cuadrado indica que el clima organizacional medio influye significativamente en el nivel de calidad aceptable.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional – Calidad – Atención al Usuario Externo



## ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the impact of the Organizational Climate on the Quality of Care of the External Client of the I Camaná Hospital, taking into account the satisfaction of the health needs of its users with efficiency and effectiveness.

The level of the study was explanatory and the technique and instrument that were used to measure the Organizational Climate and the Quality of Attention were the questionnaire and the questionnaire, respectively. In the Professional Personnel working in the Hospital, the organizational climate was measured, and the clients who attended the External Consultation, their perception of quality of care, through the standardized instrument of the Servqual Model, based on ten dimensions of quality. The surveys were applied during the months of July and August of the year 2011.

The population studied for the Organizational Climate was the universe, made up of 33 health professionals, and for Quality of Care, a sample of 286 users was taken into account (calculated using tables, considering a 95.5% confidence margin and a margin Of error of + - 5%), of different age, level of education, occupation as general characteristics.

As a result of the survey conducted to the users, we noticed that the average age was 60 years and above, the average level of education was secondary and the average occupation was housewife and institutional employee.

Of the dimensions of quality of health services evaluated, the ones with the highest perception were those of courtesy and credibility, constituting an acceptable quality level of 100% and 96.9%, respectively. The quality dimensions that need to be improved are the ability to communicate (educational talks), and comprehension (home visits), responsiveness (waiting time) constituting a level of quality of unsatisfactory acceptance 58.5%.

However, in spite of all the problems users have rated as Acceptable the Quality of Care by 98.6%.

The chi-square statistical test indicates that the average organizational climate significantly influences the level of acceptable quality.

**Keywords:** Organizational Climate - Quality - External User Care



## INTRODUCCIÓN

El Clima Organizacional, es la percepción que el trabajador tiene de las estructuras que ocurren en un medio laboral.

La importancia de este tema reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no resulta de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

El Clima Organizacional tiene los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo las mismas que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima repercute en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Es por todo esto que al determinar el Clima Organizacional imperante en el Hospital I Samuel Pastor Camaná y a la vez establecerla Calidad de Atención en ésta Institución, deseamos establecer la Repercusión del Clima en la Calidad, sobre todo conociendo que nos encontramos en una Institución que brinda servicios de salud y que debe brindar seguridad a sus usuarios y sobre todo debe satisfacer las expectativas de los mismos en cuanto a salud se refiere otorgando servicios seguros y sin riesgos, promoviendo y fomentando la salud en todo momento.

La Calidad en los servicios de salud, es un reto , que toda Institución debe plantearse, Camaná es una zona de menor desarrollo en vías de convertirse en una gran ciudad ya que por sus zonas agrícolas, sus playas y hasta sus zonas turísticas están siendo cada vez más visitadas, constituyendo una necesidad

urgente establecer mejoras en cuanto a la atención de salud se refiere sobre todo en ciertas épocas del año como es el verano que se convierte en el lugar más visitado, y en donde los casos de morbilidad se ven incrementados.

Uno de los métodos a través de los cuales podemos determinar el clima organizacional y la calidad de atención otorgada al usuario externo, es a través de las entrevistas, las que nos van a dar una idea del clima organizacional y de la repercusión del mismo en la calidad de atención, ésta es la mejor manera de poder determinar la percepción tanto del trabajador de salud, como de los usuarios que acuden al establecimiento de salud.





# CAPITULO I: RESULTADOS



## 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**TABLA Nº 1**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD POR GRUPO OCUPACI**

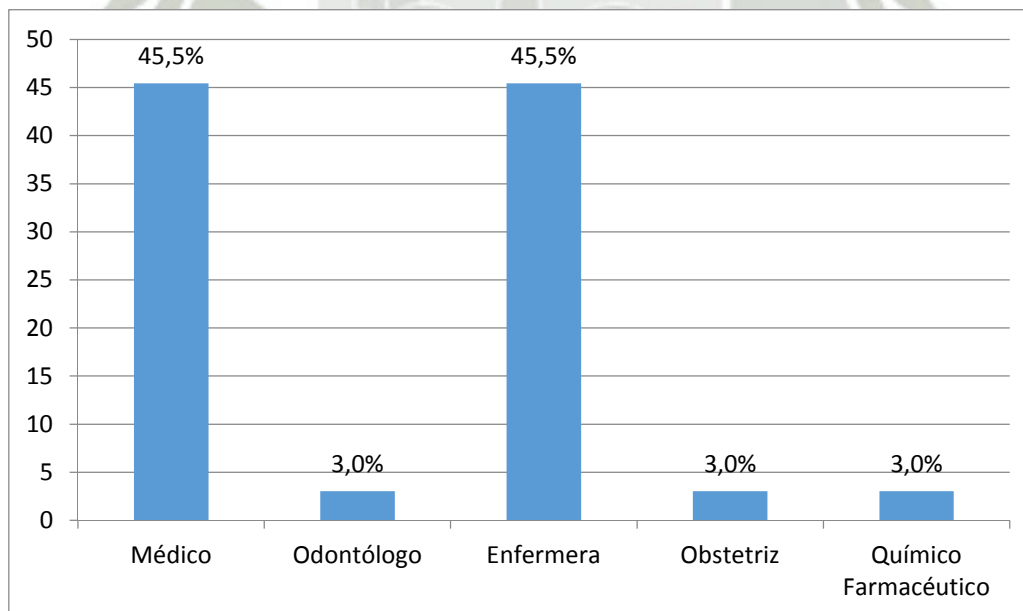
<b>PROFESIONAL</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Médico	15	45.5
Odontólogo	01	3.0
Enfermera	15	45.5
Obstetriz	01	3.0
Químico Farmacéutico	01	3.0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento elaborado por la investigadora


Como podemos apreciar, en esta tabla el mayor porcentaje de personal de salud está compuesto por Médicos y Enfermeras en un 45.5% en ambos casos.

**GRÁFICA Nº 1**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD POR GRUPO OCUPACIONAL**



**Fuente:** Instrumento elaborado por la investigadora



## **2. Evaluación del Clima Organizacional de los trabajadores de salud, sujetos de estudio**

TABLA Nº 2

EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

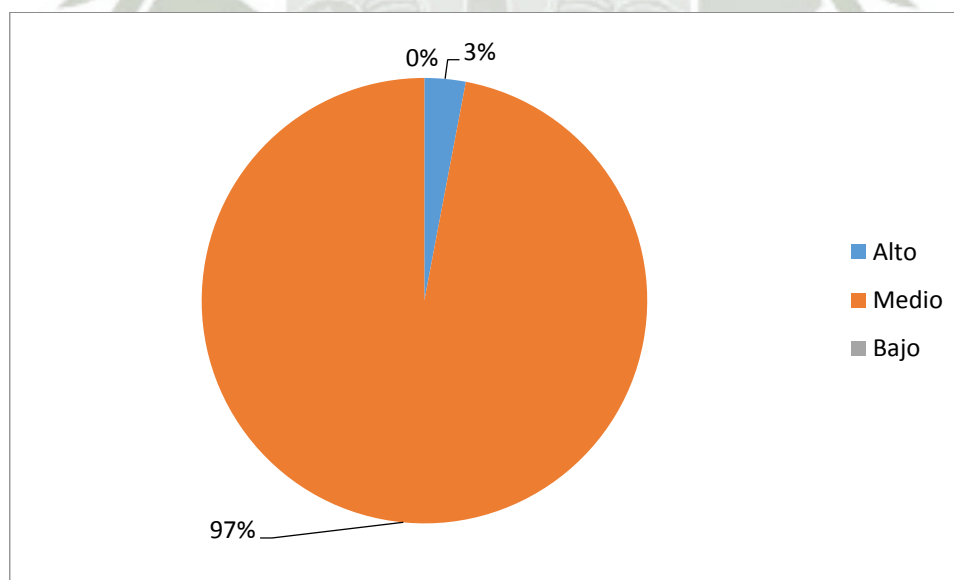
CLIMA ORGANIZACIONAL	Fr.	%
Alto	01	3.0
Medio	32	97.0
Bajo	0	0.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)


Observamos que en relación al clima organizacional el 97.0% de trabajadores encuestados refirieron un clima medio.

GRÁFICA Nº 2

EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL



**Fuente:** Instrumento aplicado sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador



**3. Dimensiones del Clima Organizacional del Hospital I Samuel Pastor-Camaná según percepción de los trabajadores de salud**

TABLA Nº 3

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: MÉTODO DE MANDO, DEL  
PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL I SAMUEL  
PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Mí jefe crea una atmósfera de confianza	2	6.1	8	24.2	15	45.5	4	12.1	4	12.1	33	100.0
3. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	2	6.1	9	27.3	10	30.3	9	27.3	3	9.1	33	100.0
4. El jefe desconfía del personal	1	3.0	8	24.2	19	57.6	4	12.1	1	3.0	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 57.6% de personal encuestado opina que el jefe desconfía del personal algunas veces y el 24.2% opina que es así casi siempre, lo que hace débil el Clima Organizacional.

TABLA N° 4

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: MOTIVACIÓN, DEL  
PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL I SAMUEL  
PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4. En la Institución se valora el esfuerzo y aporte de mi trabajo, aún cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado.	1	3.0	11	33.3	10	30.3	10	30.3	1	3.0	33	100.0
5. Me gusta mi trabajo	1	3.0	11	33.3	10	30.3	10	30.3	1	3.0	33	100.0
6. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial y los beneficios que recibo por mi trabajo (seguro, capacitaciones, etc.)	3	9.1	6	18.2	18	54.5	3	9.1	3	9.1	33	100.0
9. Recibo algún tipo de recompensa cuando los objetivos o metas son alcanzados	2	6.1	3	9.1	13	39.4	6	18.2	9	27.3	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 33.3% de personal encuestado opina que la Institución valora su trabajo, además le gusta su trabajo, el 54.5% está de acuerdo con su sueldo y el 39.4% recibe algún tipo de recompensa cuando los objetivos y metas son alcanzadas.

**TABLA Nº 5**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: PROCESO DE  
COMUNICACIÓN, DEL PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL  
HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
9. Los miembros del grupo de trabajo tiene en cuenta mis opiniones	1	3.1	14	43.8	15	46.9	2	6.3	0	0.0	32	100.0
10. La comunicación se realiza en forma ascendente y lateral	3	9.1	11	33.3	16	48.5	2	6.1	1	3.0	33	100.0
11. La retroalimentación sobre mi desempeño es oportuna	2	6.1	9	27.3	17	51.5	5	15.2	0	0.0	33	100.0
12. La comunicación se desarrolla solamente de forma descendente	4	12.1	7	21.2	12	36.4	8	24.2	2	6.1	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 48.5% de personal encuestado opina que algunas veces la comunicación se realiza en forma ascendente y lateral y el 51.5% opina que la retroalimentación del desempeño es oportuna.

**TABLA Nº 6**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: PROCESO DE INFLUENCIA  
(JEFE DIRECTO- SUBORDINADO), DEL PERSONAL PROFESIONAL  
ASISTENCIAL DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
14. Soy tratado con respeto por el responsable del área donde laboro.	9	27.3	14	42.4	10	30.3	0	0.0	0	0.0	33	100.0
15. El responsable de RRHH o de mi área me asigna una cantidad apropiada de trabajo.	6	18.2	13	39.4	11	33.3	3	9.1	0	0.0	33	100.0
16. Confío en el responsable de mi área de trabajo	4	12.1	22	66.7	4	12.1	1	3.0	2	6.1	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 66.7% de personal encuestado opina que confía casi siempre en el responsable del área de trabajo, EL 42.4% indica que casi siempre es tratado con respeto y el 39.4 % indica que se le asigna una cantidad apropiada de trabajo casi siempre .

**TABLA Nº 7**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: TOMA DE DECISIONES DEL  
PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL I SAMUEL  
PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13.El responsable del área en la que laboro generalmente apoya las decisiones que tomo	2	6.1	19	57.6	11	33.3	1	3.0	0	0.0	33	100.0
17. Se solicitan mis ideas en el proceso de toma de decisiones.	5	15.2	7	21.2	15	45.5	4	12.1	2	6.1	33	100.0
18. Las decisiones se basan en una evaluación de la realidad actual	1	3.0	5	15.2	18	54.5	6	18.2	3	9.1	33	100.0
19. Las decisiones en el Hospital se toman en diferentes niveles.	3	9.1	9	27.3	11	33.3	5	15.2	5	15.2	33	100.0
20. Las decisiones en la Institución son tomadas sólo por la jefatura.	8	24.2	17	51.5	5	15.2	3	9.1	0	0.0	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 57.6% de personal encuestado opina que el responsable del área apoya casi siempre las decisiones tomadas y el 51.5 opina que las decisiones sólo son tomadas por la jefatura casi siempre.

El 54.5% opina que algunas veces las decisiones son tomadas en base a la evaluación de la realidad.

**TABLA Nº 8**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: PROCESO DE CONTROL  
DEL PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL I SAMUEL  
PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
21. El proceso de control se lleva a cabo de manera continua.	4	12.1	5	15.2	12	36.4	10	30.3	2	6.1	33	100.0
22. El proceso de control está orientado a las metas de la Institución	5	15.2	8	24.2	16	48.5	2	6.1	2	6.1	33	100.0
23. La responsabilidad del proceso de control está centralizada en la jefatura.	3	9.1	24	72.7	6	18.2	0	0.0	0	0.0	33	100.0
24. El proceso de control está orientado a las metas de la red asistencial	2	6.1	8	24.2	21	63.6	2	6.1	0	0.0	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 63.6% de personal encuestado opina que el proceso de control está orientado a las metas de la red asistencial algunas veces y el 48.5 % opina que el proceso de control está orientado a las metas de la Institución algunas veces.

**TABLA Nº 9**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: CLARIDAD Y COHERENCIA  
DEL PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL I SAMUEL  
PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25. Entiendo de manera clara las metas de la Institución	1	3.0	4	12.1	6	18.2	10	30.3	12	36.4	33	100.0
26. Conozco bien las estrategias por las que la Institución está logrando sus metas.	4	12.1	18	54.5	10	30.3	0	0.0	1	3.0	33	100.0
27. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	4	12.1	8	24.2	9	27.3	9	27.3	3	9.1	33	100.0
28. Las metas de la Institución son poco entendibles	4	12.1	5	15.2	12	36.4	10	30.3	2	6.1	33	100.0
29. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo	1	3.0	6	18.2	18	54.5	8	24.2	0	0.0	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 54.5% de personal encuestado opina que casi siempre conozco bien las estrategias por las que la Institución está logrando sus metas, y el 54.5% opina que algunas veces recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo.


**TABLA Nº 10**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADOR: AMBIENTE FÍSICO Y  
DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL  
HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Muy Pocas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
30.El ambiente físico de mi lugar de trabajo es el adecuado	2	6.1	12	36.4	12	36.4	1	3.0	6	18.2	33	100.0
31.Cuento con el equipo e insumos necesarios para ejecutar mi trabajo	3	9.1	16	48.5	12	36.4	2	6.1	0	0.0	33	100.0
32. El entorno físico de mi ambiente de trabajo es inadecuado	8	24.2	10	30.3	11	33.3	4	12.1	0	0.0	33	100.0

**Fuente:** Encuesta sobre Clima Organizacional aplicada por el investigador (Paredes Ego-Aguirre, 2007)

Como podemos observar en la presente tabla el 48.5% de personal encuestado opina que cuenta con insumos necesarios para ejecutar el trabajo, el 36.4% opina que casi siempre el ambiente físico del lugar de trabajo es adecuado y el 36.4% opina que algunas veces es adecuado y el 33.3% opina que el entorno físico del ambiente de trabajo es adecuado algunas veces.



## **4. Características generales de los clientes externos, sujetos de estudio**

**TABLA Nº 1**

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN EDAD Y SEXO**

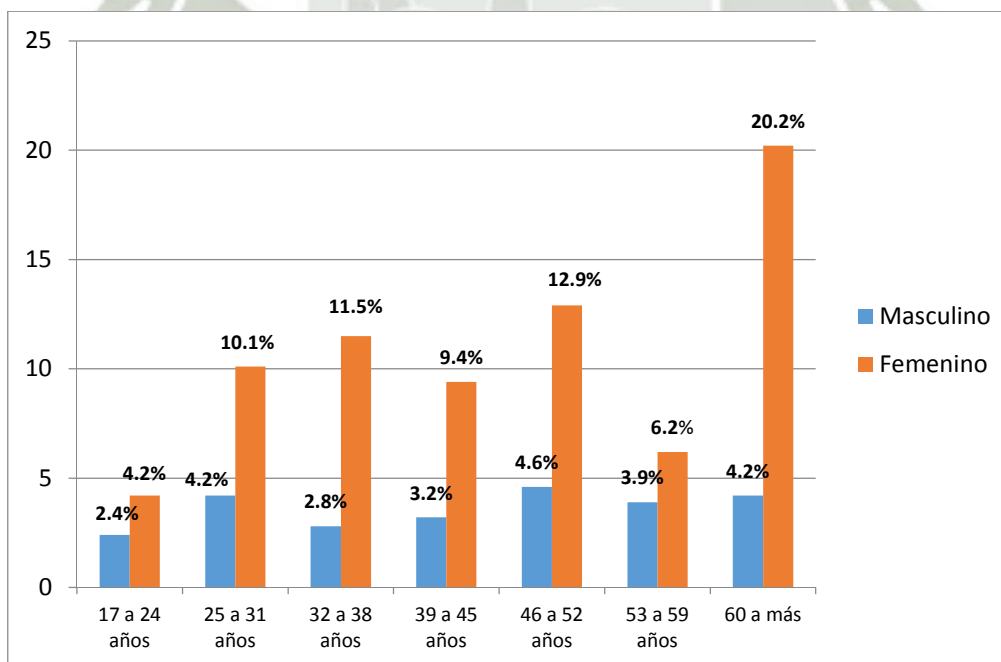
Edad \ Sexo	Masculino		Femenino		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
17 a 24 años	7	2.4	12	4.2	19	6.6
25 a 31 años	12	4.2	29	10.1	41	14.3
32 a 38 años	8	2.8	33	11.5	41	14.3
39 a 45 años	9	3.2	27	9.4	36	12.6
46 a 52 años	13	4.6	37	12.9	50	17.5
53 a 59 años	11	3.9	18	6.2	29	10.1
60 a más	12	4.2	58	20.2	70	24.5
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>25.3</b>	<b>214</b>	<b>74.7</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos establecer que el 24.5% de entrevistados presentaron edades de 60 y más años, el 17.5% entre 46 y 52 años y el 14.3% edades y entre 25 a 31 años y 32 a 38 años de edad.

**GRÁFICA Nº 1**

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN GRUPO ETAREO**



**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

**TABLA Nº 2**

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

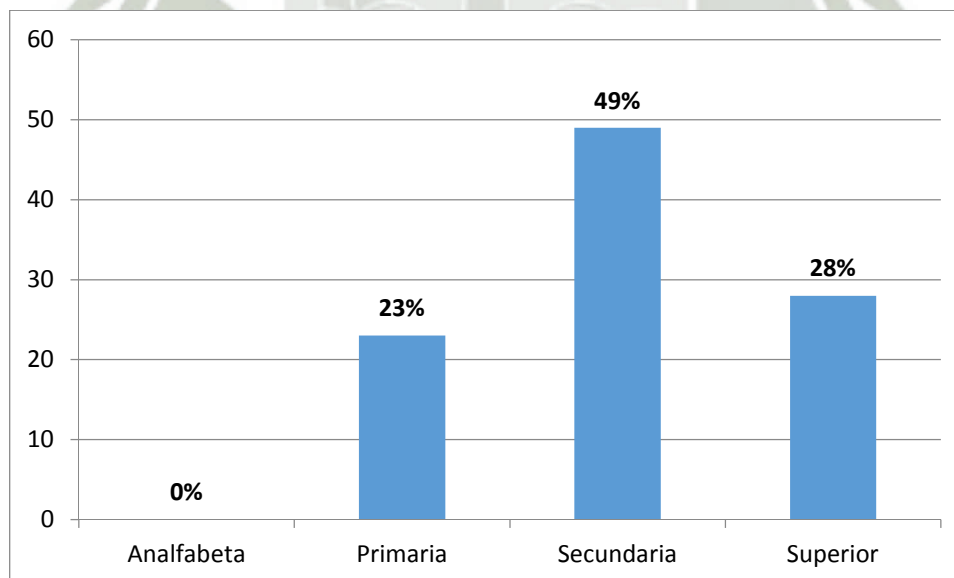
Nivel Educativo	Fr.	%
Analfabeta	0	0.0
Primaria	66	23.0
Secundaria	140	49.0
Superior	80	28.0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En cuanto al nivel de instrucción podemos notar que del 100% de los pacientes se observa que el 49.0% tienen secundaria; el 28.0% superior y el 23.0% primaria.

**GRÁFICA Nº 2**

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN**



**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

**TABLA Nº 3**

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN OCUPACIÓN**

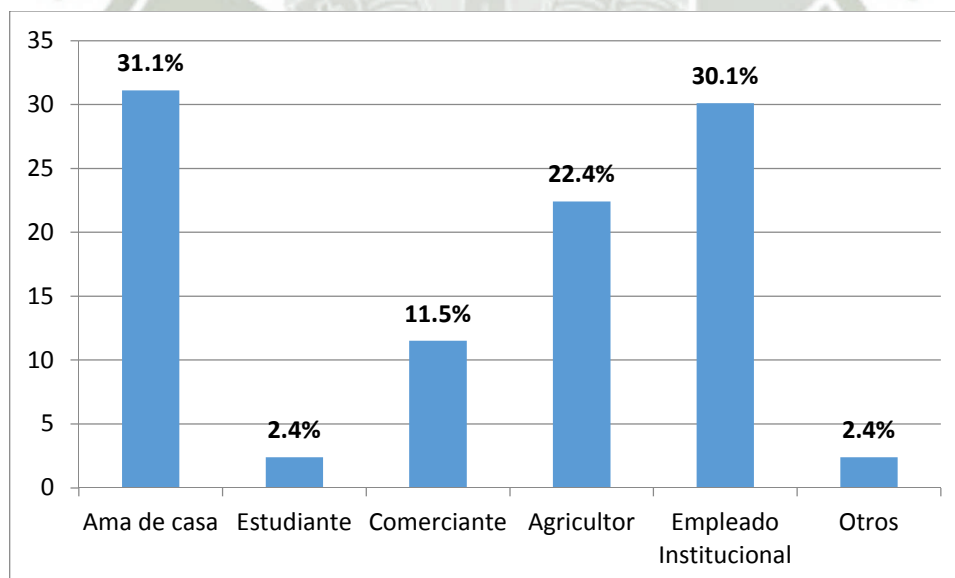
Ocupación	Fr.	%
Ama de casa	89	31.1
Estudiante	7	2.4
Comerciante	33	11.5
Agricultor	64	22.4
Empleado Institucional	86	30.1
Otros	7	2.4
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En cuanto a ocupación podemos notar que del 100% de los pacientes vemos que el 31.0% son amas de casa; el 30.0% empleados institucional; el 22.5% agricultores; el 11.5% comerciantes

**GRÁFICA Nº 3**

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN OCUPACIÓN**



**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora



## **5. Percepción del nivel de Calidad de Servicios de Salud en Consultorios Externos**

**TABLA Nº 4**

**RESUMEN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL  
HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

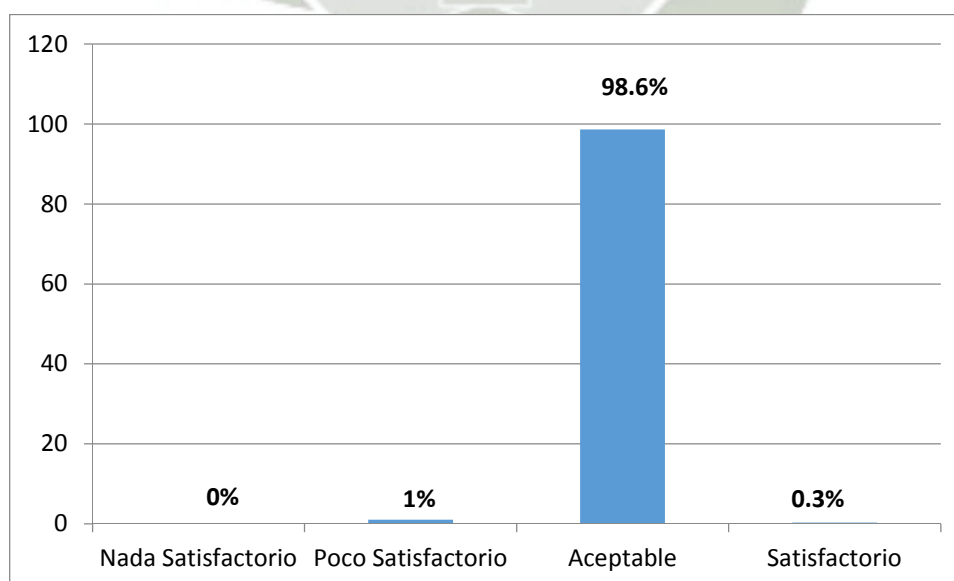
Calidad de Atención	Fr.	%
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	3	1.0
Aceptable	282	98.7
Satisfactorio	1	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

Observamos que el 98.7% de pacientes evaluados, refirieron que la calidad de atención es aceptable. Sólo el 1% piensa que es poco satisfactoria.

**GRÁFICA Nº 4**

**RESUMEN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL  
HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**



**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

**TABLA Nº 5**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS SERVICIOS DE SALUD” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0.0	0.0
Poco Satisfactorio	50	17.5
Aceptable	233	81.5
Satisfactorio	3	1.0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 4 de la encuesta

Observamos que el 81.5% de pacientes evaluados, refirieron que las instalaciones físicas del Hospital son aceptables. (Cómodos)

TABLA Nº 6

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “CORTESÍA (TRATO DEL MÉDICO:  
AMABILIDAD)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS  
DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	286	100.0
Satisfactorio	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 12 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 100% de personas encuestadas opinan que el trato del médico es aceptable, es decir es cortés durante la atención en los consultorios externos.

TABLA N° 7

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “CREDIBILIDAD (SERVICIO DE FARMACIA, PROVEEDOR DE MEDICAMENTOS)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL  
I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

Nivel de satisfacción alcanzados	Número	Promedio porcentual alcanzado
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	277	96.9
Satisfactorio	9	3.1
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 15 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 96.9% de personas encuestadas opinan que las medicinas otorgadas por el hospital son mejores y más económicas que las que podría comprar en la calle y se alcanza un nivel satisfactorio sólo en un 3.1%.

TABLA N° 8

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “SEGURIDAD (MEDICACIÓN OTORGADA)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	134	46.9
Satisfactorio	152	53.1
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 16 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 46.9% de personas encuestadas opinan que las medicinas otorgadas por el hospital son seguras, sin embargo les ocasionan algunas molestias y el 53.1% han alcanzado un nivel de satisfactorio.

TABLA N° 9

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “FIABILIDAD (CALIDAD DE ATENCIÓN EN GENERAL: EJECUCIÓN DEL SERVICIO)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	240	83.9
Satisfactorio	46	16.1
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 19 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 84% de personas encuestadas opinan que la Calidad de Atención recibida es aceptable y el 16% a alcanzado un nivel de satisfactorio.

TABLA Nº 10

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “PROFESIONALIDAD  
(CONOCIMIENTOS DEL PROFESIONAL)” POR LOS USUARIOS DE  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR  
CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	3	1.0
Poco Satisfactorio	3	1.0
Aceptable	229	80.2
Satisfactorio	51	17.8
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 13 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 80.2% de personas encuestadas opinan que los conocimientos de los profesionales, son aceptables ya que después de haber seguido el tratamiento médico han conseguido mejoría y el 17.8% han alcanzado un nivel de satisfactorio.

**TABLA Nº 11**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “COMUNICACIÓN (ESTABLECE DIALOGO)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	12	6.0
Aceptable	162	81.0
Satisfactorio	26	13.0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 09 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 81.0% de personas encuestadas opinan que los Médicos les brindan una explicación clara sobre su enfermedad llegando a niveles aceptables, y el 13.0% han alcanzado un nivel de satisfactorio de comunicación tratando incluso sobre temas de su vida diaria.

**TABLA Nº 12**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “COMUNICACIÓN (ENTREGA DE FOLLETOS)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	59	20.6
Poco Satisfactorio	1	0.3
Aceptable	49	17.2
Satisfactorio	177	61.9
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 11 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 61.9% de personas encuestadas perciben un nivel satisfactorio ya que se les ha otorgado folletos informativos de salud, mientras que un 20.6% perciben un nivel nada satisfactorio ya que nunca se les ha entregado folletos.

**TABLA Nº 13**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “CAPACIDAD DE RESPUESTA  
(ATENCIÓN CUMPLIDA)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS  
EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	1	0.3
Aceptable	69	24.1
Satisfactorio	216	75.6
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 07 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 75.6% de personas encuestadas perciben un nivel satisfactorio ya que se les ha otorgado citas y siempre se les ha atendido y el 24.1% perciben un nivel de satisfacción aceptable.

**TABLA Nº 14**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “CAPACIDAD DE RESPUESTA (TIEMPO DE ESPERA)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	3	1.0
Poco Satisfactorio	167	58.5
Aceptable	114	40.0
Satisfactorio	2	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 08 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 58.5% de personas encuestadas perciben un nivel poco satisfactorio ya que el tiempo de espera para ser atendido es regular, y el 40.0% de personas perciben un nivel de satisfacción aceptable.

**TABLA Nº 15**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “CAPACIDAD DE RESPUESTA  
(ORIENTACIÓN A LOS CLIENTES)” DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS  
EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	23	8.0
Aceptable	199	69.6
Satisfactorio	64	22.4
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 02 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 69.6% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que cuando llega al hospital , le dicen lo que tiene que hacer para que lo atiendan y entiende lo que le dicen, y el 22.4% de personas perciben un nivel de satisfacción satisfactorio.

**TABLA Nº 16**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “CREDIBILIDAD EN EL SERVICIO OTORGADO” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	233	81.5
Satisfactorio	53	18.5
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 17 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 81.5% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que si recomendarían a sus amigos y familiares atenderse en el hospital pero sólo con algunos médicos , y el 18.5% de personas perciben un nivel de satisfacción satisfactorio, recomendando la atención en el hospital con cualquier médico.

TABLA Nº 17

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “TIEMPO QUE LE TOMA LLEGAR AL HOSPITAL” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

Nivel de satisfacción alcanzados	Número	Promedio porcentual alcanzado
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	77	26.9
Aceptable	107	37.4
Satisfactorio	102	35.7
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 01 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 37.4% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que el tiempo que les toma para llegar al hospital es de 15 a 30 min., y el 35.7% de personas perciben un nivel de satisfactorio.

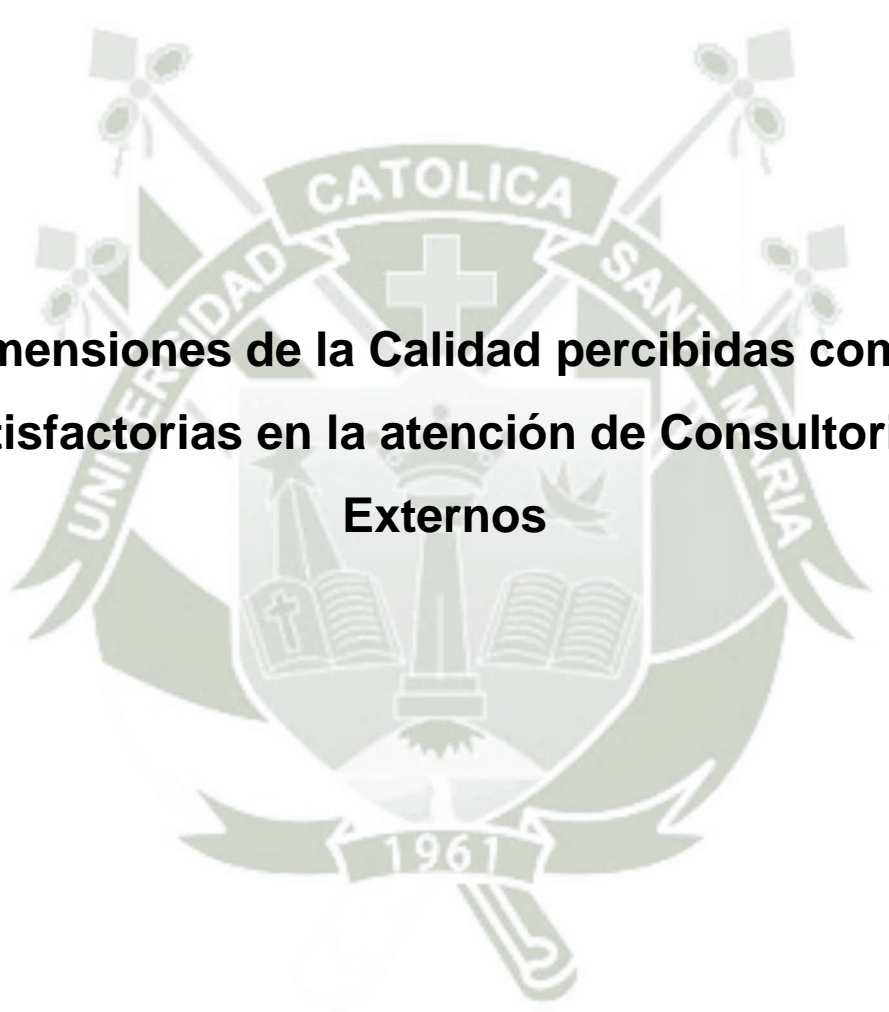
**TABLA Nº 18**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “HORARIOS DE ATENCIÓN” POR LOS  
USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL  
PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	0	0.0
Poco Satisfactorio	49	17.1
Aceptable	233	81.5
Satisfactorio	4	1.4
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 03 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 81.5% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que los horarios de atención son regularmente adecuados para su atención y el 17% opinan que no son totalmente adecuados perciben un nivel poco satisfactorio.



**6. Dimensiones de la Calidad percibidas como no  
satisfactorias en la atención de Consultorios  
Externos**

TABLA N° 19

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “COMUNICACIÓN (CHARLAS EDUCATIVAS)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

Nivel de satisfacción alcanzados	Número	Promedio porcentual alcanzado
Nada Satisfactorio	286	100.0
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	0	0.0
Satisfactorio	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 10 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 100% de personas encuestadas perciben un nivel nada satisfactorio ya que no se les ha brindado charlas educativas sobre salud durante el tiempo de espera para la consulta.

TABLA N° 20

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “COMPRESIÓN (CONOCIMIENTO DE LOS PACIENTES)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	61	21.3
Poco Satisfactorio	132	46.2
Aceptable	50	17.5
Satisfactorio	43	15.0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 06 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 46.2% de personas encuestadas perciben un nivel poco satisfactorio ya que solo lo conoce el personal de admisión mas no el personal de salud y el 21.3% percibe un nivel nada satisfactorio ya que nadie lo conoce.

**TABLA Nº 21**

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN “COMPRESIÓN (VISITA DOMICILIARIA)” POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ**

<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Número</b>	<b>Promedio porcentual alcanzado</b>
Nada Satisfactorio	160	90.9
Poco Satisfactorio	0	0.0
Aceptable	26	9.1
Satisfactorio	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Calidad de atención de Servicios de Salud, aplicado por el investigador. Dimensión correspondiente a la pregunta No. 14 de la encuesta

En ésta dimensión, observamos que el 90.9% de personas encuestadas perciben un nivel nada satisfactorio ya que el personal de salud nunca lo han visitado en su domicilio y el 9% percibe un nivel aceptable porque lo ha visitado algunas veces.



## 7. REPERCUSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

**TABLA Nº 22**

**REPERCUSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO. HOSPITAL I SAMUEL PASTOR-CAMANÁ.**

<b>Clima Organizacional</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nivel de satisfacción alcanzados</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Alto	01	3.0	Nada Satisfactorio	0	0.0
Medio	32	97.0	Poco Satisfactorio	3	1.0
Bajo	0	0.0	Aceptable	282	98.7
			Satisfactorio	1	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

$$\chi^2 = 0.853 * (\chi^2 5\% = 9.35, GL = 3) \\ (p > 0.05)$$

Como podemos observar, el clima organizacional que se ha encontrado en los profesionales de salud que laboran en el Hospital I Samuel Pastor Camaná es de nivel medio (97.0%) y el nivel de satisfacción alcanzado es aceptable (98.7%).

El clima organizacional si repercute en la percepción de la satisfacción que tiene el cliente externo sobre la calidad de la atención.

La prueba estadística del chi cuadrado indica que el clima organizacional medio actúa en forma dependiente al nivel de satisfacción aceptable; por consiguiente, sí existe repercusión altamente significativa.

## 8. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El presente trabajo de investigación se desarrolla en un ambiente considerado “especial” en razón a que la calidad de atención es un factor importante en los establecimientos de salud, por que tener a los clientes externos satisfechos con la atención es un reto, que se plantea el profesional de salud, así mismo se toma en consideración y es plantea la hipótesis de que si existe un buen clima laboral esto repercutirá positivamente en la percepción que tiene el usuario sobre la atención que recibe.

Para la presentación de los resultados se ha trabajado en base a seis ejes que nos permitieron poder entender mejor los datos obtenidos.

El primer eje son las características generales de los trabajadores de salud, sujetos de estudio, donde se realizó la distribución del personal de salud por grupo ocupacional, donde se aprecia que el mayor porcentaje de personal de salud está compuesto por Médicos y Enfermeras en un 45.5% en ambos casos, en un 3.0% corresponde a la frecuencia de un Odontólogo, una Obstetrix y un Químico Farmacéutico.

El segundo eje, es la evaluación del Clima Organizacional de los trabajadores de salud, sujeto de estudio, donde se observó que en relación al clima organizacional el 97.0% de trabajadores encuestados refirieron percibir un clima medio.

El tercer eje, son las dimensiones del Clima Organizacional de los trabajadores de Salud del Hospital I Samuel Pastor-Camaná, se consideraron:

Clima Organizacional según indicador: método de mando, del personal profesional asistencial, donde se observó que el 57.6% de personal encuestado opina que el jefe desconfía del personal algunas veces y el 24% opina que es así casi siempre, lo que hace débil el Clima Organizacional.

Clima Organizacional según Indicador: Motivación, del Personal Profesional Asistencial, se observa que el 33.3% de personal encuestado opina que la Institución valora su trabajo, además le gusta su trabajo, el 54.5% está de acuerdo con su sueldo y el 39.4% recibe algún tipo de recompensa cuando los objetivos y metas son alcanzadas.

Clima Organizacional según indicador: proceso de comunicación, del personal profesional asistencial, donde se observa que el 48.5% de personal encuestado opina que algunas veces la comunicación se realiza en forma ascendente y lateral y el 51.5% opina que la retroalimentación del desempeño es oportuna.

Clima Organizacional según indicador: proceso de influencia (jefe directo-subordinado), del personal profesional asistencial, podemos observar que el 66.7% de personal encuestado opina que confía casi siempre en el responsable del área de trabajo, casi siempre es tratado con respeto (42.4%) y se le asigna una cantidad apropiada de trabajo casi siempre al 39.4%.

Clima Organizacional según indicador: toma de decisiones del personal profesional asistencial, observamos que el 57.6% de personal encuestado opina que el responsable del área apoya casi siempre las decisiones tomadas y el 51.5 opina que las decisiones sólo son tomadas por la jefatura casi siempre. El 54.5% opina que algunas veces las decisiones son tomadas en base a la evaluación de la realidad.

Clima Organizacional según indicador: proceso de control del personal profesional asistencial, se observa que el 63.6% de personal encuestado opina que el proceso de control está orientado a las metas se la red asistencial algunas veces y el 48.5 % opina que el proceso de control está orientado a las metas de la Institución algunas veces.

Clima Organizacional según indicador: claridad y coherencia del personal profesional asistencial, se observa que el 54.5% de personal encuestado opina que casi siempre conozco bien las estrategias por las que la Institución

está logrando sus metas, y el 54.5% opina que algunas veces recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo.

Clima Organizacional según indicador: ambiente físico y disponibilidad del personal profesional asistencial, donde observamos que el 48.5% de personal encuestado opina que cuenta con insumos necesarios para ejecutar el trabajo, el 36.4% opina que casi siempre el ambiente físico del lugar de trabajo es adecuado y el 36.4% opina que algunas veces es adecuado y el 33.3% opina que el entorno físico del ambiente de trabajo es algunas veces.

Cuarto eje, características generales de los clientes externos, sujetos de estudio, donde se puede encontrar que el 24.5% de entrevistados presentaron edades de 60 y más años, el 17.55 entre 46 y 52 años y el 14.3% edades y entre 25 a 31 años y 32 a 38 años de edad. El 74.7 son mujeres y el 25.3% son varones. Siendo una población con nivel de instrucción secundaria (49%), el 28.0% superior y el 23.0% primaria. Su ocupación en un porcentaje del 31.0% son amas de casa; el 30.0% empleados institucional; el 22.5% agricultores; el 11.5% comerciantes

Quinto eje, en cuanto a la percepción del nivel de satisfacción de Calidad de Servicios de salud en Consultorios Externos, tenemos que el 98.6% de pacientes evaluados, refirieron que la calidad de atención es aceptable. Sólo el 1% piensa que es poco satisfactoria.

En la percepción de la dimensión: elementos tangibles de los servicios de salud por los usuarios en consultorios externos del Hospital se tiene que el 81.5% de pacientes evaluados, refirieron que las instalaciones físicas del Hospital son aceptables. (Cómodos).

En cuanto a la Percepción de la dimensión: cortesía (trato del médico: amabilidad) por los usuarios en consultorios externos, el 100% de personas encuestadas opinan que el trato del médico es aceptable, es decir es cortés durante la atención en los consultorios externos.

En la Percepción de la dimensión: credibilidad (servicio de farmacia: servicio que provee medicamentos) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 96.9% de personas encuestadas opinan que las medicinas otorgadas por el hospital son mejores que las que podría comprar en la calle y se alcanza un nivel satisfactorio sólo del 3.1%.

En cuando a la Percepción de la dimensión: seguridad (medicación otorgada) por los usuarios en consultorios externos del hospital, se observa que el 46.9% de personas encuestadas opinan que las medicinas otorgadas por el hospital son seguras, sin embargo les ocasionan algunas molestias y el 53.1% han alcanzado un nivel de satisfactorio.

En cuanto a la Percepción de la dimensión: fiabilidad (calidad de atención en general: ejecución del servicio) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 84% de personas encuestadas opinan que la Calidad de Atención recibida es aceptable y el 16% a alcanzado un nivel de satisfactorio.

En la percepción de la dimensión: profesionalidad (conocimientos del profesional) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 80.1% de personas encuestadas opinan que los conocimientos de los profesionales, son aceptables ya que después de haber seguido el tratamiento médico han conseguido mejoría y el 18 % han alcanzado un nivel de satisfactorio.

En la percepción de la dimensión: comunicación (establece dialogo) por los usuarios en consultorios externos, el 81% de personas encuestadas opinan que los Médicos les brindan una explicación clara sobre su enfermedad llegando a niveles aceptables, y el 13% han alcanzado un nivel de satisfactorio de comunicación tratando incluso sobre temas de su vida diaria.

En la Percepción de la dimensión: comunicación (entrega de folletos) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 61.9% de personas encuestadas perciben un nivel satisfactorio ya que se les ha otorgado

folletos informativos de salud, mientras que un 20.6% perciben un nivel nada satisfactorio ya que nunca se les ha entregado folletos.

En la percepción de la dimensión: capacidad de respuesta (atención cumplida) por los usuarios en consultorios externos del hospital, 75.5% de personas encuestadas perciben un nivel satisfactorio ya que se les ha otorgado citas y siempre se les ha atendido y el 24.1% perciben un nivel de satisfacción aceptable.

En la percepción de la dimensión: capacidad de respuesta (tiempo de espera) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 58.4% de personas encuestadas perciben un nivel poco satisfactorio ya que el tiempo de espera para ser atendido es regular, y el 39.9% de personas perciben un nivel de satisfacción aceptable.

En la percepción de la dimensión: capacidad de respuesta (orientación a los clientes) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 69.6% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que cuando llega al hospital, le dicen lo que tiene que hacer para que lo atiendan y entiende lo que le dicen, y el 22.4% de personas perciben un nivel de satisfacción satisfactorio.

En la percepción de la dimensión: credibilidad en el servicio otorgado por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 81.5% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que si recomendarían a sus amigos y familiares atenderse en el hospital pero sólo con algunos médicos, y el 18.5% de personas perciben un nivel de satisfacción satisfactorio, recomendando la atención en el hospital con cualquier médico.

En la percepción de la dimensión: tiempo que le toma llegar al hospital por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 37.4% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que el tiempo que les toma para llegar al hospital es de 15 a 30 min., y el 35.7% de personas perciben un nivel de satisfactorio.

En la percepción de la dimensión: horarios de atención por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 81.5% de personas encuestadas perciben un nivel aceptable de satisfacción ya que los horarios de atención son regularmente adecuados para su atención y el 17% opinan que no son totalmente adecuados perciben un nivel poco satisfactorio.

El sexto eje son las Dimensiones de la Calidad no satisfactorios en la atención de los Servicios de salud brindados en Consultorios Externos

En la percepción de la dimensión: comunicación (charlas educativas) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 100% de personas encuestadas perciben un nivel nada satisfactorio ya que no se les ha brindado charlas educativas sobre salud durante el tiempo de espera para la consulta.

En la percepción de la dimensión: comprensión (conocimiento de los pacientes) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 46.2% de personas encuestadas perciben un nivel poco satisfactorio ya que solo lo conoce el personal de admisión mas no el personal de salud y el 21.3% percibe un nivel nada satisfactorio ya que nadie lo conoce.

En la percepción de la dimensión: comprensión (visita domiciliaria) por los usuarios en consultorios externos del hospital, el 90.9% de personas encuestadas percibe un nivel nada satisfactorio ya que el personal de salud nunca los ha visitado en su domicilio y el 9.1% percibe un nivel aceptable porque los ha visitado algunas veces.

Los resultados encontrados resultan alentadores en razón a que los clientes externos afirman que su nivel de satisfacción es aceptable en casi la totalidad ya que 282 así lo avalan. En cuanto al clima organizacional la percepción que tienen los profesionales de la salud es más neutra, ya que consideran que el clima organizacional está en el nivel medio y lo afirman 32 de los profesionales.

Finalmente, es conveniente mencionar que al aplicar la prueba estadística de chi cuadrado se observa que el clima organizativo medio influye significativamente en el nivel de calidad aceptable.

Considerando que en los últimos años la gestión de recursos humanos ha tomado gran importancia para las organizaciones, en especial para los servicios de salud, se espera genere ventajas competitivas asociadas al mejor desempeño de las tareas, lo que se traducirá en satisfacción del usuario externo de los establecimientos de salud.



## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : La presencia de un Clima Organizacional medio, está condicionado por la falta de comunicación e incentivo ya sea de tipo recompensa o salarial, lo que hace que el trabajador de salud, no se sienta conforme en su ambiente de trabajo, ya que a veces también las órdenes impartidas son arbitrarias, creando una percepción poco adecuada por parte del personal de salud.
- SEGUNDA** : Las dimensiones de calidad alcanzadas, en relación satisfacción del usuario en forma general indican que la calidad de atención en el Hospital I Samuel Pastor Camaná es aceptable, notándose que la percepción del usuario con respecto a ésta es buena.
- TERCERA** : La prueba estadística de chi cuadrado indica que el clima organizativo medio influye significativamente en el nivel de calidad aceptable.

## RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital I Samuel Pastor Camaná, se le sugiere implementar programas de incentivos laborales y fortalecimiento del Clima Organizacional, para garantizar una mejora en la percepción del trabajador en la Institución, elaborando estrategias que permitan la inclusión de todos los trabajadores, para mejorar la comunicación y fortalecer el trabajo en equipo.
2. Al Director del Hospital I Samuel Pastor Camaná, se implemente un plan de control interno que permita la evaluación periódica de la calidad de atención dentro de la institución, y a la vez establecer estrategias dentro de la Institución que permitan la motivación y la difusión del autocuidado de la salud a todos los clientes que acuden a nuestro Hospital.
3. Al Director del Hospital I Samuel Pastor Camaná, implemente programas de capacitación continua dirigida a los profesionales de la salud, que les permita estar actualizados en forma permanente, sobre calidad de atención en los servicios de salud.

## PROPUESTA

### I. DENOMINACIÓN

“PROGRAMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ.”

### II. PROPÓSITO:

- Desarrollar una Cultura de calidad en el Hospital I Samuel Pastor Camaná a través de la mejora continua del Clima Organizacional.

### III. OBJETIVO GENERAL:

- Proporcionar al personal una atmósfera de confianza a fin de conseguir un ambiente agradable de trabajo.

### IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Promover en el Hospital el estudio de Clima Organizacional.
2. Fortalecer un proceso de control en forma continua.
3. Crear un sistema de capacitación continua para mejorar el clima organizacional.
4. Vigilar el programa de mejoramiento del Clima Organizacional en bien de la calidad de atención.
5. Promover el uso práctico de los resultados elaborando a la vez proyectos de mejora del Clima Organizacional.

### V. ÁMBITO:

Se desarrollará en el Hospital I Samuel Pastor Camaná y se aplicará a todo el personal de salud que labora en él, en especial los profesionales asistenciales.

### VI. PARTICIPANTES:

Participará todo el personal de salud que se sienta comprometido con la Institución, en coordinación con la Dirección del Hospital y de la Red Asistencial Arequipa.

## **VII. DURACIÓN:**

Un año calendario.

## **VIII. FASES DEL PROGRAMA:**

### **1. Fase de alineamiento**

- Compromiso de la Dirección de Es Salud.
- Conocimiento de la organización.
- Construcción del instrumento de medición.

### **2. Fase de sensibilización**

- Campaña de publicidad y comunicación interna.
- Integración y formación de comisiones con los recursos humanos existentes dentro de la Institución.

### **3. Fase de Medición**

- Convocatoria de los usuarios internos.
- Sensibilización de los mismos previa a la aplicación de los cuestionarios sobre clima organizacional, estableciendo reglas con las de confidencialidad y anonimato.

### **4. Fase de Análisis y entrega de los resultados**

- Evaluación de los resultados
- Entrega de los informes obtenidos
- Análisis de los resultados
- Recomendaciones después de la aplicación de la encuesta
- Entrega de los resultados a la Dirección del hospital y de la Red Asistencial Arequipa. ES SALUD.

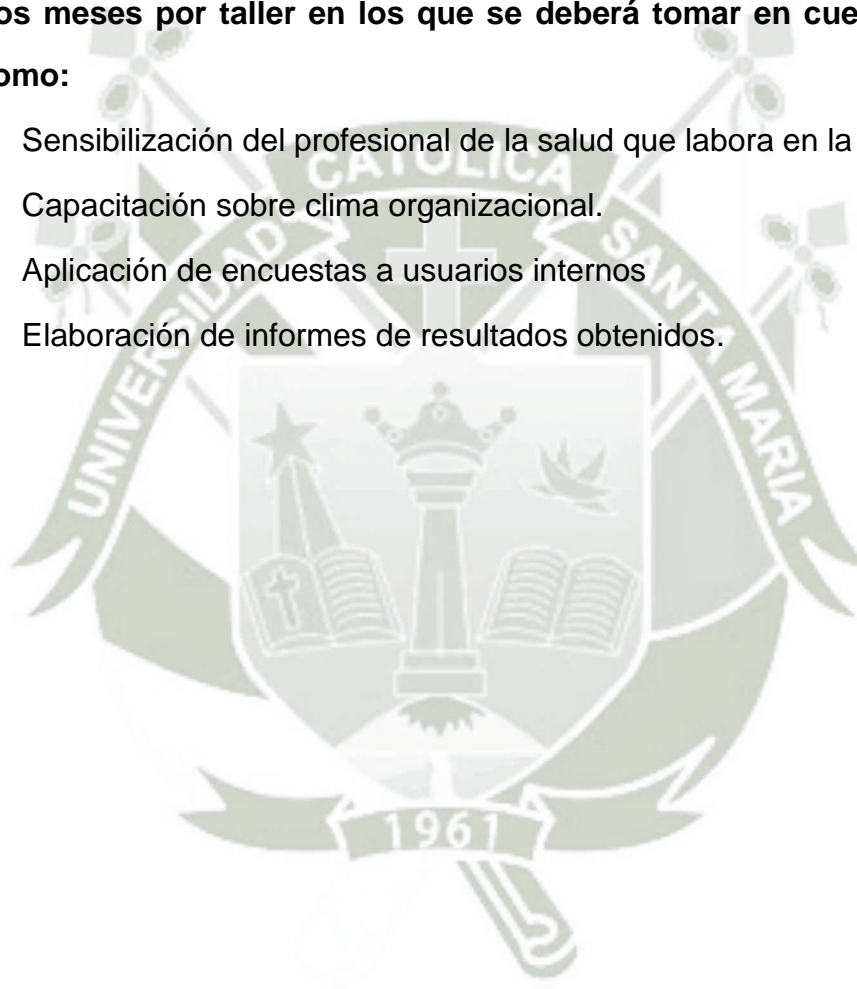
### **5. Fase de Acciones de mejoramiento**

- Desarrollar planes de acción inmediata frente a los resultados obtenidos como debilidades y amenazas.

- Articular los resultados del mejoramiento de Clima organizacional con los indicadores estratégicos de la organización, y al culminar se deberá elaborar un documento que sistematice las experiencias buenas que ayuden a fortalecer el desarrollo de un clima organizacional favorable.

**Dicho programa de fortalecimiento se llevará a cabo en periodos de dos meses por taller en los que se deberá tomar en cuenta temas como:**

- Sensibilización del profesional de la salud que labora en la Institución
- Capacitación sobre clima organizacional.
- Aplicación de encuestas a usuarios internos
- Elaboración de informes de resultados obtenidos.



## IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FASES	ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Fase de alineamiento</b>	• Compromiso de la Dirección de Es Salud.	X											
	• Conocimiento de la organización.		X										
	• Construcción del instrumento de medición.			X									
<b>Fase de sensibilización</b>	• Campaña de publicidad y comunicación interna.				X								
	• Integración y formación de comisiones con los recursos humanos existentes dentro de la Institución.					X							
<b>Fase de Medición</b>	• Convocatoria de los usuarios internos.					X	X						
	• Sensibilización de los mismos previa a la aplicación de los cuestionarios sobre clima organizacional, estableciendo reglas con las de confidencialidad y anonimato.							X	X				
<b>Fase de Análisis y entrega de los resultados</b>	• Evaluación de los resultados									X			
	• Entrega de los informes obtenidos										X		
	• Análisis de los resultados										X		
	• Recomendaciones después de la aplicación de la encuesta										X		
	• Entrega de los resultados a la Dirección del hospital y de la Red Asistencial Arequipa. ES SALUD.										X		
<b>Fase de Acciones de mejoramiento</b>	• Desarrollar planes de acción inmediata frente a los resultados obtenidos como debilidades y amenazas.											X	
	• Articular lo resultados del mejoramiento de Clima organizacional con los indicadores estratégicos de la organización, y al culminar se deberá elaborar un documento que sistematice las experiencias buenas que ayuden a fortalecer el desarrollo de un clima organizacional favorable.												X

## X. PRESUPUESTO

RECURSOS HUMANOS	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Ponente por 1 día	120.00	120.00
Evaluador 1 x 4 días	120.00	480.00
	<b>Sub total</b>	<b>600.00</b>
RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Publicidad	35.00	35.00
Papel Bond	1000	25.00
Lapiceros	100	100.00
Instrumento	150	45.00
Otros materiales:	250.00	250.00
	<b>Sub total</b>	<b>S/. 455.00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>S/.1055.00</b>

## XI. EVALUACIÓN

Se dará a mediano y largo plazo

## BIBLIOGRAFÍA

1. ÁLVAREZ V., S. Y. La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficiencia del Instituto de Oftalmología” . Abril-Agosto 2001. UNMSM. Lima.
2. BRUNET L. El clima de trabajo en las organizaciones definiciones, diagnósticos y consecuencias. México. Editorial Trillas. 2009.
3. CABRERA, GILMAR. Apuntes de Cátedra, Comportamiento Organizacional, Universidad Central de Chile, 1996.
4. CHIAVENATO I. Introducción a la Teoría General de la Administración. México DF. Editorial Mc Graw Hill. Séptima edición. 2007.
5. CORNEJO Y ROSADO, M. Excelencia la nueva Competencia Liderazgo y Calidad Total, Segunda Edición, 1997.
6. DAFT.R.L. Teoría y diseño organizacional. México. Editorial Thomson. Octava edición. 2005.
7. DANTAS INACIO. Reflexiones para una buena relación laboral. Palabra Ediciones; 2016.
8. DESSLER G. Organización y administración. México. Editorial Prentice Hall Interamericana. 2003.
9. DOCUMENTO TÉCNICO: METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. Ministerio de Salud. RM No.623-2006/MINSA.
10. GAN F, TRIGINE J. Clima laboral. Editorial Díaz de Santos. España; 2013
11. GARCIA S Y DOLAN S. La dirección por valores. Editorial Mc. Graw- Hill. Interamericana de España, S.A. España, 1997.
12. GRANELL H. Éxito Gerencial y Cultura. Ediciones IESA. Caracas, 1997.

13. IVANCEVICH J, KONOPARK R. Comportamiento organizacional. México. Ediciones Mc Graw-Hill interamericana. Sétima edición. 2006.
14. KEITH D. Comportamiento organizacional. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Octava edición. 2011.
15. KOONTZ HAROLD. Administración: Una Perspectiva Global. 12ª Edición. Mc Graw Hill. España; 2009.
16. LIKERT, R. "Un nuevo método de Gestión y Dirección". Bilbao: Deusto. España 1965.
17. ROBBINS S. Cultura Organizacional, Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones. México. Editorial Prentice. 2003.
18. SCHERERHOM, HUNT Y OSBORN. Comportamiento de las Organizaciones. Interamericana. México. 1987.
19. STEPHEN P. ROBBINS. Comportamiento Organizacional. 13ª Edición. México: Pearson Educación; 2009
20. VALLE R. Gestión Estratégica de Recursos Humanos. México; Interamericana; 1995.

## HEMEROGRAFÍA

21. ÁLVAREZ VALVERDE, SHIRLEY YISSELA. La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001.
22. BRAVO URBINA PAULA. Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2003

23. CASAS CÁRDENAS Y ECHEVARRIA BARRERA. Clima Organizacional en el Centro de salud manual Bonilla; 1999.

24. JOAQUÍN NARVAJAS ADÁN. Calidad de vida laboral a la gestión de calidad. 2007

25. MINISTERIO DE SALUD. Calidad de Atención de los niveles de Satisfacción de los usuarios internos y externos. Setiembre, 2003.

## INFORMATOGRAFÍA

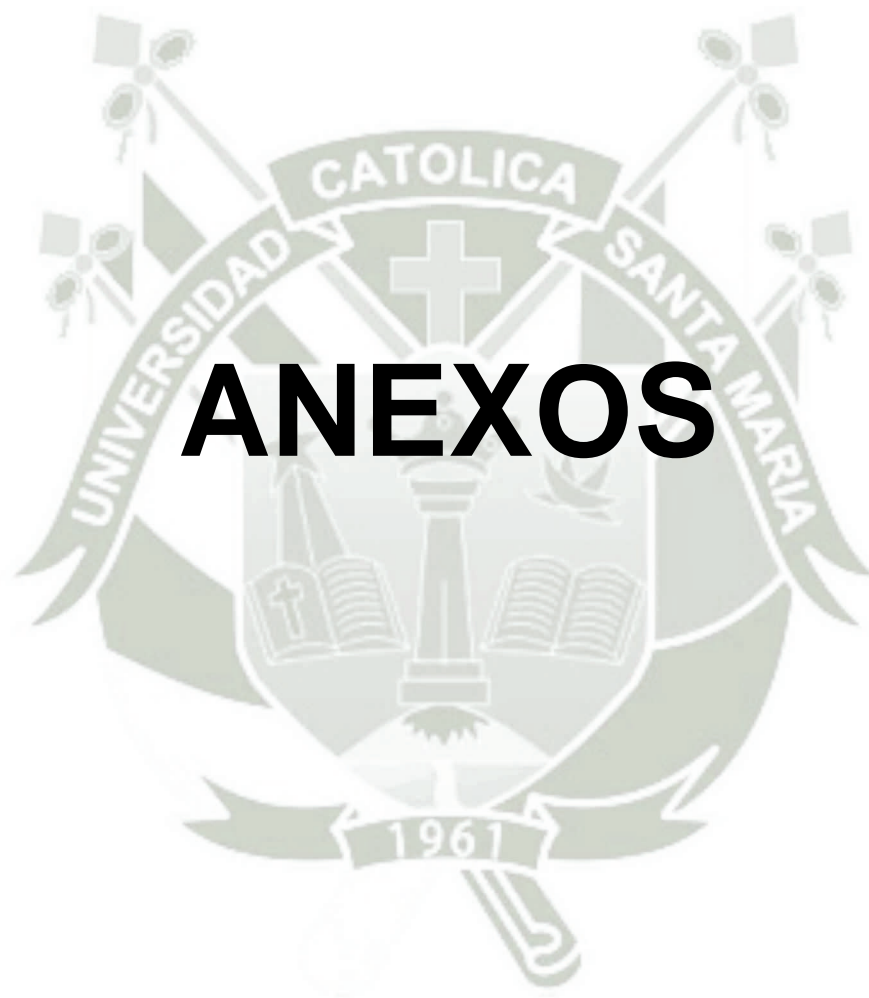
26. EDEL NAVARRO Y GARCÍA SANTILLÁN. Clima y Compromiso organizacional. Edición Electrónica. Texto completo: [www.eumed.net/libros/2007c/340/](http://www.eumed.net/libros/2007c/340/)

27. [www.calidadensalud.org.ar/biblioteca/dr](http://www.calidadensalud.org.ar/biblioteca/dr)

28. [www.gestiopoplis.com/.../sector\\_salud\\_peru.htm](http://www.gestiopoplis.com/.../sector_salud_peru.htm)

29. [www.minsa.gob.pe/otras\\_publicaciones](http://www.minsa.gob.pe/otras_publicaciones)

30. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)



# ANEXOS



**ANEXO N° 1**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA DE GERENCIA EN SALUD**



**“REPERCUSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO  
DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR.  
CAMANÁ. AREQUIPA ,2011”**

**Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller:**

**Ana María Cano Vargas.**

**Para optar el Grado Académico de:**

**Maestro de Gerencia en Salud**

**Asesor:**

**Dr. Patricio Azálgara Lazo**

**AREQUIPA - PERÚ  
2010**

## I. PREÁMBULO

El presente trabajo ha sido seleccionado frente a las constantes quejas por parte de la población, manifestando problemas sobre la Calidad de Atención que reciben como pacientes en los servicios de consulta externa del Hospital. Los principales problemas que aquejan los pacientes se refieren a aspectos como:

- La solicitud de citas para su atención vía teléfono,(que si bien es cierto solucionó la formación de colas), en muchas oportunidades no se les otorga las citas solicitadas en el tiempo oportuno.
- La permanencia de varias horas en el hospital, hasta conseguir ser atendidas en los diferentes consultorios.
- La falta de especialistas en el Hospital.
- La mayoría de personas que acuden a consultorios externos son agricultores, por lo tanto necesitan tiempo libre por las mañanas para poder realizar sus actividades, al existir demora en la atención, ven mellada su economía por no poder realizar las actividades programadas, surgiendo de esta manera el descontento de la población.

Considerando todos éstos factores y teniendo en cuenta que el Clima Organizacional es importante dentro de una empresa y el impulsador del éxito en las organizaciones, surgió la inquietud de realizar el estudio de investigación sobre la repercusión del mismo en la atención de calidad del cliente externo en el Hospital I Camaná, y así poder establecer la relación existente entre Clima Organizacional y Atención de Calidad, estrategia que se debe tener en cuenta en el Hospital, para lograr que existan mayor productividad y así poder mejorar el nivel de calidad de atención que sea brindada.

La presente investigación se llevará a cabo a través de la revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas a los profesionales de la salud que laboran en el hospital y a los clientes que acuden para ser atendidos en la institución, con referencia a la parte teórica se desarrolló el presente estudio como de campo y explicativo.

El Clima Organizacional permite lograr un mayor compromiso de los grupos de referencia que la integran y a su vez mejorar el nivel de atención hacia los pacientes que acuden a los diferentes consultorios mejorando notablemente el estado de salud de los mismos.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Casas C y Echavarría B." Clima Organizacional en el C.S. M. Bonilla.1999

## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 ENUNCIADO:

“Repercusión del Clima Organizacional en la Calidad de Atención del Cliente Externo del Hospital I Samuel Pastor. Camaná-Arequipa 2011”.

#### 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

##### 1.2.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud.
- b. **Área** : Gerencia en Salud.
- c. **Línea** : Organización y Calidad en Salud.

##### 1.2.2 Análisis y Operacionalización de Variables e Indicadores<sup>2</sup>

VARIABLE	INDICADORES
<p><b>Clima Organizacional:</b> Conjunto de valores o principios que se viven en una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de mando</li> <li>• Motivación</li> <li>• Proceso de comunicación</li> <li>• Proceso de influencia (jefe directo-subordinado)</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Proceso de control</li> <li>• Claridad y coherencia en la dirección.</li> <li>• Ambiente físico y disponibilidad de recursos.</li> </ul>
<p><b>Calidad de Atención:</b> Conjunto de destrezas y habilidades que definen la relación entre el Profesional de la Salud y el Cliente Externo.</p>	<p><b>Dimensiones de Calidad<sup>3</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos y materiales).</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Comprensión.</li> </ul>

<sup>2</sup> Alvarez V. "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficiencia. Inst. Oftalmología", 2001

<sup>3</sup>Parasunaman, zethami... "Serqval: a multiple item scale for Messing..."

### 1.2.3 Interrogantes Básicas

- ¿Cómo es el Clima Organizacional en el Hospital I Samuel Pastor de Camaná?
- ¿Cómo se da la calidad de atención del Cliente Externo?
- ¿Cómo repercute el Clima Organizacional en la Atención del Cliente Externo?

### 1.2.4 Tipo y Nivel de Investigación

**Tipo** : De campo.

**Nivel** : Descriptivo y Explicativo.

## 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.3.1. Importancia del Estudio

Es importante conocer el clima organizacional, considerando que esto nos ayudará a poder potenciar las debilidades y mejorar las fortalezas, adaptando al medio laboral a los profesionales de la salud, para que exista un mejor clima de trabajo y se vea reflejado en la atención a los clientes externos.

Es de hacer notar que la apreciación que se tenga sobre la presente investigación beneficiará al personal nombrado y al contratado, ambos sujetos que se encuentran en una ubicación clave dentro de los procesos administrativos en la organización.

### 1.3.2. Trascendencia

La calidad brindada en el hospital es de vital importancia en la Ciudad de Camaná en donde se observa niveles bajos de salud, sobre todo en ciertas épocas del año en forma marcada (que son el verano y el invierno), épocas en las que se incrementa la demanda de servicios de salud. Prevalciendo casos de morbilidad como IRAS, EDAS, Diabetes e Hipertensión Arterial.

### 1.3.3. Relevancia

El presente trabajo es de gran relevancia ya que la calidad de servicio en muchos casos no es la misma cuando es percibida por parte de los clientes y las expectativas que los mismos se forman previamente, es por ello que la Institución debe prestar especial interés por superar las expectativas de su clientes externos a fin de mejorar la salud de los mismos.

Por lo que se aplicará como instrumento una encuesta para identificar los principales problemas que los usuarios nos dan a conocer pudiendo determinar así las necesidades que cada usuario desea satisfacer con respecto al servicio otorgado y tomando las medidas pertinentes para que se consiga calidad de atención.

### 1.3.4. Oportunidad

El presente trabajo es oportuno, ya que este es el momento adecuado para poder identificar y superar las expectativas de los usuarios; la calidad de salud depende del impacto social, ya que se trata de una población vulnerable que exige atención adecuada y no solo esto sino que también requiere ser incluida dentro del proceso del cuidado de su propia salud a través de programas de promoción social y así generar mejores condiciones de vida. Todo esto lo conseguiremos con el esfuerzo del equipo de salud a través de un seguimiento, vigilancia y control a las quejas por parte de la población, a fin de lograr una mejora en la atención del asegurado.

### 1.3.5. Originalidad

Este trabajo es original , ya que no se realizó estudio alguno en el hospital , a la vez pienso que despierta gran interés no solo a los directivos de la institución sino también de todo el equipo de salud que labora en el mismo , a fin de evaluar la situación actual y

mejorar su trabajo para bien de la comunidad que nos acoge, además brinda un aporte a la comunidad, ya que a través del presente trabajo podremos conseguir mejorar sus expectativas, consiguiendo una evolución favorable que serán la base para el progreso. Lograremos el cambio de conducta de los trabajadores y porque no de la población en general.

### 1.3.6. Magnitud

La importancia de este trabajo radica en idear y emprender actividades para poder dirigir acciones, es por ello vital la disposición de todo el personal de salud que labora en este hospital para primero protagonizar , luego promover y finalmente desarrollar ideas a través de parámetros como el liderazgo, la anticipación, la vanguardia y la intuición para conseguir establecer estrategias para mejorar la atención del paciente y porque no decirlo mejorar la seguridad de los pacientes que acuden a los servicios externos.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

La cultura organizativa es un concepto que empieza a tener importancia a finales de los 70 y principios de los 80, aunque en los años 30 la escuela de las relaciones humanas dedicaba un alto porcentaje de su atención, al estudio del aspecto humano de la empresa y se la considera precursora en el estudio de la cultura organizativa.

La cultura organizacional tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores de una compañía, por lo cual, en momentos de crisis como los de los últimos dos años, en los que la cultura organizacional se ha visto afectada por los despidos y el empeoramiento de las condiciones de los empleados, lo que debe hacerse es, precisamente, fortalecer la cultura para mejorar el rendimiento y enfrentar mejor la crisis.

La definición que le podemos aplicar a la cultura organizacional es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

Es decir, la Cultura Organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.<sup>4</sup>

Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

---

<sup>4</sup><http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento<sup>5</sup>

Asimismo, consideramos que el clima organización en cualquier empresa debe ser estable, porque a mediano plazo esto significará para la misma, una mejora en su productividad, y en el crecimiento que debe servir para que sus colaboradores puedan lograr también mejorar en su dimensión personal y económica.

### **2.1.1 Principales variables del clima organizacional**

El objetivo del análisis del clima laboral es medir el nivel de satisfacción laboral de una organización empresarial en conjunto, así como de todos los miembros que forman parte de ella a nivel individual. Las principales dimensiones del clima organizacional que se estudian son:

- Flexibilidad: las medidas para facilitar la conciliación laboral y familiar pueden mejorar o no la satisfacción en el trabajo
- Responsabilidad: la posibilidad de desarrollo autónomo del trabajo pero contando con un apoyo cuando sea necesario
- Recompensa: se valora el salario, los beneficios sociales y la igualdad interna y externa de los salarios
- Metas: la existencia de objetivos individuales y en equipo así como

---

<sup>5</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Clima\\_organizacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional)

el reconocimiento de los logros. También incluiría la posibilidad de ascenso, mejoras salariales y la proyección profesional.

- Entorno físico de trabajo: una prevención de riesgos laborales correcta y un mantenimiento de las instalaciones adecuado.
- Sentido de pertenencia y espíritu de equipo: la unión y la cooperación son fundamentales para el trabajo en equipo.
- Mando: un liderazgo apoyado en la motivación laboral de los empleados y la comunicación respetuosa.<sup>6</sup>

### 2.1.2 Tipos de Clima Organizacional

- **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador**

En este tipo de clima los jefes no tienen confianza en sus colaboradores, por lo cual los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Se puede apreciar un ambiente estable y no existe una comunicación con los trabajadores más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**

Este tipo de clima, los jefes tienen una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo. La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos, pero algunas se toman en los puestos inferiores. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos.

---

<sup>6</sup><http://blog.jobbers.net/indicadores-de-clima-organizacional.html>

Los jefes juegan mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo**

Los jefes tiene clima participativo tiene confianza en sus trabajadores. La política y las decisiones se toman en los puestos superiores pero si se permite a los puestos inferiores tomar decisiones.

La comunicación es de tipo descendente. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Este tipo de clima tiene un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- **Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo**

Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las Tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La comunicación es de forma lateral.

La motivación se basa en la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, además por los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados lo que permite alcanzar los fines y los objetivos de la organización, bajo la forma de planeación estratégica.<sup>7</sup>

### 2.1.3 Valores de un buen clima laboral

---

<sup>7</sup><http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

- Los indicadores del clima laboral nos sirven para medir el ambiente organizacional y la satisfacción laboral, pero existen una serie de aspectos del clima laboral muy valorados en las empresas por su influencia en la felicidad en el trabajo, entre los cuáles destacan:
- Un nivel de impuntualidad bajo. En este caso, los diversos tipos de horarios flexibles se convierten en un aliado indispensable para la gestión del tiempo adecuada.
- Un nivel de absentismo laboral reducido.
- Una gestión de equipos basada en un amplio nivel de comunicación interna y externa. De ahí la importancia de la comunicación organizacional en cualquier empresa.
- El respeto entre los profesionales expertos y los novatos y la facilidad para el aprendizaje y la formación.
- Escasa confrontación y conflictividad.
- Capacidad para afrontar situaciones críticas con unidad.
- Respeto y reconocimiento tanto de los empleados hacia el jefe como del área de mando hacia sus trabajadores.<sup>8</sup>

#### **2.1.4 La cultura organizacional influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral.**

Frecuentemente el concepto de Clima Laboral, se confunde con el de Cultura Organizacional, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, es decir, es cambiante y surge natural e inevitablemente dentro de la organización aunque comparta una connotación de continuidad y de evolución en el tiempo.

Habría que hablar, por tanto, de un clima que no es uniforme dentro de la organización. Por el contrario, la cultura es estable y ha sido promulgada por los miembros de la misma.

La conexión entre cultura organizacional y clima laboral se basa

---

<sup>8</sup><http://blog.joblers.net/indicadores-de-clima-organizacional.html>

específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo.

No debe confundirse la cultura organizacional con el clima organizacional, el cual consiste en crear un ambiente de trabajo propicio en las relaciones interpersonales entre dirigentes y empleados. Es el medio interno de una empresa y su atmósfera psicológica particular, la cual está íntimamente relacionada a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros.<sup>9</sup>

## 2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup><http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>

<sup>10</sup>[www.portalesmedicos.com](http://www.portalesmedicos.com)

**Calidad:** definir la calidad es un poco más difícil que definir la satisfacción del usuario, la calidad está basada en la percepción del usuario por lo tanto definimos calidad como cualquier cosa que el usuario percibe como calidad. Puede parecer muy simplista esta definición. Pero esto nos permite medir con mayor precisión la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios de su institución u organización.<sup>11</sup>

Calidad tiene en cada circunstancia el límite dado por los conocimientos disponibles. Es la barrera para cambiar los horizontes de la calidad. Identificar varias categorías de usuarios de servicios.<sup>12</sup>

### 2.2.1. Calidad en la Atención y Seguridad del Paciente

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos -paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos.

---

<sup>11</sup>[www.atlas.umss.edu.bo:8080](http://www.atlas.umss.edu.bo:8080)

<sup>12</sup>[www.sadamweb.com.ar](http://www.sadamweb.com.ar)

Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Para el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

El resumen anterior sirve para ilustrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el actor del sistema de que se trate.

Es por lo anterior que los expertos (Donnabidian, Ruelas e Instituto de Medicina de los Estados Unidos) entienden y definen CALIDAD EN SALUD en términos de la sumatoria de los resultados de todas las dimensiones que la soportan.<sup>13</sup>

La orientación hacia la calidad exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Para esto es necesario un liderazgo fuerte de modo que este proceso sea seguro y sostenible.

El documento de "Salud Pública en las Américas" del año 2002 define como novena función esencial "garantizar la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos"

---

<sup>13</sup><http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>

La Resolución "Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente", CSP 27/16 (218.39 kB) aprobada en 2007 delinea las acciones regionales en base a seis (6) estrategias:

- Introducir y fortalecer la cultura de la evaluación, la mejora continua y la seguridad del paciente entre los profesionales.
- Identificar líderes nacionales que actúen de forma proactiva y realicen acciones relativas a la calidad de atención y seguridad del paciente.
- Involucrar en la calidad a los niveles de gobierno y gerenciales, al mismo tiempo que a los niveles de ejecución.
- Realizar un trabajo interdisciplinario.
- Promover la participación activa de los profesionales para la gestión de la calidad.
- Incorporar la participación del paciente, la familia y la comunidad en la toma de decisiones y en la promoción del autocuidado.<sup>14</sup>

### 3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

**3.1. Casas Cárdenas y Echevarría Barrera** (1999) realizaron un estudio en el centro de salud manual Bonilla con el objetivo de determinar el Clima Organizacional de dicho establecimiento. Llegando a la conclusión de que no existía problemas en el Clima Organizacional, sino que los problemas derivan de una falta de motivación del personal y por ende una insatisfacción del mismo en cuanto a los roles desempeñados.

**3.2. Álvarez Valverde, Shirley Yissela.** (2001). La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001. Concluyendo que no existía un Clima

---

<sup>14</sup>[http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&lang=es](http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&lang=es)

Organizacional bueno debido al liderazgo imperante entro de la organización, lo que ocasionaba la deserción de personal altamente calificado determinando así el tipo de atención otorgada al cliente.

**3.3. Bravo Urbina Paula** (2003), realizó un Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico dela Pontificia Universidad Católica de Chile. cuyo objetivo fue crear un clima motivador para el trabajo dentro de la sesión y por medio de distintas Actividades dar una ayuda panorámica de los fenómenos concomitantes del estrés.

#### 4. OBJETIVOS

- 4.1. Identificar las características del Clima Organizacional existente en el Hospital I Camaná.
- 4.2. Precisar la calidad de atención del cliente externo en el Hospital I Camaná.
- 4.3. Determinar la forma como repercute el Clima Organizacional en la Calidad de Atención del Cliente Externo del Hospital I Camaná.

#### 5. HIPÓTESIS

Dado que las condiciones materiales y humanas en las que se desenvuelven las actividades laborales condicionan en cierta medida la eficiencia y eficacia del trabajo.

Es probable que en el Hospital I Samuel Pastor - Camaná, el Clima Laboral sea bueno y que ello repercuta positivamente en la Calidad de Atención del Cliente Externo.

### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.

##### 1.1. Técnica

Cuestionario

##### 1.2. Instrumento

Cédula de Preguntas

##### 1.2.1. Evaluación de Clima Organizacional

Para la evaluación del clima organizacional se realizará una cedula de preguntas, que consta de 32 ítems, del que se obtendrá como máximo puntaje 160 y como mínimo puntaje 32. Los mismos que nos darán a conocer los niveles de clima organizacional: alto, medio y bajo.

##### Calificación

- Nivel alto: de 118 a 160 puntos.
- Nivel medio: de 74 a 117 puntos.
- Nivel bajo: de 32 a 74 puntos.
- Existen ítems positivos y negativos:

Para ítems positivos (1,4-7,9-11,13-19,21-23,25-26,29-31) se calificará de la siguiente manera:

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

Para los ítems negativos (2-3, 8, 12, 20, 24,27-28,32) la calificación será como sigue:

- Nunca: 5
- Muy pocas veces: 4
- Algunas veces: 3

- Casi siempre. 2
- Siempre: 1

### 1.2.2. Calidad de Atención

Este instrumento consta de las siguientes partes:

La primera parte, en donde se consignan los datos generales en los que se determina la edad, nivel de instrucción y ocupación en una escala ordinal, según el orden de secuencia presentada en la cédula de entrevista.

La segunda parte, tomando en cuenta el modelo de Servqual, se presenta diez dimensiones de calidad, que se encuentran disgregadas en 19 preguntas, y cuyas alternativas de respuesta tienen un juicio de valor numérico (según Hernández Metodología de la Investigación), en la forma siguiente:

(Satisfactorio).....	3 puntos
(Aceptable).....	2 puntos
(Poco satisfactorio).....	1 punto
(Nada satisfactorio).....	0 puntos

Determinando los cuatro niveles de satisfacción con valores correspondientes a cada nivel, como se presenta a continuación:

#### Calificación del Nivel de Calidad General

Nada satisfactorio:	0-16 puntos.
Poco satisfactorio:	17-29 puntos.
Aceptable:	30-43 puntos.
Satisfactorio:	44-57 puntos.

Los datos obtenidos serán procesados en el Programa Excel y sometido a un análisis estadístico de medidas de tendencia

central (media aritmética), y mediadas de dispersión (desviación estándar), de los cuales se obtendrá el coeficiente de variación, que mide el número de veces que la desviación estándar contiene el promedio de la muestra expresado en porcentaje.

Se realizará la presentación de cuadros estadísticos para cada pregunta de la cédula de entrevista, según corresponda a las dimensiones de calidad, en relación a los cuatro niveles de satisfacción.

El análisis de los cuadro estadísticos se realizará según los datos obtenidos y la prueba estadística establecida, y para el análisis del nivel de satisfacción se agrupará los cuatro niveles de satisfacción, el insatisfactorio, (es la suma de los valores de los niveles nada y poco satisfactorio), aceptable y satisfactorio, de este tema se obtendrán las conclusiones adecuadas.

### **1.2.3. Fuente y obtención de la información**

La fuente de información primaria fueron de los usuarios o acompañantes, a los cuales se les aplicó la entrevista que fue llenada por los entrevistadores.

Para la obtención de los datos se elaboró una entrevista de usuarios, con el propósito de conocer la percepción que tienen sobre la calidad de atención, que brindan en el hospital.

### **1.2.4. Análisis de la información**

Se agruparon por descriptores, esto nos permitirá conocer el componente que de acuerdo a la percepción de los usuarios es el que presenta más problemas.

- Percepción de los usuarios del tiempo utilizado para venir a la unidad de Salud con el tiempo que esperaron para recibir la atención en menos de 15 Minutos y más de 1 hora.
- Tiempo que dura la atención y si se les examina y explica.
- Motivo de consulta y si se les examinó y explicó.
- Nivel de instrucción y trato.
- Medicamento y su percepción con respecto a el.

Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de atención recibida.

### 1.3. Cuadro de Coherencias

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p><b>Clima Organizacional:</b></p> <p>Conjunto de valores o principios que se viven en una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de mando</li> <li>• Motivación</li> <li>• Proceso de comunicación</li> <li>• Proceso de influencia (jefe directo-subordinado)</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Proceso de control</li> <li>• Claridad y coherencia en la dirección.</li> <li>• Ambiente físico y disponibilidad de recursos.</li> </ul>	Cuestionario	Evaluación del Clima Organizacional (Paredes Ego-Aguirre, 2007)
<p><b>Calidad de Atención:</b></p> <p>Conjunto de destrezas y habilidades que definen la relación entre el Profesional de la Salud y el Cliente Externo.</p>	<p><b>Dimensiones de Calidad <sup>3</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos y materiales).</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Comprensión.</li> </ul>	Cuestionario	Cédula de preguntas Calidad de Atención (Aquino Paco, 2005)

### 1.4. Prototipo de Instrumento

**EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.**  
Encuesta sobre Clima Organizacional-Hospital I Samuel Pastor-Camaná

Grupo Profesional: \_\_\_\_\_ Género :  F  M

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
1. Mi jefe crea una atmósfera de confianza					
2. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
3. El jefe desconfía del personal					
4. En la Institución se valora el esfuerzo y aporte de mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado.					
5. Me gusta mi trabajo					
6. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial y los beneficios que recibo por mi trabajo (seguro, capacitaciones, etc.)					
7. Recibo algún tipo de recompensa cuando los objetivos o metas son alcanzados					
8. Mi trabajo me desagrada					
9. Los miembros del grupo de trabajo tiene en cuenta mis opiniones					
10. La comunicación se realiza en forma ascendente y lateral					
11. La retroalimentación sobre mi desempeño es oportuna					
12. La comunicación se desarrolla solamente de forma descendente					
13. El responsable del área en la que laboro generalmente apoya las decisiones que tomo					
14. Soy tratado con respeto por el responsable del área donde laboro.					
15. El responsable de RR.HH. o de mi área me asigna una cantidad apropiada de trabajo.					
16. Confío en el responsable de mi área de trabajo					
17. Se solicitan mis ideas en el proceso de toma de decisiones.					
18. Las decisiones se basan en una evaluación de la realidad actual					
19. Las decisiones en el Hospital se toman en diferentes niveles.					
20. Las decisiones en la Institución son tomadas sólo por la jefatura.					
21. El proceso de control se lleva a cabo de manera continua.					
22. El proceso de control está orientado a las metas de la Institución					
23. La responsabilidad del proceso de control está centralizada en la jefatura.					
24. El proceso de control está orientado a las metas de la red asistencial					
25. Entiendo de manera clara las metas de la Institución					
26. Conozco bien las estrategias por las que la Institución está logrando sus metas.					
27. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
28. Las metas de la Institución son poco entendibles					
29. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo					
30. El ambiente físico de mi lugar de trabajo es el adecuado					
31. Cuento con el equipo e insumos necesarios para ejecutar mi trabajo					
32. El entorno físico de mi ambiente de trabajo es inadecuado					

15

<sup>15</sup> PAREDES EGO-AGUIRRE, Enrique Alonso. Relación entre cultura, clima y eficacia organizacional en el Centro de Salud Ciudad de Dios MINSa. Arequipa 2007.

## CEDULA DE PREGUNTAS

### CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR CAMANÁ. CAMANÁ 2010-2011

Número de Cedula \_\_\_\_\_

USUARIO: Edad \_\_\_\_\_

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: analfabeta ( ) primaria ( ) secundaria ( ) superior ( )  
Otro ( )

OCUPACIÓN: ama de casa ( ) comerciante ( ) agricultura ( ) empleada  
Institucional ( ) otros ( )

Preguntas	0	1	2	3
1. ¿Cuánto demora para llegar al hospital desde donde vive?	Más de una hora ( )	De 30min. a 1 hora ( )	De 15 min. a 30 min. ( )	Menos de 15 min. ( )
2. ¿Cuándo llega al hospital, le dicen a Ud. lo que debe hacer para que el médico lo atienda? ¿Entiende Ud. lo que le dicen?	No le dicen nada o no entiende nada de lo que le dicen ( )	Le dicen que debe hacer, no entiende nada de lo que dicen ( )	Le dicen que debe hacer y entiende casi todo lo que dicen ( )	Le dicen que debe hacer y entiende todo lo que le dicen ( )
3. ¿Cree Ud. que los horarios de atención del hospital son adecuados para su conveniencia?	No son adecuados ( )	Son regularmente adecuados ( )	Son adecuados ( )	Son muy adecuados ( )
4. ¿Los ambientes del Hospital son cómodos?(espaciosos, iluminados)	Muy incómodos ( )	Regularmente cómodos ( )	Cómodos ( )	Muy cómodos ( )
5. ¿El personal que atiende(Auxiliares, Enfermeras, Médicos) están bien presentados con sus vestidos limpios y ordenados?	Muy mal presentados ( )	Regularmente presentados ( )	Bien presentados ( )	Muy bien presentados ( )
6. ¿El personal que atiende (Auxiliares, Enfermeras, Médicos) lo conocen por sus datos personales y enfermedad?	No lo conocen nadie ( )	Lo conoce el personal de Admisión ( )	Lo conoce el personal de Admisión y Enfermería ( )	Lo conoce el personal de admisión, Enfermería y Médico ( )
7. ¿Cuándo lo citan los médicos cumplen con atenderlo o tiene que volver otro día?	Nunca lo atienden cuando lo citan ( )	A veces lo atienden ( )	Lo atienden casi siempre ( )	Siempre lo atienden ( )
8. ¿Espera poco, regular o mucho tiempo para que lo atienda el médico?	Mucho tiempo ( )	Regular tiempo ( )	Poco tiempo ( )	Muy poco tiempo ( )
9. ¿El médico que lo trata, conversa con Ud. sobre su enfermedad y otros temas de su vida diaria?	No le explica ( )	La explicación no es clara ( )	La explicación es clara ( )	La explicación es muy clara ( )
10. ¿Mientras Ud. espera la consulta le dan charlas sobre salud? ¿Si le han dado charlas eran fáciles de entender?	Nunca le han dado charlas ( )	Le han dado charlas que eran difíciles ( )	Le han dado charlas algunos eran fáciles de entender y otras no ( )	Le han dado charlas todas eran fáciles ( )

11. ¿En el hospital le han entregado alguna vez folletos sobre la salud? ¿Si e han entregado eran los folletos fáciles de leer?	Nunca le han entregado folletos ( )	Le han entregado folletos, que eran difíciles ( )	L e han entregado folletos, algunos fáciles otros no ( )	Le han entregado folletos todos eran fáciles( )
12. ¿El médico que lo trata, es amable con Ud.?	No es nada amable ( )	Es indiferente ( )	Es cortés ( )	Es cariñoso ( )
13. ¿Después que Ud. ha sido atendido por el Médico y ha seguido el tratamiento que le ha recetado, se ha sentido mejor?	Se siente igual de enfermo ( )	Se ha sentido algo mejor ( )	S e siente mejor ( )	Se siente mucho mejor ( )
14. ¿El personal del Hospital le ha visitado en su casa? Si le han visitado ¿Le han preguntado sobre el estado de salud de Ud., y de su familia?	Nunca lo han visitado ( )	Lo han visitado pero no le han preguntado sobre su salud y de su familia ( )	Lo han visitado y le han preguntado sobre su salud y de su familia ( )	Lo han visitado y le han preguntado sobre su salud y de su familia ( )
15.¿Cree Ud. que todas las medicinas que le dan en la farmacia del Hospital son mejores o peores que los que venden en las farmacias de la calle?	Todos son peores ( )	La mayoría son peores ( )	La mayoría son mejores ( )	Todos son mejores ( )
16. ¿Cree Ud. que los medicamentos que le han dado en este hospital son beneficiosos o peligrosos para su salud? Si son peligrosos, porque lo son ¿pueden matarlo, le dan vómitos o dolores fuertes? Si son beneficiosos ¿le cusan algunas molestias?	Son peligrosos porque pueden matarlo ( )	Son peligrosos porque le da vómitos, y dolores fuertes ( )	Son buenos pero siente algunas molestias ( )	Son buenos y no le causan ninguna molestia ( )
17.¿Recomendaría Ud. a sus parientes o amigos que vengan a curarse a este Hospital? Si lo recomendaría ¿Solo para emergencia, para algunos Médicos o para todos los médicos?	No lo recomendaría nunca ( )	Lo recomendaría solamente en caso de emergencia ( )	Lo recomendaría para algunos médicos ( )	Lo recomendaría para algunos médicos ( )
18. ¿Si Ud. pudiera pagar otro servicio de salud, seguiría viniendo a atenderse en este Hospital? Si lo hiciera sería sólo para emergencia, para verse con algunos médicos o cualquier médico?	No vendría ( )	Vendría sólo en caso de emergencia ( )	Vendría a atenderme con algunos médicos ( )	Vendría a atenderme con cualquier médico ( )
19. Si Ud. tuviera que calificar la calidad de atención recibida en los consultorios externos ¿cómo la tipificaría?	No existe calidad ( )	Escasa calidad ( )	Aceptable calidad ( )	Calidad satisfactoria ( )

16

<sup>16</sup> AQUINO PACO, Nancy. Calidad de Atención en Consultorio de Ginecología desde la perspectiva del usuario externo Hospital Carlos Monje Medrano – Juliaca, 2005.

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1 Ubicación Espacial

La localización del establecimiento de salud es en la Av. Plaza de Armas s/n, ubicado en la Plaza principal del Distrito Samuel Pastor - La Pampa, en donde también se ubican el Consejo Distrital, el Centro de Salud “La Pampa” del MINSA y la Parroquia del Distrito; distante de 5min del cercado de Camaná.

### 2.2 Ubicación Temporal

Es un estudio coyuntural, referido al presente.

### 2.3 Unidades de Estudio

#### 2.3.1. Para la Variable Clima Organizacional:

El Universo está compuesto por el 100% del personal profesional que labora en el Hospital I Samuel Pastor de Camaná.

La distribución del personal de salud, por grupo profesional es la siguiente:

PROFESIONAL	PERSONAL DISPONIBLE POR CONDICIÓN LABORAL		
	N	C	TOTAL
Médico	1	14	15
Odontólogo		1	1
Enfermera		15	15
Obstetriz		1	1
Químico Farmacéutico		1	1

#### 2.3.2. Para la variable Calidad de Atención:

Se tomará en cuenta al cliente externo compuesto por la población asegurada que se atiende en el establecimiento y esta es como sigue:

## POBLACIÓN POR EDAD, SEXO Y COMUNIDAD

Establecimiento	Población Total	< 1 año		1 – 4 a		5 – 9 a		10–14 a		15-64 a		>65 a	
		M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Hospital I Camaná	13894	55	52	266	262	678	611	629	570	4931	4603	657	580
TOTAL	13894	107		528		1289		1199		9534		1237	
PORCENTAJE	100 %	100		100		100		100		100		100	

Teniendo en cuenta que nuestro grupo de estudio serán las personas que acuden al establecimiento entre 15 a más años, durante los meses de julio y agosto asistiendo a la consulta un total de 975 personas, nuestra muestra, calculada según tablas de Fisher, Arkin y Colton, será 286 personas con un margen de confianza del 95.5 % y un margen de error de +- 5%.

### 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.1 Organización

Para efectos de la recolección de datos se realizará las coordinaciones con el Director del Hospital y el personal profesional que elabora en el mismo a fin de poder obtener el apoyo necesario, además se realizará la coordinación pertinente para que se pueda recibir el apoyo del personal que labora en admisión a fin de que pueda realizar las encuestas y evitar que sea el profesional de salud que otorga la atención quien la efectúe a los usuarios externos

#### 3.2 Recursos

Recursos Humanos: se contará con el apoyo del Director del Hospital y de la Coordinadora de Enfermería, además del personal de Admisión que labora en el hospital, a fin de lograr aplicar las encuestas tanto a los profesionales como a los usuarios que acuden a los diferentes

servicios.

Se utilizará fichas documentales y encuestas.

### 3.3 Validación del Instrumento

#### **Clima Organizacional:**

Instrumento adaptado y validado por PAREDES EGO-AGUIRRE, Enrique Alonso. Relación entre cultura, clima y eficacia organizacional en el Centro de Salud Ciudad de Dios MINSA. Arequipa 2007.

#### **Calidad de la Atención**

Instrumento validado por AQUINO PACO, Nancy. Calidad de Atención en Consultorio de Ginecología desde la perspectiva del usuario externo Hospital Carlos Monje Medrano – Juliaca, 2005.

### 3.4 Criterio para el manejo de datos

Uso de estadística descriptiva e inferencial.

## IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

ELABORACIÓN DEL PROYECTO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE
Recolección de datos	X				
Sistematización		X			
Análisis de datos			X	X	
Elaboración del informe final					X



**ANEXO N° 2**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**

**MATRIZ DE DATOS:  
CLIMA ORGANIZACIONAL**

Ficha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Total
1	5	4	4	3	5	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	1	4	4	2	2	3	3	3	108
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	1	3	4	4	3	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	97	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	1	1	1	4	3	3	3	2	108
4	3	4	3	4	5	1	1	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	105
5	3	4	3	4	5	1	1	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	108
6	3	4	3	4	5	1	1	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	103
7	1	2	2	4	5	3	1	5	2	3	4	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	5	1	3	3	3	3	83
8	1	2	2	4	5	3	1	5	2	3	4	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	5	1	3	3	3	3	83
9	3	4	3	4	5	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	1	1	1	3	3	4	3	1	4	4	1	3	5	4	3	113
10	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	2	4	4	2	123
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	2	1	3	1	4	3	3	2	109
12	2	1	2	4	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	1	1	4	3	3	3	4	3	4	101
13	2	1	2	4	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	107
14	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	1	3	1	100
15	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	1	3	1	101
16	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	2	2	3	1	3	1	97
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	1	3	1	4	3	3	2	110
18	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	93
19	2	3	2	2	5	2	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	103
20	2	3	2	2	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	101
21	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	1	98
22	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	1	98
23	3	3	5	2	5	5	1	5	4	3	4	3	5	5	5	5	2	2	5	1	3	5	5	2	1	5	1	5	4	5	5	1	115
24	3	3	1	2	5	5	1	1	4	3	4	3	3	5	5	5	5	2	2	2	5	5	3	3	1	5	5	1	5	1	5	1	104
25	3	3	3	3	5	3	3	5	4	1	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	2	4	3	4	4	4	107

26	4	4	4	2	4	4	1	4	3	4	2	4	4	5	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	98
27	3	3	3	1	5	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	5	2	3	4	4	1	1	5	4	5	4	3	4	2	101
28	1	2	2	3	4	4	5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	1	5	3	3	3	3	4	3	98
29	1	5	3	2	5	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	98
30	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	5	1	102
31	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	92
32	3	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	107
33	4	4	4	2	4	4	1	4	3	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	100



## MATRIZ DE DATOS: CALIDAD DE ATENCION

Preguntas																				Puntaje total	
Nº de ficha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	99	35
2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	85	34
3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	100	35
4	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	0	2	2	0	2	3	2	2	2	81	32
5	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	101	35
6	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	86	34
7	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	102	35
8	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	103	35
9	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	104	35
10	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	105	35
11	1	1	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	137	34
12	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	106	35
13	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	3	2	147	36
14	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	107	35
15	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	108	35
16	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	113	36
17	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	114	36
18	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	109	35
19	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	115	36
20	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	110	35
21	1	1	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	139	35
22	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	116	36
23	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	117	36
24	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	87	34
25	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	118	36
26	1	2	2	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	3	29
27	2	2	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	46	36

28	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	0	2	2	0	2	3	2	2	2	82	32
29	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	0	2	2	0	2	3	2	2	2	83	32
30	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	3	2	2	2	2	78	36
31	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	13	32
32	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	14	32
33	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	89	37
34	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	23	33
35	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	140	35
36	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	90	37
37	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	141	35
38	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	91	37
39	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	92	37
40	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	142	35
41	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	24	33
42	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	93	37
43	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	15	32
44	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	143	35
45	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	94	37
46	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	33	33
47	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	21	39
48	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	69	35
49	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	12	38
50	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	95	37
51	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	13	38
52	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	66	34
53	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	14	38
54	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	144	35
55	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	67	34
56	1	2	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	88	36
57	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	15	38
58	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	16	32

59	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	16	38
60	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	96	37
61	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	17	38
62	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	34	33
63	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	18	38
64	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	71	36
65	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	1	37
66	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	19	38
67	1	1	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	138	34
68	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	72	36
69	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	2	37
70	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	3	37
71	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	22	40
72	2	2	2	2	2	1	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	18	33
73	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	4	37
74	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	5	37
75	2	2	2	2	2	1	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	19	33
76	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	6	37
77	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	145	35
78	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	7	37
79	2	2	2	2	2	1	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	20	33
80	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	17	32
81	1	2	2	2	2	1	2	1	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	68	34
82	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	35	33
83	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	11	38
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	39	35
85	3	3	3	3	3	3	3	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	76	44
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	40	35
87	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	151	34
88	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	8	37
89	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	37	34

90	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	152	34
91	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	153	34
92	3	3	2	2	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	41	37
93	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	9	37
94	2	3	2	2	2	2	2	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	73	38
95	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	119	36
96	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2	2	60	34
97	3	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	29	34
98	2	3	2	2	2	1	2	3	2	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	4	33
99	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	25	33
100	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	98	34
101	1	3	2	2	2	0	3	1	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	7	32
102	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	45	36
103	3	3	2	2	2	2	3	2	3	0	3	2	3	0	3	3	3	3	3	32	42
104	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	150	33
105	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	0	2	2	0	2	3	2	2	2	84	32
106	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	154	34
107	3	3	2	2	2	2	2	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	74	39
108	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	155	34
109	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	156	34
110	3	2	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	75	39
111	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	157	34
112	3	3	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	3	0	2	3	2	2	2	124	40
113	1	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	3	2	146	35
114	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	158	34
115	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	112	35
116	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	38	34
117	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	126	34
118	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	127	35
119	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	120	36
120	2	3	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	47	37

121	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	128	35
122	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	129	35
123	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	0	2	3	2	2	2	97	37
124	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	132	36
125	3	2	1	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	135	37
126	3	3	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	48	38
127	3	1	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	10	37
128	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	121	36
129	3	2	1	2	2	3	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	133	36
130	3	3	2	1	2	1	2	1	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	33
131	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	3	2	3	0	2	3	3	3	2	168	37
132	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	3	20	38
133	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	159	34
134	2	3	2	2	3	3	3	1	2	0	0	2	1	0	3	2	2	2	2	77	35
135	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	160	34
136	3	3	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	49	38
137	2	3	2	2	3	3	3	1	3	0	3	2	3	0	2	3	2	2	3	25	40
138	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	161	34
139	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	162	34
140	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	130	35
141	2	3	2	2	3	3	3	1	3	0	3	2	3	0	2	3	2	2	3	26	41
142	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	50	35
143	3	2	2	1	2	0	2	0	1	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	63	29
144	3	3	2	2	1	3	3	2	3	0	0	2	2	0	2	3	3	3	2	149	39
145	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	51	35
146	3	3	2	2	2	3	3	2	2	0	3	2	3	0	2	3	2	2	3	24	41
147	3	2	1	2	2	0	3	1	2	0	0	2	2	0	3	3	3	3	3	31	34
148	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	52	35
149	3	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	3	3	3	30	38
150	2	3	2	2	2	0	3	1	1	0	2	2	1	0	2	3	2	2	2	80	32
151	3	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	31	36

152	3	2	2	2	2	1	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	21	34
153	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	53	35
154	2	1	2	2	2	0	3	1	3	0	2	2	2	0	2	2	3	2	3	27	34
155	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	54	35
156	1	3	1	1	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	3	3	3	29	34
157	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	131	35
158	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	36	33
159	1	3	1	2	2	2	1	1	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	65	34
160	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	55	35
161	1	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	32	33
162	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	56	35
163	1	2	2	1	3	1	3	1	3	0	3	2	2	2	3	3	2	3	2	148	39
164	2	2	2	1	2	3	2	1	2	0	3	2	2	2	2	2	3	2	3	136	37
165	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	57	35
166	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	70	36
167	2	3	2	2	3	3	3	1	3	0	2	2	2	0	2	2	3	2	3	28	40
168	1	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	11	31
169	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	58	35
170	3	3	1	2	1	2	3	2	2	0	2	2	3	0	2	3	2	2	3	23	38
171	3	2	1	2	2	2	3	1	1	0	1	2	2	0	2	2	3	2	2	125	33
172	3	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	2	3	0	2	2	2	2	2	59	35
173	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	163	34
174	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	164	34
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	134	35
176	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	165	34
177	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	166	34
178	2	2	2	2	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	123	36
179	1	2	1	1	2	1	3	2	3	0	0	2	3	0	2	3	3	3	2	167	34
180	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	0	2	2	2	2	2	2	62	33
181	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	26	33
182	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	27	33

183	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	111	35
184	2	3	2	2	2	2	3	1	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	64	35
185	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	3	2	2	0	2	3	2	2	2	122	34
186	1	2	2	2	2	1	3	1	2	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	1	30
187	2	1	1	3	3	1	3	1	2	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	31
188	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	3	2	2	0	3	2	2	2	2	79	35
189	2	3	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	61	35
190	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	42	34
191	2	2	2	2	2	1	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	30	34
192	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	28	33
193	2	2	2	2	2	0	3	1	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	6	32
194	2	3	3	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	8	35
195	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	43	34
196	1	2	2	2	2	1	2	1	1	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	9	31
197	1	2	2	2	2	0	2	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	12	31
198	1	2	2	2	2	0	3	1	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	22	32
199	1	2	2	2	2	0	3	0	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	10	31
200	2	2	2	2	2	0	3	2	2	0	3	2	2	0	2	2	2	2	2	44	34

