



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE POSGRADO

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE CULTURA Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE MEDICINA PEDIÁTRICA

PRESENTADA POR  
KATHERINE LISETH SAAVEDRA PAREDES

ASESOR  
JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO

TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD

LIMA – PERÚ  
2022



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE CULTURA Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE MEDICINA PEDIÁTRICA**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR**

**KATHERINE LISETH SAAVEDRA PAREDES**

**ASESOR**

**Mg. JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

## **JURADO**

**Presidente:** Dr. Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi

**Miembro:** Mtra. Cybill Andrea Chávez Rivas

**Miembro:** Mg. Paul Fernando Cuéllar Villanueva

A Dios, a la Virgen María, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis; a mis padres, quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos y a todos los que creyeron en mí y me alentaron a seguir adelante siempre

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Unidad de Posgrado de la Universidad de San Martín de Porres, por la enseñanza y apoyo en la construcción de los nuevos conocimientos.

A Julio Acosta Polo, magíster en Economía, por la asesoría metodológica.

A Cecilia Rodríguez Vargas, doctora en Investigación y Estadística.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Portada</b>	i
<b>Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimientos</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	6
<b>III. METODOLOGÍA</b>	24
<b>IV. RESULTADOS</b>	35
<b>V. DISCUSIÓN</b>	47
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	54
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	56
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	57
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Tamaño de la muestra según SERVQUAL modificado	27
<b>Tabla 2.</b> Condición del usuario encuestado con relación a la edad	35
<b>Tabla 3.</b> Condición del usuario encuestado con relación al sexo	35
<b>Tabla 4.</b> Condición del usuario encuestado con relación al grupo ocupacional	35
<b>Tabla 5.</b> Condición del usuario encuestado con relación al tiempo de servicio	36
<b>Tabla 6.</b> Condición del usuario encuestado modalidad de trabajo	36
<b>Tabla 7.</b> Cultura organizacional del usuario	36
<b>Tabla 8.</b> Dimensión liderazgo de la cultura organizacional	37
<b>Tabla 9.</b> Dimensión motivación de la cultura organizacional	37
<b>Tabla 10.</b> Dimensión comunicación de la cultura organizacional	37
<b>Tabla 11.</b> Dimensión toma de decisiones de la cultura organizacional	38
<b>Tabla 12.</b> Dimensión objetivos de la cultura organizacional	38
<b>Tabla 13.</b> Dimensión control de la cultura organizacional	38
<b>Tabla 14.</b> Cultura organizacional del usuario	39
<b>Tabla 15.</b> Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional del usuario	39
<b>Tabla 16.</b> Dimensión estilo de dirección del clima organizacional del usuario	39
<b>Tabla 17.</b> Dimensión en sentido de pertinencia del clima organizacional del usuario	39

	40
<b>Tabla 18.</b> Dimensión retribución del clima organizacional del usuario	40
<b>Tabla 19.</b> Dimensión disponibilidad del clima organizacional del usuario	40
<b>Tabla 20.</b> Dimensión estabilidad del clima organizacional del usuario	41
<b>Tabla 21.</b> Dimensión coherencia del clima organizacional del usuario	41
<b>Tabla 22.</b> Dimensión valores del clima organizacional del usuario	41
<b>Tabla 23.</b> Condición del usuario externo con relación a la edad	42
<b>Tabla 24.</b> Condición del usuario externo con relación al sexo	42
<b>Tabla 25.</b> Condición del usuario externo con relación al grado de instrucción	42
<b>Tabla 26.</b> Condición del usuario externo con relación a la ocupación	43
<b>Tabla 27.</b> Condición del usuario externo con relación a cuidador	43
<b>Tabla 28.</b> Satisfacción del usuario externo	43
<b>Tabla 29.</b> Satisfacción del usuario externo con relación a fiabilidad	44
<b>Tabla 30.</b> Satisfacción del usuario externo con relación a la capacidad respuesta	44
<b>Tabla 31.</b> Satisfacción del usuario externo con relación a seguridad	44
<b>Tabla 32.</b> Satisfacción del usuario externo con relación a empatía	45
<b>Tabla 33.</b> Satisfacción del usuario externo con relación a aspectos tangibles	45
<b>Tabla 34.</b> Niveles de satisfacción de los usuarios externos y de cultura organizacional de los usuarios	45
<b>Tabla 35.</b> Niveles de satisfacción de los usuarios externos y de clima organizacional de los usuarios	46

## RESUMEN

El objetivo fue establecer la relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. La metodología que se empleó fue de tipo cuantitativo, observacional, analítico, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada 79 usuarios y 400 usuarios externos; siendo los primeros (médicos, enfermeras y técnicos de enfermería) y los usuarios externos cuidadores (mamá, papá y hermano). Se utilizó tres instrumentos; Escala del Instituto de Manejo de Excelencia, Escala de Clima Organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri y el instrumento SERVQUAL modificado (MINSa-2011). Se aplicó la prueba de chi-cuadrado verificando la existencia de una relación de dependencia entre las variables de estudio. El resultado obtenido respecto a la variable de cultura organizacional fue de 93.7%, encontrándose en un nivel medio; de igual manera, la variable de clima organizacional se encontró 100% en un nivel medio; finalmente la variable de satisfacción arrojó resultados 54% donde los usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención recibida. Se concluye que existe una relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, clima organizacional, satisfacción, usuario, usuario externo.

## ABSTRACT

The objective was to establish the relationship between the level of culture and organizational climate with the level of satisfaction of the external user of the pediatric medicine service of the Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. The methodology used was quantitative, observational, analytical, cross-sectional and prospective. The sample consisted of 79 users and 400 external users; being the first ones (doctors, nurses and nursing technicians) and the external users carers (mom, dad and brother). Three instruments were used; Scale of the Excellence Management Institute, Steel and Echeverri Organizational Climate Scale (EDCO) and the modified SERVQUAL instrument (MINSAs-2011). The chi-square test was applied, verifying the existence of a dependency relationship between the study variables. The result obtained regarding the organizational culture variable was 93.7%, being at a medium level; Similarly, the organizational climate variable was found to be 100% at a medium level; Finally, the satisfaction variable showed results of 54% where external users are satisfied with the care received. It is concluded that there is a relationship between the level of culture and organizational climate with the level of satisfaction of the external user of the pediatric medicine service.

**Keywords:** Organizational culture, organizational climate, satisfaction, user, external user.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo todos estamos en continua acción, por ello, siempre se generan interrogantes. Las personas son aquellas que se encargan de constituir y mantener una organización, por tal motivo son considerados el recurso más importante. Debido a que brindan sus servicios profesionales y técnicos altamente capacitados, para el logro de objetivos y metas planeadas dentro de una organización o institución hospitalaria. Logrando satisfacer en un plazo determinado las necesidades y las expectativas del entorno donde se desenvuelven (1). Por otro lado, una organización también tiene su personalidad, que se conoce como cultura organizacional. Es decir, son los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas. Las mismas que influyen en la forma de actuar de los miembros de la organización (2).

El foro económico mundial (FEM), en el 2015, realizó una investigación a 124 países sobre el fortalecimiento de cultura organizacional. Donde los países más sobresalientes fueron Finlandia 85,78%; Noruega 83,84%; Suiza 85,58%; Canadá 82,88%; Japón 82,74% con resultados relacionados a cultura organizacional alta. Sin embargo, América Latina y el Caribe, refleja que Chile lidera con 71,80%; Uruguay 71,18%; Argentina 71,01%; y en el puesto 61 se encuentra Perú con resultados del 68,13% dentro del ranking mundial, en nuestro país, en forma paralela la empresa consultora Deloitte Perú, identificó que la cultura organizacional era baja en un 86% este mismo año, identificándose problemas en las dimensiones como liderazgo, compromiso y comunicación; frente a un 9% con resultado de media y solo el 5% como alta en instituciones públicas del MINSA. (3).

En el servicio de medicina pediátrica, se identifica una comunicación que no es usada como una herramienta generadora de cambio, por lo contrario; presenta una tendencia a generar temor y aumentar las crisis. El trato del personal nombrado con el personal contratado es rígido y poco comunicativo, generando incomodidades en el servicio; aunado al trabajo extra que no suele ser remunerado ni reconocido por el establecimiento. La toma de decisiones es jerarquizada y los jefes de servicio, limitan sus acciones a la mejora de estos. El área que conforma el servicio de

medicina pediátrica cuenta con 34 camas divididas en etapas de vida. Donde 13 son de lactantes, 15 de niños y 6 de adolescentes. El área cuenta con 25 médicos tratantes (3 jefes, 8 de lactantes, 7 de niños y 7 de adolescentes), así como con 27 enfermeras (20 nombradas y 7 contratadas) y 27 técnicas de enfermería (22 nombradas, 3 CAS y 2 terceros) que hacen rotaciones en el servicio según horario establecido (usuarios).

Respecto al clima organizacional, se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio <sup>(2)</sup>. En el hospital general de México, el clima organizacional es bajo o no saludable representado por un 65% y en categoría media 30% y el 5% como alta, siendo establecimientos pertenecientes al estado según menciona Summers en su investigación realizada en el año 2018 <sup>(4)</sup>. Gongalves, menciona que el clima organizacional del personal sanitario del Hospital Burstin Clínica San José es deficiente y se encuentra representado por un 57.1%; 35.9% media y 7% buena <sup>(5)</sup>. Amarau, en su estudio; concluye que el 49.6% trabajadores de una organización perciben un clima organizacional bajo o no saludable; 30% medio y el 24.4% alto en instituciones de salud públicas – MINSA <sup>(6)</sup>.

El servicio de medicina pediátrica atraviesa por algunos elementos que limitan una óptima respuesta ante el usuario como el liderazgo, la comunicación, choque de valores institucionales y personales; cuya influencia se encuentra en todas las salas pediátricas involucrando a los propios pacientes y cuidadores, ocasionando relaciones tensas y ambiguas, influyendo en el desarrollo de las actividades cotidianas de los trabajadores. Evidenciándose en la atención que reciben los pacientes pediátricos y la información brindada a los cuidadores (usuarios externos).

Según la OMS; la insatisfacción en Latinoamérica por parte de los usuarios externos representa el 58% de la población; y sólo el 42% se encuentra satisfechos. <sup>(8)</sup>. Respecto a la satisfacción de los cuidadores (usuarios externos), variable que ha sido considerada en la presente investigación; la cual se identifica como relevante según la normativa RM N° 527 – 2011/MINSA; 2011, que busca

establecer una metodología y herramientas para la evaluación del usuario externo. Por ello; se incluye con la finalidad de identificar brechas existentes y así de proponer mejoras <sup>(7)</sup>.

El ministerio de salud reportó en el año 2018, que el 74.3% califican la atención como buena y el 25,7% como mala, cifras que alertan a este ente rector <sup>(9)</sup>.

El servicio de medicina pediátrica cuenta con infraestructura antigua, equipamiento insuficiente, asimismo existe una escasa información de las normativas internas del servicio de hospitalización, del tratamiento médico y de diagnóstico y de apoyo, generando incomodidad y malestar en los usuarios externos que atienden a sus hijos en el servicio de medicina pediátrica. Los usuarios externos ponen en manifiesto que reciben malos tratos e inadecuada atención y los más importante es que no comprenden la explicación medica con respecto a los diagnósticos de sus hijos, los resultados de sus análisis médicos, la medicación que reciben, así como los exámenes de laboratorio y los de ayuda diagnósticas y que son pocos los que les explican las normas internas para el área hospitalización, así como el proceso de estadía y alta de sus hijos y/o familiares.

De esta manera se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica?

El objetivo general de esta investigación fue establecer la relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción de los usuarios externo de medicina pediátrica. Mientras que los objetivos específicos planteados en esta investigación fueron:

- Determinar la relación del nivel de cultura organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica.
- Determinar la relación del nivel de clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica.
- Identificar el nivel de cultura organizacional del servicio de medicina pediátrica.

- Identificar el nivel de clima organizacional del servicio de medicina pediátrica.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica.

La importancia de la investigación radicó en tres momentos; el primero respecto a la cultura organizacional, permitió el fortalecimiento de los lazos entre los trabajadores resaltando los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas las cuales influyen en la forma en que actúan los usuarios en el cumplimiento de sus labores. El segundo momento se centró en el clima organizacional el cual permitió fortalecer el sentir y las prácticas de los trabajadores de salud (usuarios), lo cual hace referencia a las características y al entorno de trabajo percibidas de forma directa o indirectamente en el ejercicio del cumplimiento de sus funciones. Por último, se pudo identificar la satisfacción del cuidador (usuario externo) lo cual aseguró el éxito del logro de los indicadores institucionales, posicionando a la institución logrando la lealtad al momento de requerir la hospitalización en sus hijos.

La investigación generó un impacto positivo en el campo su aplicación; al ser considerada como novedosa, ya que introdujo mejoras en el plan operativo institucional anual (POI); así mismo esta investigación sirve como base para similares futuras propuestas. El beneficio obtenido al establecer la relación de clima organizacional permitió a la institución emprender acciones para que los trabajadores de salud (usuarios) se puedan alinear de mejor manera con los objetivos y estrategias que las identifica. Asimismo; al conocer la cultura organizacional mejoró la identidad de los lazos entre el hospital con sus colaboradores (usuarios) y sus cuidadores (usuarios externos). Finalmente, la satisfacción de los cuidadores permitió fortalecer los lazos de lealtad y confianza posicionando adecuadamente la institución con relación a los cuidados brindados durante el proceso de hospitalización requerida.

A través de los resultados plasmados respecto a la cultura y clima organizacional se identificaron mejoras en la calidad (capacitación, infraestructura, equipamiento, bonos, entre otros) a partir de los beneficios que genera la institución; permitiendo que se alinee con la razón de ser de la institución. Como respuesta a ello; los usuarios externos recibirán una atención con calidad, calidez, oportuna y adecuada

permitiendo que su estadía sea óptima y gratificante en la medida que sea posible, así mismo, respecto al desarrollo de la investigación y la obtención de los datos se trabajó de la mano de los cuidadores solicitándoles previamente su colaboración, reservando sus datos (confidencialidad) a través del empleo de un formulario de consentimiento informado y siendo usados únicamente con fines académicos explicándoseles al momento del llenado de los instrumentos empleados por esta investigación.

La ejecución de esta investigación se llevó a cabo durante el año 2020, por lo que, al encontrarnos en medio de una pandemia, el 20% del personal de salud entre médicos, enfermeras y técnicos de enfermería (usuarios), se encontraban de licencia por riesgo ante la covid 19, lo cual no fue impedimento para la aplicación de los instrumentos planteados en esta investigación, ya que se empleó las herramientas tecnológicas para el logro de la participación del 100% de los usuarios en la ejecución de la presente investigación como el uso del internet (WhatsApp) manejo de herramientas de trabajo (Microsoft Office Word), uso de móvil y el empleo de las redes sociales.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes consultados en el presente tema de investigación, fueron los siguientes:

Nabilla A, divulgó, en 2020, una investigación sobre *The Effect of Job Satisfaction, Culture Organizational Support, and Organizational Climate with Organizational Citizenship Behavior in PT XYZ's Employee*; empleó un método de regresión lineal para analizar los datos aplicados a todos los empleados de la subcontratación empresa haciendo un total de 72 personas; en donde involucró variables que tienen una fuerte influencia en la conformación de OCB (empresa) además de la satisfacción laboral, cultura y clima organizacional a través del compromiso con el trabajo, motivación laboral y estilo de liderazgo. Se encontró que la variable más influyente en el OCB fue la satisfacción laboral y las variables de satisfacción, cultura y clima organizacional cuya correlación fue significativa con la empresa. <sup>(10)</sup>.

Riyanto S publicó, en 2019, una investigación sobre *The Impact of Leadership, Organizational Culture and Organizational Climate on Employee Job Satisfaction*. Se empleó un instrumento de regresión lineal múltiple a 88 empleados de 112 poblaciones. A través de la cual se dio a conocer que el líder no confía en los subordinados y este se encarga de proporcionar instrucciones; dentro de las cuales se identifica las demandas para completar las tareas. Por otro lado; los empleados sienten que sus jefes son incompetentes para mantener el compromiso de los miembros de su grupo, como el acercarse a cada uno de sus subordinados y alentar a todos a seguir las visión y misión de la organización, como la aplicación de innovaciones para mejorar la satisfacción laboral. Concluye que las variables de cultura y clima organizacional presentan una correlación significativa en la satisfacción laboral de los empleados <sup>(11)</sup>.

Sacsa M, en 2018, divulgó una investigación sobre cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional en emergencia del Hospital Regional del Cusco; donde se empleó un cuestionario validado por el investigador, aplicado a 25

trabajadores. Se encontró que existe relación entre ambas variables, donde el 70% de los encuestados manifestó que se encuentran en un nivel regular tanto el clima como la cultura organizacional. Las conclusiones obtenidas fueron que ambas variables si se encuentran relacionadas de forma directa guardando reciprocidad y afinidad cuyos resultados fueron demostrados con el chi- cuadrado, R de Pearson y Rho de Spearman <sup>(12)</sup>.

Calderón M desarrolló, en 2018, una investigación sobre clima organizacional y satisfacción en sus usuarios del centro de salud en el Callao. Se empleó una muestra de 118 trabajadores y a 368 pacientes, aplicándose el instrumento SERVQUAL para el primer nivel de atención, a fin de poder evaluar satisfacción del usuario externo. Se encontró que existe un clima organizacional por mejorar y una satisfacción del usuario alta. Las conclusiones fueron que existe un clima que influye favorablemente en la satisfacción de las personas que se atienden en dicho establecimiento <sup>(13)</sup>.

Chinchay R desarrolló, en 2018, una investigación sobre clima organizacional en relación con la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay. Se empleó una muestra de 45 trabajadores y 168 usuarios externos, aplicándose el instrumento de SERVQUAL para la satisfacción de usuario externo. Se encontró que el 73.3% de los trabajadores refieren que el clima organizacional esta por mejorar y en relación con satisfacción del usuario externos el 76.8% manifestaron es poco saludable. Las conclusiones fueron que ambas variables se relacionan con relación a su bienestar y satisfacción de ambos usuarios <sup>(14)</sup>.

Ríos R, en 2018, publicó una investigación sobre clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del servicio de ginecobstetricia del hospital de apoyo en Iquitos. Se empleó técnicas de entrevista y encuesta para evaluar las variables de clima y satisfacción, la población estuvo constituida por 59 trabajadores y 187 usuarios externos, utilizando el SERVQUAL y el SERVPERF. Se encontró que el 62.7% del personal de salud refiere que el clima organizacional es saludable y el 84% se encuentran satisfechos con la atención que recibieron. Las conclusiones fueron que ambas variables se asocian con el t de Student y el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% <sup>(15)</sup>.

Rosado R desarrollaron, en 2017, una investigación sobre relación del clima organizacional con la satisfacción del usuario en el Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento Hospital III Yanahuara de EsSalud. Se empleó dos instrumentos estructurados reconocidos por el MINSA y aplicados a 45 trabajadores de salud y 292 usuarios. Se encontró el 55.5% de los trabajadores refirieron que el clima organizacional es medio y el 63.7% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, empleando el instrumento de SERVQUAL. Las conclusiones fueron que existe relación directa entre las variables con un nivel de significación de 0.05 (16).

Lino L publicó, en 2017, una investigación sobre cultura organizacional y satisfacción del usuario externo del Hospital Regional Huacho. Se empleó dos cuestionarios elaborados por el investigador bajo procedimientos metodológicos de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, aplicados a 250 trabajadores y 200 usuarios externos. Se encontró el 50.5% de los trabajadores refirieron que la cultura organizacional es media y el 60.7% de los usuarios externos se encuentran satisfechos existiendo una relación entre ambas variables. Las conclusiones fueron que  $p = 0.000$  tuvo un nivel de significancia de 0.05 (bilateral); asimismo, el nivel de correlación de 0.688, ello indica que existe una moderada relación positiva (17).

Valdivia M, en 2017, divulgó una investigación sobre clima organizacional y su efecto en la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Pedro Díaz en la ciudad de Arequipa. Se empleó como instrumento una encuesta Servqual modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Se halló que el clima organizacional fue inadecuado, mientras que la satisfacción de los usuarios fue alta. Las conclusiones fueron que ambas variables no tienen un alto grado de asociación en la sede donde se llevó a cabo esta investigación (18).

Vela S publicó, en 2016, una investigación sobre clima organizacional y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán empleó un cuestionario SERVQUAL MODIFICADO, a fin de medir las

expectativas y las percepciones de la muestra constituida por 320 usuarios y trabajadores; se encontró que El 82.2% de usuarios refieren estar insatisfechos con respecto a la atención recibida y el 77.5% refieren que el clima organizacional es inadecuado. Las conclusiones fueron que ambas variables de estudio se relacionan negativamente <sup>(19)</sup>.

Solier R, en 2016, desarrolló una investigación sobre la incidencia de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el Hospital de Apoyo de Huanta. Se emplearon como población de estudio a 100 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta elaborada por el investigador para ambas variables. Se encontró que el 70% de los encuestados manifiestan que ambas variables se encuentran en nivel medio, Las conclusiones fueron que el clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados de los elementos culturales; esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional <sup>(20)</sup>.

Santisteban W, en 2015, desarrolló una investigación sobre clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos en el laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en Puente Piedra. Se empleó como población de estudio a 30 trabajadores y para la segunda variable una muestra de 338 usuarios externos, a los cuales se le aplicó cuestionario sobre clima y otro sobre satisfacción del usuario SEVQUAL ambos aprobados por el MINSA. Se encontró que el 69.6% de los trabajadores refieren que el clima organizacional se encuentra en por mejorar y el 61, 2% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos. Las conclusiones fueron que ambas variables se relacionan entre sí. <sup>(21)</sup>.

Núñez G, en 2015, en su investigación sobre cultura y clima organizacional en los usuarios de consulta externa del Hospital de EsSalud, en la ciudad de Arequipa, empleó escalas para la evaluación de la cultura y clima organizacional. Contó con la participación de 84 trabajadores y 225 usuarios. Se encontró que el 71.43% considera que el clima organizacional es alto, el 28.57% en nivel medio, por su parte los usuarios, mientras que el 67.86% consideran que la cultura organizacional es alta, el 32.14% como media, asimismo con relación a la satisfacción arrojaron los siguientes resultados que el 80% es buena; el 15.56%, regular y el 4.44%, mala.

Las conclusiones fueron que existe relación entre la cultura y clima organizacional con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa <sup>(22)</sup>.

Se consideró las siguientes bases teóricas en la presente investigación, empezando por la cultura organizacional.

El término de cultura organizacional viene a ser los supuestos compartidos que han servido para desarrollar o aprender durante el proceso de resolución de problemas en la integración interna y adaptación externa, las cuales funcionan bastante bien y son necesarias y válidas para ser enseñadas a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, sentir y pensar con relación a los diversos problemas que se suscitan <sup>(23)</sup>. Chiavenato; menciona que es un pilar fundamental que sirve de apoyo para que las instituciones de salud resalten su competitividad centrándose en la responsabilidad social no solo para cumplir las obligaciones del personal de salud sino para brindarles bienestar laboral y mejoras en las condiciones laborales favoreciendo las acciones de recuperación, mantenimiento y rehabilitación de los pacientes <sup>(24)</sup>.

Se entiende también como el conjunto de entendimientos entre los miembros de una institución, que engloba a todo un sistema de valores y creencias, con procesos de toma de decisiones y control para producir las normas de comportamiento dentro de una determinada institución <sup>(25)</sup> <sup>(26)</sup>. En ocasiones es vista como aquella filosofía que comparten el personal de salud dentro de una institución con relación a las ideas, valores, supuestos, creencias, expectativas, actitudes y normas, por lo que al estimular al personal en la creación de valor dentro de la organización se refuerza el liderazgo garantizando el cumplimiento de los requerimientos y expectativas que cada servicio y las metas individuales <sup>(27)</sup>.

La cultura está relacionada con las creencias, normas y los valores que se relacionan con el desempeño laboral permanente y determina la conducta particular en la manera de abordar los problemas y de tomar las decisiones del hacer de las cosas y el sentido y personalidad organizacional <sup>(28)</sup>. Además, estandariza en la manera de resolver y reducir la incertidumbre es decir seguir las reglas dictadas ayudando a resolver los problemas de convivencia interna y las relaciones con el exterior <sup>(29)</sup> considerándose como sustancial entre todos los miembros de la

organización y eso hace que sea diferente a las demás, no es algo tangible, pero si vital que todos los miembros conozcan y comprendan el ambiente y entorno donde laboran para poder alcanzar los objetivos y metas trazadas respetando la misión y la visión de la institución <sup>(30)</sup>.

Existen dimensiones de la cultura organizacional, y para beneficio de esta investigación es conveniente conocerlas, ya que hacen referencia a la manera en que se relacionan los usuarios de un mismo nivel, con otros niveles o departamentos, y estas son:

Liderazgo: Son las habilidades adquiridas por una persona para motivar, organizar, llevar a cabo acciones e influir para lograr sus fines y objetivos sobre temas determinados <sup>(31)</sup>.

Motivación: Es la conducta dirigida hacia un objetivo, por lo que se requiere conocerlo, dominarlo y estar en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable <sup>(31)</sup>.

Comunicación: Capacidad individual que consiste en intercambiar información consiente entre dos o más participantes con la finalidad de intercambiar información, recibirla y transmitir opiniones. Tiene pasos básicos y estos son intención de comunicar, mensaje y sus componentes, codificación del mensaje, la transmisión, la recepción, la decodificación y, por último, la interpretación de lo transmitido por parte de la persona que revive el mensaje <sup>(31)</sup>.

Toma de decisiones: Capacidad individual que permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona, utilizando su capacidad analítica como el razonamiento, para escoger la mejor vía posible; se tiene presente el conocimiento para superar una dificultad, poderlo comprender y solucionarlo de forma adecuada y oportuna <sup>(31)</sup>.

Objetivos de la organización: Se entiende como un convenio sistemático entre personas que desean lograr algún propósito específico, tomando decisiones y persiguiendo sus aspiraciones <sup>(31)</sup>.

Control: Es un mecanismo regulador sistemático que mide el cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones de cada uno de los miembros de la organización <sup>(31)</sup>.

Las consecuencias de la cultura organizacional son un conjunto de rasgos y atributos, donde se identifican dos aspectos. En primer lugar, el conjunto de elementos visuales que identifican a la organización y su identidad visual. En segundo lugar, el conjunto de aspectos profundos que definen a la institución <sup>(32)</sup>.; Las consecuencias fueron que la cultura de poder de las organizaciones como una figura central, fuerte, orgullosa y jerarquizada; que motivan a los usuarios llevar a cabo un proyecto específico, flexible que incentive al trabajo en equipo <sup>(32)</sup>.

Para la medición de cultura organizacional es importante conocer sus cimientos lo que nos permitirá conocer sus beneficios y la medición de la cultura organizacional mediante el uso de las técnicas requeridas para conocer la cultura organizacional, más allá de la propia percepción de la persona y de la dirección institucional <sup>(33)</sup>. Conocer los puntos positivos que tiene una organización permite establecer prioridades y definir el foco de la evaluación de cultura, mantener al equipo unido, motivado y comprometido con la finalidad de alcanzar una misma meta, consiguiendo una cultura segura y uniforme para todos los usuarios internos de la organización <sup>(33)</sup>.

Para la primera variable: Cultura Organizacional se empleó la Escala del Instituto de Manejo de Excelencia, el cuál evaluó seis dimensiones como: liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, objetivos organizacionales, y aspectos de control, distribuidos en 20 interrogantes, con puntajes de 0 al 15 en escala ordinal <sup>(34)</sup>. Los resultados se evaluarán mediante la ayuda del siguiente baremo:

0 - 100 puntos: Servicio asistencial no aprovecha los aportes de sus trabajadores; es decir, se maneja un nivel de cultura bajo.

101 - 200 puntos: Servicio asistencial trata de mejorar la productividad y comunicación de sus trabajadores; es decir se maneja un nivel de cultura medio.

201 - 300 puntos: Servicio asistencial es productivo y sus trabajadores están contentos de laborar en esa área; es decir, se maneja un nivel de cultura alto.

Es importante, mencionar que la cultura de un organismo de salud es un sistema de conocimientos profesionales, expectativas, creencias y supuestos inconscientes, descubiertos o aceptados por el equipo de trabajo interdisciplinario, fuertemente influidos por la estructura, la tecnología y el ambiente laboral, Asimismo, la cultura es también un modo eficaz de reproducción organizacional y de comunicación, que se expresa principalmente en el lenguaje hablado, corporal y escrito entre los usuarios pertenecientes a una organización; ello permite conocer a las instituciones de salud y la cultura organizacional como ya ha sido mencionado <sup>(35)</sup>. Cabe mencionar que es un proceso dinámico, que permite organizarse y comprender la realidad interna y los cambios del entorno. Es importante investigar los documentos sanitarios escritos formalmente documentados, que producen normas técnicas, reglamentos, publicaciones cursos y determinar el tipo de profesionales y la comunicación interna <sup>(36)</sup>.

Otro punto que es importante conocer es la cultura organizacional sobre la administración de una institución porque nos da una identidad y nos ayuda a forjar el carácter. Cabe mencionar que no enfatiza en algo que se encuentra dentro los usuarios pertenecientes a una organización, sino de forma integral, una buena organización, permite que cada uno de sus colaboradores se identifique y mantengan conductas positivas incrementando la productividad, dando una buena imagen y logrando un sistema de gestión para resaltar y perfeccionar el talento de los usuarios y proyectarlo en una atención de calidad, adecuada, oportunidad y con resoluciones de problemas <sup>(37)</sup>.

Continuando con la conceptualización se mencionará al clima organizacional donde diferentes autores dan sus puntos de vista.

El clima organizacional, está relacionado con el ambiente existente dentro de una organización es dinámico y cambiante y esto va a depender de los miembros que forman parte del ambiente donde se desenvuelven las personas. Del mismo modo, se define como las percepciones que se presentan en forma repetida por los miembros de una organización relacionados con el ámbito laboral es decir el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que las afectan <sup>(38)</sup>. Es la percepción colectiva de una institución en su totalidad, constituyéndose en el espacio en el que confluyen el personal de salud y los clientes y a partir de la cual se dinamizan las condiciones ambientales que las caracterizan, es decir es el vínculo u obstáculo para el desempeño de una institución, constituyéndose en un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran <sup>(39)</sup>.

Presenta como característica la presencia del ambiente interno donde se desenvuelven los usuarios internos de una organización y que influyen sobre sus conductas, creencias, valores, percepciones <sup>(40)</sup>, en donde se evidencia todo suceso que se presenta dentro de una organización y condicionan una serie de elementos de los profesionales de la salud que trabajan en un determinado nosocomio y que se ve influenciado en el aumento o disminución del desempeño <sup>(41)</sup>. Presenta una influencia directa en la conducta y comportamiento de los trabajadores reflejándose en su rendimiento, productividad y satisfacción de las funciones que realiza <sup>(42)</sup> <sup>(43)</sup>.

Las dimensiones del clima organizacional mencionadas en esta investigación son las siguientes:

**Relaciones interpersonales:** Se pueden basar en sentimientos y emociones, tienen lugar en varios contextos donde el ser humano interactúa y colabora <sup>(44)</sup>.

**Estilo de dirección:** Hace referencia a lo concreto, reconocible, aislable, con fuente al fracaso y éxito con relación al área de la dirección, que se asocian a la capacidad creadora y su proyección con el trabajo creativo <sup>(44)</sup>.

**Sentido de pertenencia:** Es el sentido de posesión que tiene una persona sobre un objeto o un bien material que permite satisfacer una necesidad <sup>(44)</sup>.

Retribución: Es la acción por la cual se paga un producto o un servicio. Esta acción se produce normalmente en relación con la actividad económica, concretamente con el salario de un trabajador, que es equivalente a su retribución <sup>(44)</sup>.

Disponibilidad de recursos: Son aquellos medios más utilizados para conseguir un fin o una utilidad, es decir son aquellos de los que se puede disponer dentro de una organización <sup>(44)</sup>.

Estabilidad: Es la capacidad para mantener acciones de forma estructurada <sup>(44)</sup>.

Coherencia en la dirección: Se denomina la relación, conexión o unión de unas cosas con otras, o aquello que interconecta o mantiene unidas las partes de un todo. También se conoce como coherencia la relación lógica y adecuada que se identifica entre las distintas partes que conforman una totalidad <sup>(44)</sup>.

Valores colectivos: Se encuentran dentro del comportamiento social que se espera de las personas que forman parte una comunidad <sup>(44)</sup>.

Las consecuencias del clima organizacional permiten dar a conocer las percepciones de los miembros dentro de una organización; dentro de los aspectos positivos, se puede resaltar lo siguiente: la afiliación, el logro, poder, adaptación, innovación, etc. Por otro lado, se menciona los aspectos negativos como la inadaptación, ausentismo, poca innovación, productividad, entre otros <sup>(45)</sup>.

En las organizaciones, se pueden encontrar diversos niveles de clima junto con las estructuras, características y los individuos que la integran; es decir, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, que fomenta el desarrollo de una cultura organizacional sobre la base de necesidades, valores, creencias, expectativas, las cuales son transmitidas por cada uno de los miembros de una institución y se evidencia en las conductas y comportamientos de los usuarios <sup>(45)</sup>.

Actualmente, este fenómeno es valorado a través del rendimiento de las personas, siendo una condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa. Para concluir, es importante

mencionar que la gestión moderna asocia la productividad del recurso humano con el ambiente laboral <sup>(45)</sup>.

Los beneficios y medición del clima organizacional es un tema complejo y dinámico, ya que se debe tener en cuenta al comportamiento humano, por lo que toda investigación requiere verificación y actualización continua para el estudio del clima organizacional, por lo que es importante conocer sus beneficios y la medición del clima organizacional. La medición de clima organizacional es una herramienta de gestión que ayuda a detectar las diferencias entre los usuarios internos; para ello, es necesario el diseño, desarrollo, aplicación del instrumento para evaluarla, permitiendo el monitoreo y evaluación de nuevos proyectos de mejora continua. Es importante determinar los comportamientos organizacionales, realizando retroalimentación introduciendo cambios planificados para mejorar el trabajo de manera eficiente y de la gestión de labor diaria, que los motiva y es agradable para todos los miembros <sup>(46)</sup>.

La escala de clima organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri, evaluó a ocho categorías como: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad, estabilidad, coherencia y valores. Esta escala contiene cuarenta ítems, con puntaje mínima de este mismo valor (cuarenta) y máxima de doscientos; se tiene el siguiente baremo, con relación a sus puntajes obtenidos:

De 40 hasta 93: Nivel bajo.

De 94 hasta 147: Nivel medio.

De 148 hasta 200: Nivel alto.

En las preguntas positivas se debe considerar de la siguiente manera: Siempre: 5 / Casi siempre: 4 / Algunas veces: 3 / Muy pocas veces: 2 / Nunca: 1

Estas interrogantes positivas son: 1; 2; 5; 6; 8; 11; 12; 13; 16; 17; 21; 22; 27; 30; 31; 32; 36; 37; 38: 40.

Se usó las cinco salas del servicio de Hospitalización del servicio, que cumplan los criterios de inclusión y exclusión, que deseen participar de forma voluntaria, explicándole la finalidad de la investigación, manteniendo su anonimato, y que se le pide que respondan con total franqueza y libertad; en esta ficha de datos se recolectará la edad, sexo, grado de instrucción, ocupación y parentesco con el hospitalizado <sup>(47)</sup>.

Las instituciones de salud y el clima organizacional de cada institución de salud son única y sus trabajadores desarrollan características especiales remarcando sus éxitos y fracasos, al margen de las normas establecidas en cada organización desarrolla una determinada personalidad. El entorno laboral y su calidad se ven determinada por la manera en que los usuarios internos desarrollan una actividad cuando deciden prestar sus servicios a una organización, para reopotencializar la productividad se mencionan dos aspectos. En primer lugar, mejorar la calidad del entorno laboral y finalmente, la participación de las personas en la contribución con el éxito de la organización de una manera significativa; Hoy en día el MINSA relaciona ambos aspectos para su logro, lo cual es determinante en dedicación, esfuerzo y sensibilidad de los directivos del sistema, los cuales se unen en necesidad de crear una organización con un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos. Para lograr mejores decisiones, altas tasas de productividad y calidad de servicio superior es cuando los usuarios internos se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución; El clima organizacional donde se desarrollan los procesos de salud se ven vinculados con el ambiente laboral prevaleciente en las instituciones hospitalarias <sup>(48)</sup>.

La administración y la importancia del clima organizacional es el resultado de un enfoque sumado a una herramienta administrativa, la cual es importante en la toma de decisiones de los directivos, lo que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. Asimismo, es preciso comprender que el comportamiento, la estructura y los procesos se desarrollan por sí mismos; Por otro lado, para el logro del desarrollo ascendente y continuo dentro de una organización es necesario

hacer cambios precisos que garanticen el desempeño de los equipos de dirección reconociendo la necesidad de cambio, que proyecta el método de la implementación y ejecuta para lograr cambios y evitar inseguridades en el futuro de una organización <sup>(49)</sup>.

Finalmente, se mencionó a la satisfacción donde diferentes autores dan sus puntos de vista al respecto

La satisfacción es una medida importante en el proceso asistencial, teniendo en cuenta tres razones; la primera es que la satisfacción es un buen predictor de cumplimiento por parte de los usuarios; la segunda es un instrumento útil para evaluar las consultas y por último se puede utilizar sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios <sup>(50)</sup>, mientras que la evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo determina la calidad del servicio y la rapidez con la que estos se recuperan <sup>(51)</sup>. La satisfacción es un indicador de valor predictivo en el cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios facilitando el conocimiento de la calidad de servicio dentro la atención hospitalaria; en tanto, es importante la medición del nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado ya que permite mejorar el servicio y optimizar los resultados en la salud de los usuarios <sup>(52)</sup>, <sup>(53)</sup>.

Es importante mencionar dos términos que permiten conocer la satisfacción del usuario externo:

Percepción: Es un proceso cognitivo propio de la conciencia el consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para emitir juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente social y físico y en donde intervienen procesos de aprendizaje, memoria y el empleo de símbolos <sup>(54)</sup>.

Expectativas: Posibilidad o esperanza de lograr o conseguir el cumplimiento de satisfacer una necesidad, surgida en un determinado momento tras la atención recibida a sus hijos <sup>(54)</sup>.

Siendo las dimensiones para medir la satisfacción del usuario externo:

Fiabilidad: Posibilidad del adecuado funcionamiento y desempeño de funciones dentro de una organización, permitiendo a los usuarios detectar la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido de forma segura, confiable y cuidadosa de esta forma el usuario puede detectar la capacidad y conocimiento del profesional es decir es el brindar el servicio desde el primer momento de la mejor manera <sup>(54)</sup>.

Capacidad de respuesta: Disposición de los trabajadores para solucionar una demanda y satisfacer una necesidad presentada con prontitud, esta aptitud de disponibilidad del servicio para atender en un horario y tiempo establecido <sup>(54)</sup>.

Seguridad: Es la sensación de confianza que se tiene en el personal de salud que brinda el servicio confiando en su conocimiento, amabilidad y en la forma de relacionarse inspirando confianza y generando que se sientan satisfechos <sup>(54)</sup>.

Empatía: Capacidad para comprender, ponernos en el lugar y compartir los sentimientos de alguien más y va de la mano con la aptitud que tiene el personal de un centro de salud en poder proveer cuidados, así como la atención a cada usuario, ya que el principal factor es el cliente, por lo tanto, el trato debe ser optimo es decir centrándose en mostrar interés en el usuario y brindar una atención personalidad <sup>(54)</sup>.

Aspectos tangibles: Es la manera de percibir de forma precisa algo concreto y real y forman parte de la organización es decir siendo palpables o no como las instalaciones: infraestructura y equipamiento, el personal que brinda el cuidado y la atención mediante el trato que ofrece el personal al usuario, por medio de gestos, señas y actitudes <sup>(54)</sup>.

Las consecuencias de la satisfacción del usuario externo juegan un papel importante teniendo en cuenta sus opiniones, percepciones y juicios que realizan sobre la atención que reciben los cuales pueden ser usados como medidas principales a la hora de evaluar y mejorar los indicadores de calidad de la institución <sup>(55)</sup>.

El beneficio de la satisfacción del usuario externo permite conocer y definir las fortalezas para poder elaborar estrategias, detectando las debilidades y evaluando el resultado de las estrategias propuestas. La medición son aspectos que brinda todas las herramientas para conocer el trabajo o si este necesita algunos ajustes y conocer si la expectativa de los usuarios externos ha sido alcanzado o superado, es decir se centra en dar a conocer el índice de satisfacción, áreas de satisfacción, distancia entre lo esperado con lo logrado, reglas de mejorar de la satisfacción y principales factores que conlleva a la pérdida de la satisfacción <sup>(55)</sup>.

El instrumento SERVQUAL modificado de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM N.º 527-2011/MINSA, presenta veintidós interrogantes de expectativas y percepciones, el instrumento se encuentra debidamente validado, y presenta las siguientes cinco dimensiones:

Fiabilidad: Interrogante de la 1 al 5.

Capacidad de respuesta: Interrogante de la 6 al 9.

Seguridad: Interrogante de la 10 al 13.

Empatía: Interrogante de la pregunta 14 al 18.

Aspectos tangibles: Interrogante de la pregunta 19 al 22.

Las dimensiones estuvieron diseñadas en escala de Likert del 1 al 7 siendo la puntuación: P- E extremadamente muy satisfecho: 6 al 7; muy satisfecho: 5; satisfecho: 4; muy insatisfecho: 3; extremadamente insatisfecho: 2 al 1. Se presentan tres categorías insatisfacción con resultados negativos, satisfecho con resultados igual a 0 y satisfacción alta con resultados positivos <sup>(50)</sup>.

Las instituciones de salud y satisfacción del usuario externo se encuentran ligado estrechamente al sistema de gestión de la calidad para la mejora continua de servicios, recursos y tecnología sensible a las mejoras de las necesidades y las expectativas de este grupo poblacional. En el Perú, el sistema de salud actualmente se encuentra segmentado, pues se evidencia que las funciones de rectoría, provisión de servicios, financiamiento y creación de recursos físicos y humanos que

se desarrollan de forma autónoma y poco articulada en los sectores públicos y privados <sup>(56)</sup>.

Cuando se hace referencia en la esta investigación a usuario, se considera a la persona que hace uso de algo, es decir; va a depender de la necesidad que se le pueda presentar y lo que desee satisfacer. En esta investigación, se resaltan dos tipos de usuarios; el que hace referencia al personal que brinda la atención o servicio de salud, es decir; aquellos que pertenecen a la institución y son los responsables de brindar la atención; y en segundo lugar el usuario externo, considerando a las personas que buscan tras una necesidad acceder a una atención o servicio brindado por una institución de salud <sup>(57)</sup>.

En la actualidad, se puede observar usuarios cada vez más exigentes, producto del acceso a la información que se recibe gracias a la tecnología y a la atención en diferentes entidades particulares, lo cual permite comparar y calificar los servicios recibidos en una institución de salud estatal <sup>(58)</sup>. Para satisfacer a los usuarios externos, depende mucho de los actores que son responsables de brindar sus servicios dentro de un establecimiento (personal asistencial, administrativo) y que logren va a depender de cuanto han desarrollado sus conocimientos, técnicas y actitudes en el ámbito de su competencia <sup>(58)</sup>.

Cabe mencionar que los cambios que experimentan las organizaciones, en especial las instituciones del sector de salud pública, ponen de manifiesto la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad de la atención, resaltar las preferencias y necesidades de los usuarios a fin de alcanzar la excelencia en la atención que ofrecen a los usuarios externo <sup>(58)</sup>.

La satisfacción del cuidador (usuario externo), implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; y está subordinada a numerosos factores: expectativas, valores morales, necesidades personales y la propia organización sanitaria, los mencionados son aquellos que la condicionan para que sea diferente en una persona que experimenta diferentes situaciones <sup>(57)</sup>.

La información sobre el éxito de toda institución en lograr el cumplimiento de sus valores y expectativa dependen mucho de la satisfacción del usuario externo, el cual resulta ser un indicador utilizado ya que expresa un juicio de valor subjetivo de la atención que reciben si es o no de calidad. Asimismo, es importante recordar que también se encuentran presentes sus expectativas, si estas son bajas o tienen una mala experiencia o poco acceso a cualquier servicio puede que emita una opinión deficiente sobre la atención recibida. Por otro lado, la buena calidad influye en la utilización y continuidad de los servicios ofrecidos sobre todo del comportamiento terapéutico es decir la capacidad de comprender y aceptar las indicaciones y el tratamiento <sup>(57)</sup>.

La medición de la satisfacción del usuario externo, permite oportunidades de mejora en el área de hospitalización, y las futuras aplicaciones en el desarrollo de diferentes acciones correctivas o programas de mejora continua; incorporando acciones de monitoreo. Para lograrlo se emplearon métodos como la aplicación de una encuesta, el cual permite al investigador obtener datos a partir de un conjunto de preguntas aplicadas a una muestra significativa o una población total, para luego ser analizadas estadísticamente como ejemplo tenemos a SERVQUAL modificada, donde se evalúa la calidad de atención estableciendo la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios <sup>(50)</sup>.

Las definiciones de términos básicos de esta investigación son:

**Cultura organizacional:** Un esquema de patrones de aptitudes, comportamientos e información que se comparte dentro de un lugar de trabajo, evaluándose el nivel de adaptación, aprendizaje y aportes de los trabajadores, es decir el enriquecimiento del entorno <sup>(60)</sup>.

**Clima organizacional:** Es el ambiente interno o a la atmosfera psicológica de una organización que involucra diversas áreas como la organización, tecnología, metas y reglamentos internos. Es la percepción e interpretación relativamente permanente de los individuos dentro de su organización, que influye en la conducta de los trabajadores, ya sea positiva o negativamente, que diferencia su organización de las demás <sup>(61)</sup>.

Satisfacción: Es un concepto dinámico que va evolucionando con el paso del tiempo y no puede ser interpretado desde una sola perspectiva, se debe tener en cuenta las oportunidades, satisfacciones e insatisfacciones con relación a la atención recibida <sup>(62)</sup>.

Usuario: Es la persona física que goza del derecho a utilizar bienes o servicios de salud en beneficio de su derecho a la salud <sup>(63)</sup>.

Usuario externo: Es la persona física que buscan satisfacer una necesidad accediendo a una atención o servicio brindado por una institución de salud: aquí se encuentra el público en general <sup>(63)</sup>.

Se formuló la siguiente hipótesis: Existe relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

En esta investigación se usó un orden lógico siguiendo los pasos establecidos como plantear el problema, revisión exhaustiva de información y estructurar el marco teórico, definir una hipótesis y las variables y establecer el diseño de investigación para aplicarlo a la población objetivo y obtener conclusiones y recomendaciones <sup>(24)</sup>.

#### **Según la intervención del investigador:**

Esta investigación fue observacional, ya que el investigador solo se limitó a observar y describir los fenómenos de las variables propuestas (clima y cultura organizacional y la satisfacción de los cuidadores) en dos grupos poblacionales usuarios (personal de salud) y los usuarios externos (cuidadores) sin manipular las variables ni aplicar estímulos <sup>(14)</sup>.

#### **Según el alcance:**

Esta investigación fue analítica, ya que se empleó la prueba de chi- cuadrado de Pearson para su respectivo procesamiento verificando si las variables (parámetros) de esta investigación (clima y cultura organizacional y la satisfacción) están relacionadas o son independientes una variable de la otra. Tras respectivo análisis se demuestra en esta investigación que las variables propuestas si se encuentran relacionadas o son dependientes una de otra, de esta forma poder brindar un mejor servicio por parte de los usuarios y lograr la satisfacción de los usuarios externos.

#### **Según el número de mediciones de la o las variables de estudio:**

Esta investigación fue transversal ya que solo se midió a las variables (clima y cultura organizacional y satisfacción) una sola vez durante el periodo de ejecución que fue durante los meses de julio a octubre del 2020.

### **Según el momento de la recolección de datos:**

Esta investigación fue prospectiva, ya que se recolectaron los datos durante la ejecución y puesta en marcha de los instrumentos aplicados a los usuarios y los usuarios externos durante los meses de julio a octubre del 2020 (ver anexos 2 al 4).

### **3.2 Diseño muestral**

#### **Población universo**

Esta investigación conto con dos poblaciones:

La primera estuvo conformada por todos los profesionales de salud (usuarios) que laboran en el servicio de medicina pediátrica estando conformada por médicos, enfermeras y técnicos de enfermería.

La segunda estuvo conformada por los cuidadores (usuarios externos) cuyos hijos recibieron atención en el servicio de medicina pediátrica durante los meses de julio a octubre del 2020.

#### **Población de estudio**

La población de usuario (profesionales de salud) estuvo conformada por 79 personas. Primero, se contó con la participación de 25 personas que fueron médicos tratantes de los cuales: 3 médicos jefes 8 de lactantes, 7 de niños y 7 de adolescentes (20 son nombrados 4 cas y 1 tercero). Segundo, 27 personas participantes fueron enfermeras de las cuales 1 persona fue jefa de enfermeras y 26 enfermeras asistenciales (20 nombradas y 7 contratadas). Finalmente, 27 personas fueron personal técnico de enfermería (22 nombradas, 3 CAS y 2 terceros).

La población del usuario externo estuvo conformada por los cuidadores (madres, padres y hermanos) de los pacientes pediátricos que se benefician con la atención que hicieron un total de 400 cuidadores durante el periodo de julio a octubre del 2020.

### **Criterios de elegibilidad**

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios:

Laboran en el servicio de medicina pediátrica

Firmaron y autorizaron por medio del consentimiento informado participar de esta investigación.

Usuarios externos:

Cuidadores de pacientes pediátricos que se hospitalizaron durante los meses de julio a octubre del 2020.

Mayores de 15 años.

Firmaron y autorizaron por medio del consentimiento informado participar de esta investigación.

#### **Criterios de exclusión**

Usuarios externos:

Analfabetos

Presencia de alguna limitación sensorial como: sordera, o alguna discapacidad que limite expresar su deseo de participar.

Pacientes pediátricos que reciben atención en el servicio de medicina pediátrica en meses diferente a julio a octubre del 2020.

Algún grado de familiaridad con el personal de salud que labora en el servicio de medicina pediátrica.

Negativa a participar de esta investigación.

### Tamaño de la muestra

Para los usuarios (personal de salud), la muestra que fue elegida es la misma cantidad de la población, la cual se llama muestra censal.

Para los usuarios externos se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + z^2 p \cdot q}$$

Z = Nivel de confianza

N= Población – censo

p= Probabilidad en contra

q= Probabilidad a favor

e = Error de estimación o estándar

n= Tamaño de muestra

**En esta fórmula, considera p=0.5 y q=0.5. Así mismo, z=1.96 y e=0.05**

Para este grupo poblacional el tamaño de la muestra estuvo definida mediante la utilización del algoritmo del cálculo de porcentajes para investigación analítica, asumiendo un error estándar de 0.05 para instituciones de salud del tercer nivel de atención (III – E) y teniendo en cuenta un nivel de confianza al 95%.

**Tabla 1.** Tabla para definir el tamaño de la muestra según SERVQUAL modificado de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM N.º 527-2011/MINSA

		Categoría		
		I	II	III
<b>n</b>	Tamaño de muestra			
<b>p</b>	Porción de usuarios externos que se espera que se encuentren insatisfechos	0.5	0.5	0.5
<b>q</b>	Porción de usuarios externos que se espera que se encuentren satisfechos (1-p)	0.5	0.5	0.5
<b>e</b>	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según la categoría del establecimiento	0.1	0.05	0.05
<b>Z</b>	Valor de “Z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “Z” es igual a 1.96	1.96	1.96	1.96
<b>N</b>	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios			
<b>n</b>				

Así mismo, se añadió un 20% más de cuidadores (usuarios externos) a la muestra total calculada, anticipando la probabilidad de la detección de errores o pérdidas en los registros de este instrumento; el algoritmo que se utilizó para definir el tamaño de la muestra (n), fue tomada por la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo durante un periodo mínimo de 2 meses. (RM N°527-2011/Minsa) <sup>(50)</sup>

Tras la aplicación de la fórmula planteada, el resultado de n fue de 400 cuidadores a quienes se trabajó durante los meses de julio a octubre del 2020.

### **Muestreo o selección de muestra**

Esta investigación fue no probabilística, por criterio del investigador (participantes voluntarios). El muestreo de los usuarios externos fue por conveniencia por los siguientes puntos:

El instrumento se aplicó luego de la atención recibida, con el fin de contar con una respuesta que refleje su nivel de satisfacción.

En los meses de julio a octubre hay más afluencia de usuarios externos por lo que facilita el acceso a los mismos.

Si se realizaba la aplicación del instrumento de una manera aleatoria entre los usuarios externos atendidos en meses anteriores se corre el riesgo de tener información que no recuerde y su calificación no se ajuste a los hechos.

### **3.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos se logró mediante la coordinación y gestión con el área administrativa obteniendo los permisos necesarios en la dirección del hospital y jefatura del servicio que fue el escenario de estudio, por lo que se desarrollaron dos charlas informativas a fin de lograr la participación de los usuarios (profesionales de la salud) y los usuarios externos (cuidadores), asegurando su participación de forma activa y oportuna.

Los usuarios y usuarios externos firmaron consentimiento informado de participación con fines académicos en esta investigación.

Para esta recolección se utilizaron los instrumentos de acuerdo con las variables de investigación. Para la primera variable; cultura organizacional se empleó la escala del Instituto de manejo de excelencia (ver anexo 2). La cual presentó seis dimensiones como liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, objetivos organizacionales, y aspectos de control. Todos ellos distribuidos en 20 preguntas con puntajes de 0 al 15 en escala ordinal. Los resultados fueron evaluados mediante la ayuda del siguiente baremo:

0 - 100 puntos: servicio asistencial no aprovecha los aportes de sus trabajadores; es decir, se maneja un nivel de cultura bajo.

101 - 200 puntos: servicio asistencial trata de mejorar la productividad y comunicación de sus trabajadores; es decir se maneja un nivel de cultura medio.

201 - 300 puntos: servicio asistencial es productivo y sus trabajadores están contentos de laborar en esa área; es decir, se maneja un nivel de cultura alto.

Este instrumento fue validado y aprobado por el del Instituto de manejo de excelencia con un índice de confiabilidad alfa de Cron Bach de 0.92 (México / 2015). Ha sido empleada preliminarmente por la regulación y control salud aplicada en el territorio mexicano para evitar daños en la salud de la población en general ya que las prácticas de los trabajadores repercuten en la salud individual y colectiva de la población mexicana y fue aplicado en países latinoamericanos como Perú <sup>(34)</sup>.

Para la segunda variable; clima organizacional se empleó la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri (ver anexo 3). La cual constó de ocho dimensiones como: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad, estabilidad, coherencia y valores. Contiene cuarenta ítems, con puntajes mínimos de este mismo valor (cuarenta) y máxima de doscientos; se tiene el siguiente baremo, con relación a sus puntajes obtenidos:

Nivel bajo: De 40 hasta 93

Nivel medio: De 94 hasta 147

Nivel alto: De 148 hasta 200

Se consideraron dentro de las preguntas los siguientes valores:

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

Estas interrogantes positivas son: 1; 2; 5; 6; 8; 11; 12; 13; 16; 17; 21; 22; 27; 30; 31; 32; 36; 37; 38; 40. Instrumento que fue validado y aprobado por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. (Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz / 2005), con un índice de confiabilidad alfa de Cron Bach de 0.84. Ha sido empleado por la superintendencia nacional de salud aplicada en el territorio colombiano para el cumplimiento de las normas de los trabajadores que pertenecen al sistema de salud y de esta manera protegemos los derechos de los ciudadanos y en países latinoamericanos, así como al Perú. <sup>(47)</sup>.

Para la tercera variable; satisfacción del usuario, se empleó el instrumento SERVQUAL modificada de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM N.º 527-2011/MINSA, la cual consistió en veintidós preguntas que incluían expectativas y percepciones; el instrumento que se encuentra debidamente validado, y este se encuentran distribuidos en cinco dimensiones:

Fiabilidad: Interrogante de la 1 al 5

Capacidad de respuesta: Interrogante de la 6 al 9

Seguridad: Interrogante de la 10 al 13

Empatía: Interrogante de la pregunta 14 al 18

Aspectos tangibles: Interrogante de la pregunta 19 al 22

Se presentaron tres categorías: insatisfacción con resultados negativos, satisfecho con resultados igual a 0 y satisfacción alta con resultados positivos, resultados obtenidos de la sustracción de percepción (P) – expectativa (E); (ver anexo 4). Su validación, cuenta con la aprobación de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (RM N°527-2011/MINSA- Perú) <sup>(50)</sup>.

Todos ellos, fueron empleados en la presente investigación consignándose en las siete salas del servicio de hospitalización, tomando en cuenta que cumplan los criterios de inclusión y exclusión, que deseen participar de forma voluntaria, explicándole la finalidad de la investigación, manteniendo su anonimato, y solicitando respondan con total franqueza y libertad.

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

La prueba de Chi cuadrado de Pearson, es un método estadístico no paramétrico y es una potente herramienta para pruebas de significación de la hipótesis nula de independencia estadística entre variables categoriales en tablas de contingencia. Para su correcta aplicación e interpretación se han desarrollado notas metodológicas que sistematizan las consideraciones de los principales tratadistas en la materia. Por otro lado, se hace hincapié en los análisis de los residuos (diferencias entre las frecuencia observadas y esperadas), específicamente en los residuos tipificado corregido (o residuos ajustados), dado que nos permiten interpretar con precisión el significado de la asociación detectada, en términos del puntaje estandarizado. Esta prueba es muy conocida y empleada para analizar variables nominales o cualitativas es decir determinado si existe independencia entre dos o más variables significara que no tienen relación de lo contrario al ser dependientes tendrán relación una con otra; con ello se pudo definir lo valores observados y los esperados en cada una de las variables (cultura organizacional, clima organizacional y satisfacción). Para poder relacionar los instrumentos aplicados a las variables se consideraron como resultados nivel bajo (insatisfecho), nivel medio (satisfecho), nivel alto (muy satisfecho). <sup>(59)</sup>.

Para el análisis de los datos se utilizó el software SPSS Vs, 23 (Statistical Analysis Software), que permitió realizar la captura y análisis de datos para crear las tablas con la información recolectada <sup>(59)</sup>. Los valores observados son aquellos resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, para el estudio del Chi-cuadrado debemos primero realizar la suma de los valores de las filas y columnas por cada variable obtenida (dos filas y tres columnas), luego se debe realizar la suma de estos resultados, para poder comprobar que el valor final de las filas sea igual al valor final de las columnas (ver anexo 9). Por otro lado, para obtener los valores esperados en cada posición, se realizó la multiplicación de la suma de la fila con la suma de la columna; este resultado se dividió entre el valor final de la suma de todas las filas o el valor final de la suma de todas las columnas. Logrando así obtener los valores en cada una de las posiciones (matriz de 2 x 3).

Una vez obtenidos los resultados de los valores observados y esperados se procedieron a aplicar la fórmula del Chi cuadrado de Pearson (ver anexo 9).

$$x^2 = \sum \frac{(\text{valor observado} - \text{valor esperado})^2}{\text{valor esperado}}$$

De igual forma, para poder comprobar si las variables son independientes o dependientes se procedió a calcular el chi cuadrado crítico (ver anexo 8).

Para ello, primero debemos calcular nuestros grados de libertad (v) los mismos que son obtenidos mediante la siguiente formula.

$$v = (\text{numero de filas} - 1) \times (\text{numero de columnas} - 1)$$

Con el nivel de confianza que se aplicó en esta investigación del 95% se puede obtener un nivel de significancia del 0.05. Si relacionamos el nivel de significancia con el grado de libertad podemos obtener el chi cuadrado crítico haciendo uso de la tabla (ver anexo 8).

Una vez obtenido el Chi-cuadrado de Pearson y el Chi-critico se procedió a

comprobar las hipótesis establecidas de la presente investigación, para ello se debió seguir con las siguientes reglas.

**Si  $Chi\ cuadrado < chi\ critico = H_0$**

**Si  $Chi\ cuadrado > chi\ critico = H_1$**

$H_0$ : hipótesis nula.

$H_1$ : hipótesis alterna.

### **3.5 Aspectos éticos**

Todos los participantes fueron informados oportunamente, como parte de los criterios éticos establecidos en la institución y por parte de esta investigadora, manteniéndose el anonimato y confidencialidad de esta.

Esta investigación fue respaldada por el área de docencia e investigación del hospital San Bartolomé y por la jefatura del servicio de medicina pediátrica escenario donde se llevó a cabo esta investigación.

Los principios utilizados en esta investigación:

**Respeto:** En esta investigación se salvaguardo la integridad de las personas (anonimato) contando con el respaldo de la jefatura de departamento y del área de docencia e investigación del hospital para obtener los datos autorizados por los usuarios y los usuarios externos <sup>(26)</sup>.

**Autonomía:** Esta investigación solicito voluntariamente la participación de los usuarios con una breve explicación de los objetivos de esta investigación <sup>(26)</sup>.

**Confidencialidad:** Toda la información recolectada fue procesada de forma confidencial protegiendo su identidad al momento de su participación en el llenado de los cuestionarios <sup>(26)</sup>.

Beneficencia: Esta investigación buscó lograr beneficios sociales para la mejorar del clima, cultura y por ende la satisfacción de los usuarios que participaron en esta investigación <sup>(26)</sup>.

Justicia: En esta investigación se respetó la individualidad de cada participante y tener en cuenta la misma posibilidad de ser elegida en la muestra sin hacer excepciones <sup>(26)</sup>.

## IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas en el servicio de medicina pediátrica, durante los meses de julio a octubre de 2020, para lo cual se utilizaron los siguientes instrumentos:

En la tabla 2, se observa que 58.2% de los usuarios sus edades se encontraron entre 41 a 50 años; el 22.8% tuvo entre 31 a 40 años; el 13.9% entre 51 a 60 años y el 5.1% entre 25 a 30 años.

**Tabla 2.** Condición del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre de 2020 con relación a la edad

Usuario		Frecuencia	Porcentaje
Edad	25 a 30 años	4	5.1
	31 a 40 años	18	22.8
	41 a 50 años	46	58.2
	51 a 60 años	11	13.9

En la tabla 3, se observa que 89.9% de los usuarios son mujeres y el 10.1%, varones.

**Tabla 3.** Condición del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación al sexo

Usuario	Frecuencia	Porcentaje
Varón	8	22.8
Mujer	71	89.9

En la tabla 4, se observa que 31.6% de los usuarios encuestados fueron médicos y el 34.2% fueron enfermeras y técnicas en enfermería.

**Tabla 4.** Condición del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación al grupo ocupacional

Usuario		Frecuencia	Porcentaje
<b>Grupo Ocupacional</b>	Medico	25	31.6
	Enfermera	27	34.2
	Técnico en enfermería	27	34.2

En la tabla 5, se observa que 39.2% de los usuarios encuestados tuvieron 11 a 15 años de tiempo de servicio, el 32.9% de 6 a 10 años, 24.1% de 1 a 5 años y el 3.8% de 16 a 20 años.

**Tabla 5.** Condición del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé de Julio a octubre del 2020 con relación al tiempo de servicio

Usuario		Frecuencia	Porcentaje
<b>Tiempo De Servicio</b>	1 a 5 años	19	24.1
	6 a 10 años	26	32.9
	11 a 15 años	31	39.2
	16 a 20 años	3	3.8

En la tabla 6, se observa que 78.5% de los usuarios encuestados fueron nombrados, el 17.7% fueron CAS y el 3.8% fueron personal tercero.

**Tabla 6.** Condición del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé de julio a octubre del 2020 con relación a la modalidad de trabajo

Usuario		Frecuencia	Porcentaje
<b>Modalidad de Trabajo</b>	Nombrado	62	78.5
	CAS	14	17.7
	Terceros	3	3.8

En la tabla 7, se observa que el 93.7% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional es medio y un 6.3% es alto.

**Tabla 7.** Cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

<b>Cultura organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0
<b>Medio</b>	74	93.7
<b>Alto</b>	5	6.3

En la tabla 8, se observa que el 51.9% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional en la categoría liderazgo es medio y el 48.1% es bajo.

**Tabla 8.** Dimensión liderazgo de la cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

<b>Liderazgo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	38	48.1
<b>Medio</b>	41	51.9
<b>Alto</b>	0	0

En la tabla 9, se observa que el 53.2% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional en la categoría motivación es alto, mientras que 38% es medio y el 8.9% es bajo.

**Tabla 9.** Dimensión motivación de la cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

<b>Motivación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	7	8.9
<b>Medio</b>	30	38.0
<b>Alto</b>	42	53.2

En la tabla 10, se observa que el 93.7% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional en la categoría comunicación es medio y el 6.3% es alto.

**Tabla 10.** Dimensión comunicación de la cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

<b>Comunicación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0
<b>Medio</b>	74	93.7
<b>Alto</b>	5	6.3

En la tabla 11, se observa que el 45.6% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional en la categoría de toma de decisiones es bajo, mientras que 29.1% es alto y el 25.3% es medio.

**Tabla 11.** Dimensión toma de decisiones de la cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

<b>Toma De Decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	36	45.6
<b>Medio</b>	20	25.3
<b>Alto</b>	23	29.1

En la tabla 12, se observa que el 68.4% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional en la categoría objetivos es medio, mientras que 25.3% es bajo y el 6.3% es alto.

**Tabla 12.** Dimensión objetivos de la cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

<b>Objetivos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	20	25.3
<b>Medio</b>	54	68.4
<b>Alto</b>	5	6.3

En la tabla 13, se observa que el 93.7% de los usuarios encuestados manifestaron que la cultura organizacional en la categoría control es medio y el 6.3% es alto.

**Tabla 13.** Dimensión control de la cultura organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Control	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	74	93.7
Alto	5	6.3

En la tabla 14, se observa que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que clima organizacional es medio.

**Tabla 14.** Clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Clima Organización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	79	100
Alto	0	0

En la tabla 15, se observa que el 88.6% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría relaciones interpersonales es medio y el 11.4% es alto.

**Tabla 15.** Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	70	88.6
Alto	9	11.4

En la tabla 16, se observa que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría estilo de dirección es medio.

**Tabla 16.** Dimensión estilo de dirección del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Estilo De Dirección	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	79	100
Alto	0	0

En la tabla 17, se observa que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría sentido de pertenencia es medio.

**Tabla 17.** Dimensión en sentido de pertinencia del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Sentido De Pertenencia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	79	100
Alto	0	0

En la tabla 18, se observa que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría retribución es medio.

**Tabla 18.** Dimensión retribución del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Retribución	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	79	100
Alto	0	0

En la tabla 19, se observa que el 86.1% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría disponibilidad es medio y el 13.9% es bajo.

**Tabla 19.** Dimensión disponibilidad del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Disponibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	13.9
Medio	68	86.1
Alta	0	0

En la tabla 20, se observa que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría estabilidad es medio.

**Tabla 20.** Dimensión estabilidad del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Estabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	79	100
Alta	0	0

En la tabla 21, se observa que el 70% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría coherencia es medio y el 11.4% es bajo.

**Tabla 21.** Dimensión coherencia del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Coherencia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	11.4
Medio	70	88.6
Alta	0	0

En la tabla 22, se observa que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que el clima organizacional en la categoría valores es medio.

**Tabla 22.** Dimensión valores del clima organizacional del usuario encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	79	100
Alta	0	0

En la tabla 23, se observa que 38.3% de los usuarios externos sus edades se encontraron entre 19 a 25 años, el 36.3% de 15 a 18 años, el 19% entre 26 a 35 años y finalmente el 6.5% con más de 35 años.

**Tabla 23.** Condición del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a la edad

<b>Usuario Externo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>	15 a 18 años	145	36.3
	19 a 25 años	153	38.3
	26 a 35 años	76	19.0
	Más de 35 años	26	6.5

En la tabla 24, se observa que 98.3% de los usuarios externos encuestados fueron mujeres y el 1.8% fueron varones.

**Tabla 24.** Condición del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación al sexo

<b>Usuario Externo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Varón	7	1.8
	Mujer	393	98.3

En la tabla 25, se observa que el 70.3% de los usuarios externos cuentan con grado de instrucción de secundaria, el 12.3% cuentan con primaria, el 9.5% con grado superior y el 8% fueron iletrados los cuales quedaron fueron de la investigación.

**Tabla 25.** Condición del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación al grado de instrucción

<b>Usuario Externo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Grado de Instrucción</b>	Iletrado	32	8.0
	Primaria	49	12.3
	Secundaria	281	70.3
	Superior	38	9.5

En la tabla 26, se observa que el 87.5% de los usuarios externos son ama de casa, el 10.8% son independientes y el 1.8% son obreros.

**Tabla 26.** Condición del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a la ocupación

<b>Usuario Externo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ocupación</b>	Obrero	7	1.8
	Independiente	43	10.8
	Ama de casa	350	87.5

En la tabla 27, se observa que el 96.8% de los usuarios externos con relación al cuidador con los pacientes hospitalizados fueron sus madres, el 2% fueron hermanos y el 1.3% fueron padres.

**Tabla 27.** Condición del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé de julio a octubre del 2020 con relación a cuidador

<b>Usuario Externo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cuidador</b>	Padre	5	1.3
	Madre	387	96.8
	Hermano	8	2.0

En la tabla 28, se observa que el 54% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 31% se encuentran insatisfechos y el 15% manifestaron una satisfacción alta.

**Tabla 28.** Satisfacción del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé de Julio a octubre del 2020.

<b>Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfacción</b>	124	31.0
<b>Satisfecho</b>	216	54.0
<b>Satisfacción Alta</b>	60	15.0

En la tabla 29, se observa que con relación a fiabilidad el 46% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 29% se encuentran insatisfechos y el 25% manifestaron satisfacción alta.

**Tabla 29.** Satisfacción del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a fiabilidad

<b>Fiabilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfacción</b>	116	29.0
<b>Satisfecho</b>	184	46.0
<b>Satisfacción Alta</b>	100	25.0

En la tabla 30, se observa que con relación a la capacidad de respuesta el 75% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 15% manifestaron satisfacción alta y el 10% insatisfacción.

**Tabla 30.** Satisfacción del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a la capacidad de respuesta.

<b>Capacidad De Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfacción</b>	40	10.0
<b>Satisfecho</b>	300	75.0
<b>Satisfacción Alta</b>	60	15.0

En la tabla 31, se observa que con relación a la seguridad el 89% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 8% manifestaron satisfacción alta y el 3% insatisfacción.

**Tabla 31.** Satisfacción del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a seguridad

<b>Seguridad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfacción</b>	12	3.0

<b>Satisfecho</b>	356	89.0
<b>Satisfacción Alta</b>	32	8.0

En la tabla 32, se observa que con relación a la empatía el 89% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 8% manifestaron satisfacción alta y el 3% insatisfacción.

**Tabla 32.** Satisfacción del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a empatía

<b>Empatía</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfacción</b>	12	3.0
<b>Satisfecho</b>	356	89.0
<b>Satisfacción Alta</b>	32	8.0

En la tabla 33, se observa que con relación a aspectos tangibles el 90% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 7% manifestaron satisfacción alta y el 3% insatisfacción.

**Tabla 33.** Satisfacción del usuario externo encuestado en el servicio de medicina pediátrica del hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020 con relación a aspectos tangibles

<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfacción</b>	12	3.0
<b>Satisfecho</b>	360	90.0
<b>Satisfacción Alta</b>	28	7.0

En la tabla 34, se evidencia como se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción, observándose que el nivel de cultura organizacional en el usuario representado por el 93.7% es medio; mientras que los usuarios externos entrevistados representados por el 31% se mostraron insatisfechos, muy similar al 26% que mostraron satisfacción. Con un  $p= 0,000$ ; por lo que se concluye que existe relación entre ambas variables.

**Tabla 34.** Niveles de satisfacción de los usuarios externos y de cultura organizacional de los usuarios del servicio de Medicina Pediátrica del Hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

	Niveles			Total	p-valor*
	Bajo	Medio	Alto		
<b>Usuario</b>	0 0.0%	74 93.7%	5 6.3%	79 100.0%	0.000
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
<b>Usuario Externo</b>	124 31.0%	104 26.0%	172 43.0%	400 100.0%	

\*Prueba de Chi cuadrado = 129.794<sup>a</sup>; p< 0.05

En la tabla 35, se evidencia como se relaciona el clima organizacional con la satisfacción, observándose que el nivel de clima organizacional en el usuario representado por el 100% es medio mientras que los usuarios externos entrevistados representados por el 31% se mostraron insatisfechos al igual que el 26% satisfechos. Con un p= 0,000; por lo que se concluye que existe relación entre ambas variables.

**Tabla 35.** Niveles de satisfacción de los usuarios externos y de clima organizacional de los usuarios del servicio de Medicina Pediátrica del Hospital San Bartolomé julio a octubre del 2020

	Niveles			Total	p-valor*
	Bajo	Medio	Alto		
<b>Usuario</b>	0 0.0%	79 100.0%	0 0.0%	79 100.0%	0.000
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
<b>Usuario Externo</b>	124 31.0%	104 26.0%	172 43.0%	400 100.0%	

\*Prueba de Chi cuadrado = 153.018<sup>a</sup>; p< 0.05

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, los profesionales de la salud y los clientes cumplen un papel importante dentro de una institución de salud, lo que ha hecho posible el desarrollo de capacidades, competencias y aptitudes ante determinadas situaciones que se suelen presentar dentro de un ámbito organizacional evidenciándose en el logro de la satisfacción de la atención que se brinda <sup>(25)</sup>.

Tras la revisión de las diferentes fuentes primarias, acerca de las variables de estudio que fueron soporte y base para llevar a cabo esta investigación de la mano con los instrumentos aplicados a las mismas permitieron realizar una recolección de la información oportuna y adecuada donde se establece la existencia de una relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción de los usuarios externo de medicina pediátrica.

La cultura organizacional, que se observó en los usuarios fue una existencia de rigidez en las normas y procedimientos, comunicación fallida, trato rígido y poco comunicativo en el servicio de medicina pediátrica, en ese sentido, para analizar el primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación del nivel de cultura organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica, ya que con el apoyo de la prueba chi- cuadrado se obtuvo los siguientes resultados presentados en la tabla N 34, donde el nivel de cultura organizacional en el usuario representado por el 93.7% es medio; mientras que los usuarios externos entrevistados estuvo representado por el 31% los cuales se mostraron insatisfechos, muy similar al 26% que manifestaron estar satisfechos. Con un  $p= 0,000$ ; por lo que se concluye que existe relación entre ambas variables.

Para contrastar los resultados tenemos la investigación por Lino L, <sup>(18)</sup> en el 2017, en el hospital regional de Huacho cuya investigación se tituló Cultura organizacional y satisfacción del usuario externo encontrándose que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, los resultados que el investigador obtuvo de acuerdo a la prueba estadística de Rho de Spearman que si existió una relación significativa entre ambas variables donde  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05, encontrándose que la principal debilidad de la asociación radica en una

brecha entre los conocimientos especializados en gestión que requiere y los que se posee.

Continuando con el análisis del segundo objetivo específico de la presente tesis el cual fue determinar la relación del nivel de clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica, es importante mencionar que gracias a la observación se evidenció que en el servicio de medicina pediátrica existe una disminución del liderazgo y la comunicación, así como el choque de valores institucionales y personales, encontrándose como resultados lo observado en la tabla N 35, donde se evidencia que existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción del usuario externo, cuyo resultado fue medio, el cual estuvo representado por el 100%, mientras que los usuarios externos los resultados obtenidos fueron que el 31% se mostraron insatisfechos y el 26% satisfechos. Con un  $p= 0,000$ ; por lo que se concluye que existe relación entre ambas variables.

Para fundamentar los resultados se entiende que el clima organizacional es el ambiente de trabajo donde los usuarios interactúan entre cada uno de los miembros que integran el equipo de salud, por lo que es coherente comparar los resultados con la investigación realizada por Calderón M, <sup>(13)</sup> en el año 2018 titulado clima organizacional y satisfacción en un centro de salud de Bellavista, quien estableció que existe un clima que influye favorablemente en la satisfacción de las personas que se atienden en dicho establecimiento; cuyos resultados mencionan que la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de satisfacción, empatía y aspectos tangibles influyen favorablemente en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado el investigador Chinchay R, <sup>(14)</sup> en el año 2018 también realizó una investigación titulada Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay, obteniendo resultados similares a los de esta investigación ya que ambas variables son dependientes y sus resultados fueron que el 73% mencionaron que el clima organizacional debe mejorar y esto se vio reflejado en la satisfacción de atención de sus usuarios; utilizándose la prueba estadística de correlación de Pearson fue de 0.959, es decir que a medida que mejora el clima mejorara la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo Ríos R, <sup>(15)</sup> en el año 2018 realizó una investigación en el hospital de apoyo en Iquitos, titulado clima y satisfacción percibida por los usuarios externos del área de ginecología y obstetricia encontrándose como resultados que ambas variables se encuentran relacionadas dentro del área y que se debe trabajar en su mejora; las variables se asocian con el t de Student y con el coeficiente de correlación de Spearman, respaldado con el  $p = 0.000001$  ( $p < 0,05$ ), y con un nivel de confianza de 95%; se menciona que existe una fuerte relación entre las dimensiones liderazgo, atención del personal, Innovación, Infraestructura y equipos, donde se puede observar similitudes con los resultados obtenidos en esta presente investigación.

Se suma con su aporte Rosado R, <sup>(6)</sup> quien en el año 2017 realizó una investigación titulada relación del clima organizacional con la satisfacción del usuario en el departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento en un Hospital III Yanahuara de ESSALUD, encontrando que existe una relación directa entre ambas variables con un nivel de significación de 0.05; obliga a contar con métodos transformadores para identificar de manera positiva o negativa en la relación existente entre ambas variables.

Por otro lado, es importante mencionar la investigación realizada por Valdivia M, <sup>(17)</sup> en el año 2017, cuya sede fue el centro médico universitario Pedro P. Díaz en Arequipa, titulada efecto que tiene el clima organizacional en la satisfacción del usuario externo, donde los resultados fueron que ambas variables no tienen un alto grado de asociación en la sede donde se llevó a cabo esta investigación, lo cual sirve de apoyo para esta investigación, más no coinciden con los resultados obtenidos, sin embargo, sus resultados obtenidos fluctúan entre alta satisfacción en mayor porcentaje, luego satisfacción e insatisfacción en menor porcentaje; mientras que el clima organizacional no tiene un alto grado de asociación con el nivel de satisfacción del usuario externo, por lo que el aporte de este autor no guarda relación con los resultados obtenidos por esta investigadora.

Otro investigador, cuyos resultados fueron similares al que acabamos de mencionar fue el de Vela S, <sup>(20)</sup> en el año 2016 en el hospital regional Hermilio Valdizan cuya

investigación se trató sobre clima organizacional y satisfacción del usuario externo, cuyos resultados no coinciden con los resultados de esta investigación ya que sus conclusiones fueron que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo; los resultados encontrados en esta investigación con un Rho calculada es 0.173 y el p valor es 0.002 ( $p < 0.05$ ) existiendo una relación débil y negativa, sirviendo como antecedente para esta investigación donde cruza estas dos variables donde el investigador demuestra de que no siempre ambas variables se relacionan.

Finalmente Santisteban W, <sup>(22)</sup> en el año 2015, publicó una investigación sobre clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos en el laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, encontrándose resultados similares a los de esta investigación encontró que el clima organizacional por mejorar y que la satisfacción de los usuarios influye en un poco más de 60%, esta investigación menciona que motivación, liderazgo, comunicación asertiva y recompensa puede ser mejorada mediante un plan de mejora continua de la calidad, cuyos resultados fueron similares a los obtenidos en esta investigación.

Respecto al tercer objetivo específico plantado en esta investigación fue Identificar el nivel de cultura organizacional del servicio de medicina pediátrica, por lo que los resultados obtenidos evidenciados en la tabla N 7 fueron que el 93.7% de los usuarios refirieron que la cultura organizacional se encuentra en nivel medio y el 6.3% en nivel alto, encontrándose los siguientes resultados en sus categorías: Liderazgo nivel medio representado por el 59.1%; Motivación el 53.2% el resultado obtenido fue nivel alto; con respecto a comunicación el 93.7% refirieron que se manifiesta en nivel medio; con relación a toma de decisiones el 45.6% de los participantes mencionaron que el nivel es bajo y finalmente en objetivos el resultado fue nivel medio representado por un 68.4%. Por lo que la cultura organizacional en el servicio de medicina pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé es de nivel medio.

El cuarto objetivo específico mencionado en esta investigación fue identificar el nivel de clima organizacional del servicio de medicina pediátrica, obteniéndose que el 100% de los usuarios refirieron que el clima organizacional se encuentra en nivel

medio; cuyos resultados con respecto a sus categorías, empezando por las relaciones interpersonales el 88.6% de usuarios refirieron que el nivel es medio, por otro lado tenemos que en estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad y valores el 100% manifestaron en el instrumento que el clima organizacional en estas categorías se encontraron en un nivel medio; Mientras que la disponibilidad representada por el 86.1% y la coherencia con el 88.6% arrojaron el mismo resultado el cual puede evidenciarse en la tabla N 14. Por lo que el clima organizacional en el servicio de medicina pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé es de nivel medio.

Para contrastar los resultados mencionar que en el año 2018, el investigador Sacsa M, <sup>(12)</sup> realizó una investigación de estas dos variables cuyo título fue evaluación de la cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional del servicio de emergencia en un hospital de Cuzco, donde los resultados guardan entre sí reciprocidad y afinidad entre ambas variables tal como se puede apreciar en esta investigación; donde se ha establecido que las dimensiones entre cultura y clima organizacional se encuentran en nivel regular en la mayoría de las categorías de ambas variables, resultados apoyados por Chi cuadrado, R de Pearson y Rho de Spearman, donde sus resultados guardan mucha similitud con los obtenidos en esta investigación.

Así mismo, podemos compararla con la investigación realizada por, Solier R, <sup>(21)</sup> en el año 2016, con su investigación titulada Incidencia de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el Hospital de Apoyo de Huanta, se obtuvieron resultados similares a lo mencionado en esta investigación; pues en esta intuición se fomenta la innovación y la creatividad, proponiéndose a mejorar la resolución de conflictos con creatividad, por lo que en esta investigación se concluyó que la satisfacción laboral está directamente correlacionada con los hábitos.

Por otro lado, el quinto objetivo específico el cual fue identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica, cuyos resultados obtenidos como se puede evidenciar en la tabla N 28 fueron que el 54% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, el 31% insatisfechas y sólo el 15% altamente satisfechos con la atención recibida en el servicio de medicina

pediátrica del hospital que es sede de esta investigación; encontrándose los siguientes resultados en sus categorías: fiabilidad el 46% se encuentran satisfechos; en capacidad de respuesta el 75% mencionaron estar satisfechos; con respecto a seguridad y empatía el 89% refirieron encontrarse satisfechos y finalmente en aspectos tangibles el 90% de los encuestados se encontraron satisfechos. Por lo que se concluye que los usuarios externos del servicio de medicina pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé se encuentran satisfechos.

Para finalizar con el objetivo general de esta investigación, el cual fue establecer la relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica, se encontró que existe una relación entre las tres variables mencionadas en esta investigación, realidad que puede ser contrastada con otras investigaciones como dos autores de nacionalidad indonesia quienes realizaron estudios acerca de esta realidad planteada en esta investigación, el primero fue en el año 2019, Riyanto S, <sup>(11)</sup> cuya investigación se tituló *the impact of leadership, organizational culture and organizational climate on employee job satisfaction*, donde se usó un método de regresión lineal para analizar los datos aplicados a 88 empleados, donde se encontró que el líder no confía en los subordinados y los empleados sienten que sus jefes son incompetentes por lo que las variables de cultura y clima organizacional sin embargo no se sienten satisfechos, por lo que tienen una influencia significativa hacia satisfacción laboral de los empleados. <sup>(67)</sup>.

Sin embargo, en el año 2020 Nabilla A, <sup>(10)</sup> realizó una investigación titulada *the effect of job, culture organizational support, and organizational climate with organizational Citizenship Behavior in PT XYZ's Employee*, donde se empleó un método de regresión lineal para analizar los datos aplicados a 72 personas, teniendo como resultados que la variable más influyente que influye en el OCB fue la satisfacción y que las variables de satisfacción, cultura y clima organizacional tienen correlaciones significativas con la empresa.

Finalmente, a nivel nacional Núñez G, <sup>(23)</sup> en el año 2015 realizó una investigación titulada *Influencia de la cultura y clima organizacional en la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud Arequipa*, los resultados tras el análisis fueron que existía un

nivel alto con respecto al clima y cultura organizacional y la calidad de atención por parte de los usuarios fue buena, resultados coinciden con esta investigación realizada debido a que se encuentran en los niveles intermedios de las categorías de las 3 variables planteadas en esta investigación.

Para concluir mencionaré que en las tres investigaciones mencionadas ponen en evidencia de que existe una relación de dependencia entre las tres variables, por lo cual se encuentran relacionadas, cuyos resultados coinciden con lo obtenido en la presente investigación.

## VI. CONCLUSIONES

El servicio de medicina pediátrica del Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé el nivel de cultura y clima organizacional de los usuarios se relacionan con el nivel de satisfacción de los usuarios externos. En primer lugar, respecto a la relación existente entre cultura organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica, se evidencia que existe relación entre ambas variables con una prueba de Chi cuadrado = 129.794a;  $p < 0.05$ ; por lo que se comprueba que existe dependencia entre ambas variables y por ende se relacionan.

Respecto a la relación del nivel de clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica, se evidencia que existe una relación entre ambas variables con una prueba de Chi cuadrado = 153.018<sup>a</sup>;  $p < 0.05$ ; se comprueba que existe dependencia entre ambas variables y por ende se relacionan.

La cultura organizacional en los usuarios del servicio de medicina pediátrica se pudo determinar que se encuentra en un nivel medio, por lo que se precisa que el liderazgo, la comunicación y los objetivos para la toma de decisiones son las dimensiones que se encontraron en este nivel.

El clima organizacional en los usuarios del servicio de medicina pediátrica se encuentra en un nivel medio, precisando que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, los valores, la disponibilidad y la coherencia deben ser fomentadas a fin de mejorar los resultados que arrojaron estas categorías que se ubicaron en un nivel medio con el 100% de los usuarios encuestados.

La satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina pediátrica se determinó que se encuentran satisfechos en con la atención brindada, precisando que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, los aspectos tangibles, fueron las categorías que presentaron resultados de satisfechos; cabe mencionar que el 26% se encuentran satisfechos, el 31% insatisfechos y el 43% muy satisfechos, resultados obtenidos de la diferencia entre la percepción y las expectativas. Por lo que, esta investigación concluye que existe relación entre el

nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de medicina pediátrica.

## VII. RECOMENDACIONES

A través de la investigación; tanto la jefatura del servicio de medicina pediátrica, como la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, es posible que establezcan estrategias de mejora que permita el fortalecer la cultura de la organizacional con relación al liderazgo, la comunicación y el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como la toma de decisiones; a su vez estrategias de mejora que permitan paulatinamente fortalecer el clima organizacional con relación al vínculo interpersonal, estilo de dirección, disponibilidad, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, valores y coherencia.

Respecto a los usuarios externos la jefatura del servicio de medicina pediátrica, junto a la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, tras visualizar los resultados de esta investigación podrán establecer estrategias de mejora que permitan paulatinamente fortalecer la satisfacción de los usuarios con relación a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, percepción, expectativas, empatía y aspectos tangibles, a través de coordinaciones que busquen la realización e implementación de planes de mejora, involucrando la cultura y el clima de los usuarios internos ya sea a través de entrevistas como talleres vivenciales.

Se recomienda a otros autores seguir en esta línea de investigación con temas relacionados a lo planteado en esta investigación buscando nuevos escenarios de esa manera que se pueda generar más fuentes de información pudiendo ser usadas para el fortalecimiento de las intuiciones de salud, como, por ejemplo, los investigadores pueden estudiar las tres variables aplicadas a un solo grupo poblacional (usuarios) que comparten su entorno laboral con la finalidad de obtener resultados enriquecedores para la institución.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Fernández T. Distribución del conocimiento escolar: Clases sociales, escuelas y sistema educativo en América Latina. Ed. México: Editorial Mc Graw Hill; 2019.
2. Pérez A. Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional: Una aproximación conceptual. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR, 86-99; 2016.
3. Poma S. Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en el Área de Recursos Humanos del Centro de Salud de Chilca. Lima. Perú; 2019.
4. Summers D. ¿Qué hacen los líderes efectivos para desarrollar una cultura organizacional enfocada en la creación de valor para sus clientes? Administración de la calidad. España: Pearson Educación; 2016. p. 91.
5. Gongalves A. Dimensiones del Clima Organizacional. [Internet] 2019. [citado 3 de octubre del 2019]. Disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>
6. Amaru AC. Clima organizacional: Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación; 2019. p. 264-77.
7. Infantes, F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del hospital universitario Fundación Jiménez Díaz, Madrid, España; 2019.
8. Orihuela Z. Nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y la Ensenada, Puente Piedra. Lima. Perú; 2018.
9. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2018. Iquitos. Perú; 2018.
10. Nabilla, A., & Riyanto, S. (2020). The effect of job satisfaction, Culture organizational support, and organizational climate with organizational citizenship behavior in pt xyz's employee. Saudi Journal of Humanities and Social Sciences, 5(8), 438-441. [Internet 2020] Extraído el 2020, August. Disponible en: [https://saudijournals.com/media/articles/SJHSS\\_58\\_438-441.pdf](https://saudijournals.com/media/articles/SJHSS_58_438-441.pdf)

11. Riyanto, S & Panggabean M. The impact of leadership, organizational culture and organizational climate on employee job satisfaction (Case study: PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk). In 4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019) (pp. 28-36). Atlantis Press. [Internet 2020] Extraído el 2020, February. Disponible en: <https://www.atlantispress.com/proceedings/icmeb-19/125934109>
12. Sacsa Díaz M. Evaluación de la cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco. [internet] 2016. [Citado marzo 2018] Disponible en: [https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Evaluaci%C3%B3n+de+la+cultura+organizacional+y+su+influencia+en+el+clima+organizacional+d+el+servicio+de+emergencia+del+Hospital+Regional+del+Cusco&btnG=](https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Evaluaci%C3%B3n+de+la+cultura+organizacional+y+su+influencia+en+el+clima+organizacional+d+el+servicio+de+emergencia+del+Hospital+Regional+del+Cusco&btnG=)
13. Calderón Gamarra M. Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao. [internet] 2017. [Citado octubre 2018] Disponible en: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calderón\\_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
14. Chinchay Pajuelo L. Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016. [internet] 2018. [Citado octubre 2018] Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2252>
15. Ríos Reátegui R. Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos. [internet] 2018. [Citado abril 2018] Disponible en:
16. Rosado Pacheco A. Relación del Clima Laboral con la Satisfacción del Usuario en el Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento Hospital III Yanahuara–ESSALUD. Arequipa, 2016. [internet] 2017. [Citado junio 2017] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17731>
17. Lino L. Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho–2015. [internet] 2017. [Citado enero 2017] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6434>
18. Valdivia M. Efecto del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, Arequipa, 2017. [internet] 2017. [Citado mayo 2017] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4413>

19. Vela López S. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizan–Huánuco-2015. [internet] 2016. [Citado mayo 2016] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/194>
20. Solier Vitor R. Incidencia de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el Hospital de Apoyo de Huanta" Daniel Alcides Carrión". [internet] 2016. [Citado marzo 2016] Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/787>
21. Santisteban Santisteban W. Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú. Setiembre 2014. [internet] 2015. [Citado marzo 2015] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17914>
22. Nuñez Zevallos G. Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del hospital nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud, Arequipa [internet] 2015. [Citado enero 2016] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5581/B3.1358.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Sampieri R. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill. 6ta Ed.
24. Chiavenato I. Cultura organizacional. Administración de recursos humanos. 9va ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.; 2017. p. 83.
25. Fonseca Livias A. y col. Investigación Científica en Salud con enfoque cuantitativo. 2012: 105-106.
26. Summers D. ¿Qué hacen los líderes efectivos para desarrollar una cultura organizacional enfocada en la creación de valor para sus clientes? Administración de la calidad. España: Pearson Educación; 2016. p. 91.
27. Alvarado S, Sobeida C, Romero Q, Yumaira M, Bolívar, A Estilo gerencial y motivación laboral en las escuelas básicas del municipio miranda en el año 2016. Negotium, vol. 12, núm. 35. [internet] Maracaibo,2016 [extraído el 01 de julio del 2020] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78248283005.pdf>
28. Amaru AC. Cultura organizacional: Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación; 2019. p. 264-77.

29. Santa Eulalia J, Sampedro B. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Med. Electrón. vol.34 no.5 Matanzas [internet] 2012. [Citado el 17 de junio del 2020] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011)
30. Arboleda G, López J. Cultura Organizacional en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Valle de Aburrá. Ciencias de la Salud, 2017; 15(2), 247-258. Mexico. 2018.
31. Carranza M. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumaza. Perú: UCV. 2017.
32. Geertz C. La interpretación de las Culturas. 6ta Ed. Barcelona: editorial Gedisa. 2017.
33. Instituto de manejo de excelencia. Cultura organizacional. Ed. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores. 2015.
34. García M, Ibarra, L. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. [Internet]. Málaga: Eumed.net; 2012. (Citado 27 nov 2019). Disponible en: [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria\\_cultura\\_organizacional\\_de\\_lirkert.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria_cultura_organizacional_de_lirkert.html)
35. Marcial C. Satisfacción del usuario con la atención médica otorgada en el servicio de urgencias del Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz Cortines del IMSS de Veracruz. [Internet]. México. 2015. Disponible en: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/38977/Marcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Salazar JG, Guerrero JC. Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. Ed. Madrid: Editorial ACIMED, 2019.
37. Hellriegel D, Slocum J. Comportamiento organizacional. 12 ed. México DF: Editorial Cengage Learning Editores, 2020.
38. Acosta L. Estudio descriptivo de la influencia del clima Organizacional sobre las personas y su trabajo en empresas medianas de la V región. Chile; 2016
39. Hernández R, Fernández C. Metodología de la investigación. 2ª edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A, 2018.

40. Linares B. relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Constructora JAST SRL. Arequipa. 2012. [Internet] 2006. Citado [3 de enero del 2016]. Disponible en: <http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM>.
41. González K, Hernández L. Relaciones entre actitud hacia el cambio y cultura organizacional. Loja. Ecuador; 2020.
42. Losada M, Rodríguez A, Hernández M. Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en Medicina general. Colombia, 2018.
43. Andía RC, Pineda AÁ, Sottec RV, Santos ZJ, Molina JE, Romero VZ. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa Del Hospital I Espinar. Ecuador, 2020.
44. Brunet L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Ed. México: Editorial Trillas, 2018.
45. Camacho D. Montero Y El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del gobierno provincial de Bolívar. Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador, 2018.
46. Álvarez, G. (1992). El constructo "Clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2. [Internet] 2018. [citado enero del 2018]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos35/escala-clima-organizacional/escala-clima-organizacional>
47. Castillo, G. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Medicina Humana. Ecuador, 2019.
48. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la Administración. 7ma edición. Colombia: Editorial Mc Graw Hill, 2016.
49. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Ministerio de Salud. Lima Perú. RM N° 527 – 2011/MINSA; 2011.

50. MINSA. Hospital San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL. [Internet] 2013. [citado 20 de noviembre del 2015]. Disponible en:

[//www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

51. Mendoza A, Orlando B. Satisfacción de usuario externo como indicador de calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche Abril – mayo 2014. [Internet] 2014. [citado 14 de enero del 2016]. Disponible en: <https://www.google.de/search?q=mendoza+apaza+orlando+bruno+2014+satisfaccion+de+usuario+externo+en+hospital+goyeneche>

52. Nuñez Z. Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud, Arequipa. Perú; 2015.

53. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León, 2019. [Internet] 2019. [citado 19 de enero del 2020]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>.

54. Andía RC, Pineda AÁ, Sottec RV, Santos ZJ, Molina JE, Romero VZ. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa Del Hospital I Espinar. Ecuador, 2020.

55. Hernández R, Fernández C. Metodología de la investigación. 2ª edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A, 2018.

56. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. [Internet] 2016. [citado 18 de noviembre del 2016]. Disponible en: [http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT C3%81NCHEZCalidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf](http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT%20C3%81NCHEZCalidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf).

57. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. 2020. p. 20. Lima. Perú.

58. Rodríguez R. Ayuda SPSS Chi cuadrado. Notas metodológicas. ayuda spss - chi cuadrado-notas metodológica; 2004.pp 1-19.

59. Denise F. Polit, Ph. D. Investigación científica en ciencias de la Salud. México: McGrawHill Interamericana. 6ta Ed.

60. Iglesia A y Sánchez Z. Generalidades del clima organizacional. Revista Medisur 13. [internet] 2018 [extraído el 20 de abril del 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>.

61. Ministerio de Salud. Manual de estándares para hospitales e institutos especializados. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Lima-Perú, septiembre 2018. p.22- 36.

62. Poma S. Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en el Área de Recursos Humanos del Centro de Salud de Chilca. Lima. Perú; 2019.

## ANEXOS

### 1. Instrumentos de recolección de datos

#### USUARIO EXTERNO O CUIDADORES

1. Edad: 15- 18 años \_\_\_ 19- 25 años \_\_\_ 26- 35 años \_\_\_ más de 35 años \_\_\_
2. Sexo: Varón \_\_\_ Mujer \_\_\_
3. Grado de Instrucción: Iltrado \_\_\_ Primaria \_\_\_ Secundaria \_\_\_ Superior \_\_\_
4. Ocupación: Empleado \_\_\_ Obrero \_\_\_ Independiente \_\_\_ Ama de casa \_\_\_
5. Parentesco con el hospitalizado: Padre \_\_\_ Madre \_\_\_ Hermano \_\_\_ cuidador \_
6. Servicio que consulta: Medicina Pediátrica

#### USUARIO INTERNO O PERSONAL SANITARIO

1. Edad: 25- 30 años \_\_\_ 31- 40 años \_\_\_ 41- 50 años \_\_\_ 51 – 60 años \_\_\_ más de 60 años \_\_\_
2. Sexo: Varón \_\_\_ Mujer \_\_\_
3. Grupo ocupacional: Médico \_\_\_ Enfermera \_\_\_ Técnico de enfermería: \_\_\_
4. Tiempo de servicio en la institución: 1 – 5 años \_\_\_ 6 – 10 años \_\_\_ 10- 15 años \_\_\_ 16 a 20 años \_\_\_ más de 20 años \_\_\_
5. Modalidad de trabajo: Nombrado \_\_\_ CAS \_\_\_ Terceros \_\_\_

## **2. Cultura Organizacional del Instituto de manejo de excelencia.**

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

### **Liderazgo**

#### **1. ¿Cuánta confianza parecen tener los gerentes hacia los empleados?**

- No sabe **(0)**
- No tienen confianza **(1)**
- Poca confianza **(5)**
- Confianza importante **(10)**
- Completa confianza **(15)**

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

- No sabe **(0)**
- No del todo **(1)**
- Casi no **(5)**
- Bastante libre **(10)**
- Completamente libre **(15)**

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

- No sabe **(0)**
- Rara vez **(1)**
- A veces **(5)**
- Por lo general **(10)**
- Siempre **(15)**

### **Motivación**

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

- No sabe **(0)**
- Principalmente miedo, amenazas, castigos con recompensas ocasionales **(1)**
- Recompensas, a veces castigos **(5)**
- Recompensas, a veces sanciones, a veces participación **(10)**
- Principalmente recompensas y participación en base a los objetivos establecidos por el grupo **(15)**

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

- No sabe **(0)**
- Principalmente en las gerencias **(1)**

En las gerencias y jefaturas (5)  
Generalmente en toda la institución (10)  
En todos los niveles (15)

### **Comunicación**

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

No sabe (0)  
Muy poco (1)  
Poco (5)  
Bastante poco (10)  
Gran cantidad (15)

**7. ¿Cómo fluye la información en el servicio?**

No sabe (0)  
Hacia abajo (1)  
De arriba hacia abajo (5)  
De Arriba a abajo (10)  
Hacia abajo, arriba y a los lados (15)

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

No sabe (0)  
Con suspicacia (1)  
Posiblemente con suspicacia (5)  
Con precaución (10)  
Con una mente abierta (15)

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

No sabe (0)  
Con frecuencia equivocada (1)  
Censurada para el jefe (5)  
De precisión limitada (10)  
Exacta (15)

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

No saben (0)  
Muy poco conocimiento o comprensión (1)  
Algo de conocimiento (5)  
Buena comprensión (10)  
Muy buena comprensión (15)

## **Toma de decisiones**

### **11. ¿A qué nivel se toman las decisiones?**

No sabe (0)

Principalmente en el nivel superior (1)

Políticas a nivel superior, algunas delegaciones (5)

Amplias políticas en nivel superior, más delegación (10)

Toma de decisiones a todo nivel, bien integradas con los objetivos de la organización en general (15)

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

No sabe (0)

De la gestión superior (1)

Mando medio y superior (5)

Hasta cierto punto en toda la organización (10)

En gran medida en toda la organización (15)

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

No sabe (0)

No en todo (1)

Ocasionalmente son consultados (5)

Generalmente son consultados (10)

Completamente involucrados (15)

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

No sabe (0)

Usualmente nada (1)

Relativamente poco o debilita la motivación (5)

Cierta contribución (10)

Contribución sustancial (15)

## **Objetivos de la organización**

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

No sabe (0)

Establecidas por órdenes (1)

Principalmente por órdenes, con algo de intervención de comentarios (5)

Órdenes emitidas después de discusión (10)

Primariamente por la acción del grupo (15)

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

No sabe (0)

Fuerte resistencia **(1)**  
Resistencia moderada **(5)**  
A veces cierta resistencia **(10)**  
Poca o ninguna **(15)**

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

No sabe **(0)**  
Sí **(1)**  
Por lo general **(5)**  
A veces **(10)**  
No, comparten los mismos objetivos **(15)**

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

No sabe **(0)**  
Castigo institucionalizado **(1)**  
Recompensa y el castigo **(5)**  
Recompensas, un poco de auto-orientación **(10)**  
Auto orientación, resolución de problemas **(15)**

**19. ¿Cuánto trabajo en equipo existe?**

No sabe **(0)**  
Ninguna **(1)**  
Poco **(5)**  
Algo **(10)**  
Gran parte **(15)**

**20. ¿Cómo valora la cultura corporativa?**

No sabe **(0)**  
Enferma, tóxica, insalubre, sofocante y hostil **(1)**  
Evidentemente burocrática, pero no hostil **(5)**  
En proceso para mejorar la productividad **(10)**  
Gran lugar para trabajar **(15)**

### 3. Clima organizacional se empleó la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri.

Marque la respuesta que refleje de mejor manera su opinión sobre las características del trabajo.

#### 1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 3. Los miembros del grupo son distantes conmigo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 5. El grupo de trabajo valora mis aportes

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 7. El jefe es mal educado

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa**

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**16. Realmente me interesa el futuro de la empresa**

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**20. Sería más feliz en otra empresa**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**24. Es difícil tener acceso a la información para realiza mi trabajo**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**25. la iluminación del área de trabajo es deficiente**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**25. La empresa despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**27. La empresa brinda estabilidad laboral**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**28. La empresa contrata personal temporal**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

**32. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

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

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

#### 4. Satisfacción de los usuarios

EXPECTATIVAS								
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
N °	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
E	Que todos los días reciba una visita médica							
E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá Hospitalizado							
E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en Casa							
E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realicen rápido							
E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se Hospitaliza							
E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con Paciencia							
E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							

<b>E</b>	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización								
<b>E</b>	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios								
<b>E</b>	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren Limpios								
<b>E</b>	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención								
<b>E</b>	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados								

<b>PERCEPCIONES</b>									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
<b>N</b> <b>o</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
<b>P</b>	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?								
<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?								
<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?								
<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?								
<b>P</b>	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y cuidados para su salud en casa?								
<b>P</b>	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?								
<b>P</b>	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?								
<b>P</b>	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?								
<b>P</b>	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?								
<b>P</b>	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?								
<b>P</b>	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?								
<b>P</b>	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?								

<b>P</b>	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?								
<b>P</b>	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?								
<b>P</b>	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?								
<b>P</b>	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?								
<b>P</b>	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?								
<b>P</b>	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?								
<b>P</b>	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
<b>P</b>	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?								
<b>P</b>	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
<b>P</b>	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								

## **5. Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado para el usuario externo**

A través del presente expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: "Influencia Del Nivel De Cultura Y Clima Organizacional En El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De Medicina Pediátrica Del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima- 2020."

Habiendo sido informado(a) del propósito de esta investigación, y sobre sus objetivos depositando mi plena confianza de que la información que se vierte en el instrumento presentado será exclusivamente empleada para fines de obtener datos y llevar acabo el desarrollo de esta investigación en mención, así mismo el autor me aseguró la máxima confidencialidad de mis respuestas.

Nombre y Apellidos:

DNI:

#### **CONFIDENCIALIDAD DEL AUTOR**

Estimado Padre de familia:

Esta investigación para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, brindándome su consentimiento me comprometo a reservar las respuestas y emplearlas únicamente para lograr al objetivo de la investigación en mención, por lo que usted no se verá afectado

ATTE.

Katherine Saavedra Paredes

Autor del estudio

## 6. Consentimiento informado para el usuario

### Consentimiento informado para el usuario

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: "Influencia Del Nivel De Cultura Y Clima Organizacional En El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De Medicina Pediátrica Del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima- 2020."

Habiendo sido informado(a) del propósito de esta investigación, y sobre sus objetivos depositando mi plena confianza de que la información que se vierte en el instrumento presentado será exclusivamente empleada para fines de obtener datos y llevar acabo el desarrollo de esta investigación en mención, así mismos el autor me aseguró la máxima confidencialidad de mis respuestas.

Nombre y Apellidos:

DNI:

#### CONFIDENCIALIDAD DEL AUTOR

Estimado Personal Sanitario:

Esta investigación para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, brindándome su consentimiento me comprometo a reservar las respuestas y emplearlas únicamente para lograr al objetivo de la investigación en mención, por lo que usted no se verá afectado

.

ATTE.

Katherine Saavedra Paredes

Autor del estudio

## 7. Autorización de ejecución del hospital



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional Docente  
Madre Niño "San Bartolomé"

DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA

"Año de la Universalización de la Salud"

### MEMORANDO N° 663 - 2020 -DP- HONADOMANI-SB

**A** : **KATHERINE LISETH SAAVEDRA PAREDES**  
LICENCIADA DE ENFERMERÍA

**ASUNTO** : Autorización para realización de su Plan de Tesis

**FECHA** : Lima, 07 de setiembre del 2020

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que el Departamento de Pediatría, **ACEPTA** que realice su Plan de Tesis: **INFLUENCIA DEL NIVEL DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE MEDICINA PEDIÁTRIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME LIMA -2020**, a partir de setiembre del presente año.

Agradeciendo su gentil atención y sin otro particular.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO  
"SAN BARTOLOME"  
DRA. JUANA PATRICIA GIL BLAS  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA  
C.M.P. 28504 R.N.E. 91224

JGB/ Lisbeth  
c.c. Archivo

## 8. Tabla de chi- cuadrado crítico $\chi^2$

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376

20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902	36,2502	34,7997	33,5302	32,3815	31,3159	30,3073	29,3360
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853	41,4217	39,1244	37,3591	35,8871	34,5981	33,4314	32,3486	31,3235	30,3359
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942	42,5847	40,2563	38,4663	36,9730	35,6649	34,4804	33,3809	32,3394	31,3359
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999	43,7452	41,3861	39,5718	38,0575	36,7307	35,5287	34,4126	33,3551	32,3358
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024	44,9032	42,5140	40,6756	39,1408	37,7954	36,5763	35,4438	34,3706	33,3357
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018	46,0588	43,6399	41,7780	40,2228	38,8591	37,6231	36,4746	35,3858	34,3356
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985	47,2122	44,7641	42,8788	41,3036	39,9220	38,6693	37,5049	36,4008	35,3356
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923	48,3634	45,8864	43,9782	42,3833	40,9839	39,7148	38,5348	37,4156	36,3355
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835	49,5126	47,0072	45,0763	43,4619	42,0450	40,7597	39,5643	38,4302	37,3354
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722	50,6598	48,1263	46,1730	44,5395	43,1053	41,8040	40,5935	39,4446	38,3354
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585	51,8050	49,2438	47,2685	45,6160	44,1649	42,8477	41,6222	40,4589	39,3353
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562	57,5053	54,8105	52,7288	50,9849	49,4517	48,0584	46,7607	45,5274	44,3351
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048	63,1671	60,3460	58,1638	56,3336	54,7228	53,2576	51,8916	50,5923	49,3349
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115	68,7962	65,8550	63,5772	61,6650	59,9804	58,4469	57,0160	55,6539	54,3348
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820	74,3970	71,3411	68,9721	66,9815	65,2265	63,6277	62,1348	60,7128	59,3347
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313	85,5270	82,2553	79,7147	77,5766	75,6893	73,9677	72,3583	70,8236	69,3345
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795	96,5782	93,1058	90,4053	88,1303	86,1197	84,2840	82,5663	80,9266	79,3343

90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452	107,5650	103,9040	101,0537	98,6499	96,5238	94,5809	92,7614	91,0234	89,3342
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421	118,4980	114,6588	111,6667	109,1412	106,9058	104,8615	102,9459	101,1149	99,3341
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673	140,2326	136,0620	132,8063	130,0546	127,6159	125,3833	123,2890	121,2850	119,3340
140	197,4498	191,5653	186,8465	181,8405	174,6478	168,6130	161,8270	157,3517	153,8537	150,8941	148,2686	145,8629	143,6043	141,4413	139,3339
160	221,0197	214,8081	209,8238	204,5300	196,9152	190,5164	183,3106	178,5517	174,8283	171,6752	168,8759	166,3092	163,8977	161,5868	159,3338
180	244,3723	237,8548	232,6198	227,0563	219,0442	212,3039	204,7036	199,6786	195,7434	192,4086	189,4462	186,7282	184,1732	181,7234	179,3338
200	267,5388	260,7350	255,2638	249,4452	241,0578	233,9942	226,0210	220,7441	216,6088	213,1022	209,9854	207,1244	204,4337	201,8526	199,3337
250	324,8306	317,3609	311,3460	304,9393	295,6885	287,8815	279,0504	273,1944	268,5987	264,6970	261,2253	258,0355	255,0327	252,1497	249,3337
300	381,4239	373,3509	366,8439	359,9064	349,8745	341,3951	331,7885	325,4090	320,3971	316,1383	312,3460	308,8589	305,5741	302,4182	299,3336
500	603,4458	593,3580	585,2060	576,4931	563,8514	553,1269	540,9303	532,8028	526,4014	520,9505	516,0874	511,6081	507,3816	503,3147	499,3335
600	712,7726	701,8322	692,9809	683,5155	669,7690	658,0936	644,8004	635,9329	628,8157	622,9876	617,6713	612,7718	608,1468	603,6942	599,3335

v/p	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,85	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995	0,9975	0,999
1	0,3573	0,2750	0,2059	0,1485	0,1015	0,0642	0,0358	0,0158	0,0039	0,0010	0,0002	0,0000	0,0000	0,0000
2	1,1957	1,0217	0,8616	0,7133	0,5754	0,4463	0,3250	0,2107	0,1026	0,0506	0,0201	0,0100	0,0050	0,0020
3	2,1095	1,8692	1,6416	1,4237	1,2125	1,0052	0,7978	0,5844	0,3518	0,2158	0,1148	0,0717	0,0449	0,0243
4	3,0469	2,7528	2,4701	2,1947	1,9226	1,6488	1,3665	1,0636	0,7107	0,4844	0,2971	0,2070	0,1449	0,0908
5	3,9959	3,6555	3,3251	2,9999	2,6746	2,3425	1,9938	1,6103	1,1455	0,8312	0,5543	0,4118	0,3075	0,2102
6	4,9519	4,5702	4,1973	3,8276	3,4546	3,0701	2,6613	2,2041	1,6354	1,2373	0,8721	0,6757	0,5266	0,3810
7	5,9125	5,4932	5,0816	4,6713	4,2549	3,8223	3,3583	2,8331	2,1673	1,6899	1,2390	0,9893	0,7945	0,5985
8	6,8766	6,4226	5,9753	5,5274	5,0706	4,5936	4,0782	3,4895	2,7326	2,1797	1,6465	1,3444	1,1042	0,8571
9	7,8434	7,3570	6,8763	6,3933	5,8988	5,3801	4,8165	4,1682	3,3251	2,7004	2,0879	1,7349	1,4501	1,1519
10	8,8124	8,2955	7,7832	7,2672	6,7372	6,1791	5,5701	4,8652	3,9403	3,2470	2,5582	2,1558	1,8274	1,4787
11	9,7831	9,2373	8,6952	8,1479	7,5841	6,9887	6,3364	5,5778	4,5748	3,8157	3,0535	2,6032	2,2321	1,8338
12	10,7553	10,1820	9,6115	9,0343	8,4384	7,8073	7,1138	6,3038	5,2260	4,4038	3,5706	3,0738	2,6612	2,2141
13	11,7288	11,1291	10,5315	9,9257	9,2991	8,6339	7,9008	7,0415	5,8919	5,0087	4,1069	3,5650	3,1118	2,6172
14	12,7034	12,0785	11,4548	10,8215	10,1653	9,4673	8,6963	7,7895	6,5706	5,6287	4,6604	4,0747	3,5820	3,0407

15	13,6790	13,0298	12,3809	11,7212	11,0365	10,3070	9,4993	8,5468	7,2609	6,2621	5,2294	4,6009	4,0697	3,4825
16	14,6555	13,9827	13,3096	12,6243	11,9122	11,1521	10,3090	9,3122	7,9616	6,9077	5,8122	5,1422	4,5734	3,9417
17	15,6328	14,9373	14,2406	13,5307	12,7919	12,0023	11,1249	10,0852	8,6718	7,5642	6,4077	5,6973	5,0916	4,4162
18	16,6108	15,8932	15,1738	14,4399	13,6753	12,8570	11,9462	10,8649	9,3904	8,2307	7,0149	6,2648	5,6234	4,9048
19	17,5894	16,8504	16,1089	15,3517	14,5620	13,7158	12,7727	11,6509	10,1170	8,9065	7,6327	6,8439	6,1673	5,4067
20	18,5687	17,8088	17,0458	16,2659	15,4518	14,5784	13,6039	12,4426	10,8508	9,5908	8,2604	7,4338	6,7228	5,9210
21	19,5485	18,7683	17,9843	17,1823	16,3444	15,4446	14,4393	13,2396	11,5913	10,2829	8,8972	8,0336	7,2889	6,4467
22	20,5288	19,7288	18,9243	18,1007	17,2396	16,3140	15,2787	14,0415	12,3380	10,9823	9,5425	8,6427	7,8648	6,9829
23	21,5095	20,6902	19,8657	19,0211	18,1373	17,1865	16,1219	14,8480	13,0905	11,6885	10,1957	9,2604	8,4503	7,5291
24	22,4908	21,6525	20,8084	19,9432	19,0373	18,0618	16,9686	15,6587	13,8484	12,4011	10,8563	9,8862	9,0441	8,0847
25	23,4724	22,6156	21,7524	20,8670	19,9393	18,9397	17,8184	16,4734	14,6114	13,1197	11,5240	10,5196	9,6462	8,6494
26	24,4544	23,5794	22,6975	21,7924	20,8434	19,8202	18,6714	17,2919	15,3792	13,8439	12,1982	11,1602	10,2561	9,2222
27	25,4367	24,5440	23,6437	22,7192	21,7494	20,7030	19,5272	18,1139	16,1514	14,5734	12,8785	11,8077	10,8733	9,8029
28	26,4195	25,5092	24,5909	23,6475	22,6572	21,5880	20,3857	18,9392	16,9279	15,3079	13,5647	12,4613	11,4973	10,3907
29	27,4025	26,4751	25,5391	24,5770	23,5666	22,4751	21,2468	19,7677	17,7084	16,0471	14,2564	13,1211	12,1278	10,9861

v/p	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,85	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995	0,9975	0,999
30	28,3858	27,4416	26,4881	25,5078	24,4776	23,3641	22,1103	20,5992	18,4927	16,7908	14,9535	13,7867	12,7646	11,5876
31	29,3694	28,4087	27,4381	26,4397	25,3901	24,2551	22,9762	21,4336	19,2806	17,5387	15,6555	14,4577	13,4073	12,1961
32	30,3533	29,3763	28,3889	27,3728	26,3041	25,1478	23,8442	22,2706	20,0719	18,2908	16,3622	15,1340	14,0555	12,8104
33	31,3375	30,3444	29,3405	28,3069	27,2194	26,0422	24,7143	23,1102	20,8665	19,0467	17,0735	15,8152	14,7092	13,4312
34	32,3219	31,3130	30,2928	29,2421	28,1361	26,9383	25,5864	23,9522	21,6643	19,8062	17,7891	16,5013	15,3679	14,0568
35	33,3065	32,2821	31,2458	30,1782	29,0540	27,8359	26,4604	24,7966	22,4650	20,5694	18,5089	17,1917	16,0315	14,6881
36	34,2913	33,2517	32,1995	31,1152	29,9730	28,7350	27,3363	25,6433	23,2686	21,3359	19,2326	17,8868	16,7000	15,3243
37	35,2764	34,2216	33,1539	32,0532	30,8933	29,6355	28,2138	26,4921	24,0749	22,1056	19,9603	18,5859	17,3730	15,9652
38	36,2617	35,1920	34,1089	32,9919	31,8146	30,5373	29,0931	27,3430	24,8839	22,8785	20,6914	19,2888	18,0501	16,6109
39	37,2472	36,1628	35,0645	33,9315	32,7369	31,4405	29,9739	28,1958	25,6954	23,6543	21,4261	19,9958	18,7318	17,2612
40	38,2328	37,1340	36,0207	34,8719	33,6603	32,3449	30,8563	29,0505	26,5093	24,4331	22,1642	20,7066	19,4171	17,9166
45	43,1638	41,9950	40,8095	39,5847	38,2910	36,8844	35,2895	33,3504	30,6123	28,3662	25,9012	24,3110	22,8994	21,2509

50	48,0986	46,8638	45,6100	44,3133	42,9421	41,4492	39,7539	37,6886	34,7642	32,3574	29,7067	27,9908	26,4636	24,6736
55	53,0367	51,7391	50,4204	49,0554	47,6105	46,0356	44,2448	42,0596	38,9581	36,3981	33,5705	31,7349	30,0974	28,1731
60	57,9775	56,6200	55,2394	53,8091	52,2938	50,6406	48,7587	46,4589	43,1880	40,4817	37,4848	35,5344	33,7909	31,7381
70	67,8664	66,3961	64,8990	63,3460	61,6983	59,8978	57,8443	55,3289	51,7393	48,7575	45,4417	43,2753	41,3323	39,0358
80	77,7631	76,1879	74,5825	72,9153	71,1445	69,2070	66,9938	64,2778	60,3915	57,1532	53,5400	51,1719	49,0430	46,5197
90	87,6661	85,9925	84,2854	82,5111	80,6247	78,5584	76,1954	73,2911	69,1260	65,6466	61,7540	59,1963	56,8918	54,1559
100	97,5744	95,8078	94,0046	92,1290	90,1332	87,9453	85,4406	82,3581	77,9294	74,2219	70,0650	67,3275	64,8571	61,9182
120	117,4041	115,4646	113,4825	111,4186	109,2197	106,8056	104,0374	100,6236	95,7046	91,5726	86,9233	83,8517	81,0726	77,7555
140	137,2476	135,1491	133,0028	130,7657	128,3800	125,7580	122,7476	119,0293	113,6594	109,1368	104,0343	100,6547	97,5908	93,9253
160	157,1019	154,8555	152,5564	150,1583	147,5988	144,7834	141,5475	137,5457	131,7560	126,8700	121,3457	117,6791	114,3496	110,3592
180	176,9652	174,5799	172,1373	169,5879	166,8653	163,8682	160,4206	156,1526	149,9687	144,7413	138,8205	134,8843	131,3050	127,0114
200	196,8359	194,3193	191,7409	189,0486	186,1717	183,0028	179,3550	174,8353	168,2785	162,7280	156,4321	152,2408	148,4262	143,8420
250	246,5387	243,7202	240,8297	237,8085	234,5768	231,0128	226,9048	221,8059	214,3915	208,0978	200,9387	196,1604	191,8020	186,5537
300	296,2700	293,1786	290,0062	286,6878	283,1353	279,2143	274,6901	269,0679	260,8781	253,9122	245,9727	240,6631	235,8126	229,9620
500	495,3734	491,3709	487,2569	482,9462	478,3231	473,2099	467,2962	459,9261	449,1467	439,9360	429,3874	422,3034	415,8081	407,9458
600	594,9938	590,6057	586,0930	581,3623	576,2859	570,6681	564,1661	556,0560	544,1801	534,0185	522,3654	514,5285	507,3385	498,6219

## 9. Análisis estadístico complementario

### Cultura Organizacional (usuario) / Satisfacción (usuario externo).

Valores observados son aquellos resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos utilizados, los mismos que están definidos a continuación.

	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
<b>Usuario</b>	0	74	5	79
	0.0%	93.7%	6.3%	100.0%
	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	
<b>Usuario Externo</b>	124	104	172	400
	31.0%	26.0%	43.0%	100.0%

Del cuadro anterior procedemos a realizar lo mencionado en la sección 3.4

	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
<b>Usuario</b>	0	74	5	79
	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	
<b>Usuario Externo</b>	124	104	172	400
<b>Suma</b>	124	178	177	479

Valores esperados son aquellos resultados obtenidos en base a los resultados de los valores observados, aplicando lo mencionado en la sección 3.4.

	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
<b>Usuario</b>	20.45093946	29.3569937	29.1920668
	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
<b>Usuario Externo</b>	103.5490605	148.643006	147.807933

Chi- cuadrado, donde aplicando lo mencionado en la sección 3.4; obtenemos los valores en cada posición de nuestra matriz 2 x3.

	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Usuario	20.45093946	67.88835485	20.04846386
			Muy
	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
Usuario Externo	4.039060543	13.40795008	3.959571612

Entonces el Chi- cuadrado, aplicando la sumatoria de los valores de la anterior tabla es: 129.7943404

Ahora el Chi - crítico, es el valor obtenido observando el Anexo 8, relacionando con lo señalado en la sección 3.4, para ello debemos determinar lo siguiente:

El grado de libertad:

$$v = (\text{numero de filas} - 1) \times (\text{numero de columnas} - 1)$$

$$v = (2 - 1) \times (3 - 1)$$

$$v = (2)$$

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 0.05

De acuerdo a la tabla del Anexo 8 y los valores determinados, el Chi-crítico es 5.9915

Comprobando la hipótesis:

**Si**  $Chi \text{ cuadrado} < chi \text{ critico} = H_0$

**Si**  $Chi \text{ cuadrado} > chi \text{ critico} = H_1$

El valor de nuestro Chi-cuadrado es: 129.7943404

El valor de nuestro Chi- crítico es: 5.9915

Entonces se comprueba que el nivel de cultura organizacional se relaciona con el nivel satisfacción, es decir la hipótesis alterna es válida, demostrando que son variables dependientes.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,794 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	141.740	2	0.000
Asociación lineal por lineal	0.344	1	0.558
N de casos válidos	479		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 20,45.

### **Clima Organizacional (usuario) / Satisfacción (usuario externo).**

Valores observados son aquellos resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos utilizados, los mismos que están definidos a continuación.

	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
<b>Usuario</b>	0	79	0	79
	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
			<b>Muy Satisfecho</b>	
<b>Usuario Externo</b>	124	104	172	400
	31.0%	26.0%	43.0%	100.0%

Del cuadro anterior procedemos a realizar lo mencionado en la sección 3.4

	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
<b>Usuario</b>	0	79	0	79
			<b>Muy Satisfecho</b>	
<b>Usuario Externo</b>	124	104	172	400
<b>Suma</b>	124	183	172	479

Valores esperados son aquellos resultados obtenidos en base a los resultados de los valores observados, aplicando lo mencionado en la sección 3.4.

	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
<b>Usuario</b>	20.4509395	30.1816284	28.3674322
			<b>Muy Satisfecho</b>
<b>Usuario Externo</b>	103.549061	152.818372	143.632568

Chi- cuadrado, donde aplicando lo mencionado en la sección 3.4; obtenemos los valores en cada posición de nuestra matriz 2 x3.

	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
<b>Usuario</b>	20.4509395	78.9630492	28.3674322
	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
<b>Usuario Externo</b>	4.03906054	15.5952022	5.60256785

Entonces el Chi- cuadrado, aplicando la sumatoria de los valores de la anterior tabla es: 153.018251

Ahora el Chi - crítico, es el valor obtenido observando el Anexo 8, relacionando con lo señalado en la sección 3.4, para ello debemos determinar lo siguiente:

El grado de libertad:

$$v = (\text{numero de filas} - 1) \times (\text{numero de columnas} - 1)$$

$$v = (2 - 1) \times (3 - 1)$$

$$v = (2)$$

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 0.05

De acuerdo a la tabla del Anexo 8 y los valores determinados, el Chi-crítico es 5,9915

Comprobando la hipótesis:

**Si  $Chi\ cuadrado < chi\ critico = H_0$**

**Si  $Chi\ cuadrado > chi\ critico = H_1$**

El valor de nuestro Chi-cuadrado es: 153.018251

El valor de nuestro Chi- crítico es: 5.9915

Entonces se comprueba que el nivel de cultura organizacional se relaciona con el nivel satisfacción, es decir la hipótesis alterna es válida, demostrando que son variables dependientes.

<b>Pruebas de chi-cuadrado (SATISFACCIÓN - CLIMA)</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	153,018 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	178.679	2	0.000
Asociación lineal por lineal	1.559	1	0.212
N de casos válidos	479		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 20,45