



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**INFRAESTRUCTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE  
NEUROCIRUGÍA COMPLEJO HOSPITALARIO LUIS NICASIO SÁENZ**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

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

**PRESENTADO POR**

**RENATO JEAN PIERRE ZUMAETA PEREZ**

**ASESOR**

**DANIEL ANGEL ANGULO POBLETE**

**LIMA - PERÚ**

**2023**



**Reconocimiento  
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**INFRAESTRUCTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE  
NEUROCIRUGÍA COMPLEJO HOSPITALARIO LUIS NICASIO SÁENZ**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

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

**PRESENTADO POR:**

**RENATO JEAN PIERRE ZUMAETA PEREZ**

**ASESOR:**

**MGTR. DANIEL ANGEL ANGULO POBLETE**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **JURADO**

**Presidente: DR. RICARDO ALBERTO ALIAGA GASTELUMENDI**

**Miembro: MTRA. CYBILL ANDREA CHAVEZ RIVAS**

**Miembro: MG. PAUL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA**

A Dios, que me da fortaleza y perseverancia en conseguir mis sueños.

A mi Madre, un ejemplo a seguir, que me motiva a progresar en mis metas.

A mi esposa, que me da su constante amor y apoyo en concluir mis objetivos.

A mis hermanos, que siempre me dan sus consejos para no claudicar del camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A Daniel Angel Angulo Poblete, magister en Gerencia de Servicios de Salud, por su guía y paciencia que me ofreció para la elaboración de la presente tesis.

A los auxiliares, a los docentes y a las autoridades de la Universidad de San Martín de Porres, por brindarme su apoyo y facilidades, durante el transcurso de la Maestría.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	lv
Índice	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	35
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSION	54
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	60
FUENTES DE INFORMACIÓN	61
ANEXOS	65

## ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
<b>Tabla 1.</b> Satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	34
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión fiabilidad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	35
<b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	36
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión seguridad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	37
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión empatía, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	38
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión aspectos tangibles, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	39
<b>Tabla 7.</b> Evaluación de la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	40
<b>Tabla 8.</b> Promedio de evaluación de la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	41
<b>Tabla 9.</b> Prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, de normalidad a mayor población de usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	42



<b>Tabla 10.</b> Prueba estadística de correlación de Pearson de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	42
<b>Tabla 11.</b> Correlación de categorías de infraestructura y satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	43
<b>Tabla 12.</b> Prueba estadística de categorías de infraestructura y satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	43
<b>Tabla 13.</b> Evaluación del Clima organizacional de los colaboradores que Intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	44
<b>Tabla 14.</b> Evaluación del Clima organizacional según sus variables aplicado a los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	44
<b>Tabla 15.</b> Evaluación del Clima organizacional según su priorización de Dimensiones aplicado a los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	45
<b>Tabla 16.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	45
<b>Tabla 17.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de cultura de la organización de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	46
<b>Tabla 18.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	47
<b>Tabla 19.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Págs.
<b>Figura 1.</b> Satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	34
<b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión fiabilidad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	35
<b>Figura 3.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	36
<b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión seguridad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	37
<b>Figura 5.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión empatía, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	38
<b>Figura 6.</b> Nivel de satisfacción en su dimensión aspectos tangibles, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	39
<b>Figura 7.</b> Evaluación de la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	41
<b>Figura 8.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de cultura de la organización de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	46
<b>Figura 9.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	47
<b>Figura 10.</b> Evaluación del Clima organizacional según su categoría de diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz	48

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la infraestructura y el clima organizacional sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Es un estudio cuantitativo, observacional, analítico y transversal. La muestra poblacional, fueron doscientos cincuenta (250) usuarios que acudieron al consultorio externo de Neurocirugía, así como treinta y cinco colaboradores que trabajan en el departamento de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se utilizó el cuestionario de evaluación de satisfacción de los usuarios en consulta externa del MINSA y el cuestionario de evaluación de clima organizacional del MINSA. Se utilizó por la magnitud de la muestra, la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov, siendo indicada, esta prueba no paramétrica. Posteriormente se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson. Se realizó la evaluación según dimensiones desde no saludable hasta saludable según normativa para el clima organizacional según puntuación. Los resultados se encontraron un nivel de insatisfacción del 96% de los usuarios, en contraste con 04% de satisfacción. En la evaluación de la infraestructura, se observa que el promedio de 56.72 de los usuarios, lo encuentran aceptable. Se evidencia que el 100% de colaboradores que trabajan en el consultorio externo, se hallan en un ambiente laboral saludable. Las conclusiones fueron que no existe relación estadística entre la infraestructura sobre la satisfacción, así como tampoco la relación entre el clima organizacional sobre la satisfacción de los usuarios que acuden a consultorio externo.

**Palabras Clave:** Satisfacción, infraestructura, clima organizacional y usuario.

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the infrastructure and the organizational climate on the satisfaction of the user of the Neurosurgery external office of the Luis Nicasio Sáenz Hospital Complex. It is a quantitative, observational, analytical and cross-sectional study. The population sample consisted of two hundred and fifty (250) users who attended the Neurosurgery outpatient clinic, as well as thirty-five collaborators who work in the Neurosurgery department of the Luis Nicasio Sáenz Hospital Complex. The MINSA outpatient user satisfaction evaluation questionnaire and the MINSA organizational climate evaluation questionnaire were used. Due to the size of the sample, the Kolmogorov-Smirnov statistical test were used, this non-parametric test was used, this non-parametric test being indicated. Subsequently, the Pearson correlation statistical test was used. The evaluation was carried out according to dimensions from unhealthy to healthy according to regulations for the organizational climate according to score. The results found a level of dissatisfaction of 96% of users, in contrast to 04% satisfaction. In the evaluation of the infrastructure, it is observed that the average of 56.72 users find it acceptable. It is evident that 100% of collaborators who work in the outpatient clinic are in a healthy work environment. The conclusions were that there is no statistical relationship between the infrastructure on satisfaction, as well as the relationship between the organizational climate on the satisfaction of users who go to an outpatient clinic.

**Keywords:** Satisfaction, infrastructure, organizational climate and user.

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFRAESTRUCTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO**

AUTOR

**RENATO JEAN PIERRE ZUMAETA PEREZ**

RECUENTO DE PALABRAS

**18430 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**103529 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**84 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**16.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 18, 2023 8:31 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 18, 2023 8:33 AM GMT-5**

### ● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

## I. INTRODUCCION

La calidad de la atención es el grado en que actualmente los servicios de salud para los pacientes y las determinadas poblaciones a nivel mundial, puedan aumentar la probabilidad de resultados de salud deseados. Por lo que se sigue capacitando a los profesionales en la mejora continua de la calidad de los servicios de salud como objetivo prioritario de una problemática constante y es fundamental para lograr las metas en la cobertura sanitaria universal (1). La Organización Mundial de la Salud, tiene como objetivo primordial, la cobertura sanitaria universal y que todos los usuarios que acceden a los servicios de salud, reciban atención de alta calidad, en vista que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de muerte en aquellos países, así como el 60% de muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención de calidad sanitaria y son dado a un servicio de calidad deficiente y en otros países, se estima que la calidad en el servicio es insuficiente y conlleva pérdidas de productividad por valor de 1,4 a 1,6 billones de dólares anuales (2).

El clima organizacional es uno de los aspectos intangibles siendo prioridad a nivel mundial, por la relación directa e indirecta que tiene con la atención de calidad de los pacientes. La Organización Panamericana de Salud, estima que se pueden desencadenar diversos problemas de magnitud que repercuten en la calidad de atención sino que además involucra desequilibrio en el orden de una institución prestadora de servicios de salud (7).

La infraestructura en hospitales generales, viene a ser una problemática constante en relación a la atención de salud, que viene compuesta por los elementos de infraestructura hospitalaria, equipamiento e insumos, por lo que muchos países tercermundistas no cuentan con lo mínimo indispensable, por lo que el desarrollo de la infraestructura es la manera más eficiente de lograr una mayor inclusión social, que es un problema de salud pública mundial. Se estima que el déficit de infraestructura genera que el veintiséis por ciento no tenga acceso a una adecuada salud, por lo que la Organización Mundial de la Salud señala que cada dólar

invertido en infraestructura, genera un retorno económico de cinco a veinticinco por ciento (16).

En nuestro país, también es una problemática constante, ya que el acceso a un sistema de salud de calidad, involucra el mejoramiento del nivel básico en atención sanitaria y garantiza una mayor resolución en los servicios de sanidad. Los hospitales de referencia nacional del Ministerio de Salud peruano, atienden múltiples pacientes con enfermedades de alta complejidad, y la atención de la calidad no solo involucra al personal de salud, que en muchos establecimientos existe déficit de personal y se solicita que otorgue un buen trato y su brinde calidez como ser humano, sino que los recursos materiales como una inadecuada infraestructura, falta de equipamiento y deficiencia en la adquisición de medicamentos, denotan deficiencias en la capacidad resolutive (3).

Se ha observado que el clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud en el Perú, está relacionado con la atención de calidad, por lo que se debe tener en cuenta que el fin primordial y las limitaciones en los recursos financieros del presupuesto de cada entidad, debe maximizar el desempeño de los colaboradores, para influir en un clima laboral saludable y poder cumplir con la demanda elevada con la que cuenta los hospitales de referencia nacional (22).

Además en el Perú, de acuerdo con cifras de la Superintendencia Nacional de Salud, más del noventa por ciento de la población, cuenta con un seguro de salud público y menos del diez por ciento con uno privado, llama la atención que la oferta de servicio de salud Peruano, la calidad de este, aun es baja. Se observa que informe de la contraloría, aproximadamente el cuarenta y cinco por ciento de establecimientos públicos supervisados no tienen indicadores de gestión que puedan monitorear y cumplir con la evaluación de manera eficiente, además de la ejecución de presupuesto público destinado a salud ha ido bajando. Se evidencia un déficit en la gestión de los recursos que no cumplen con los objetivos que plantea el ministerio de salud. Se observa el déficit de 11 400 médicos especialistas en el Ministerio de Salud, además que tras evaluaciones del 2020, las infraestructuras hospitalarias, casi el setenta y siete por ciento de establecimientos de salud de atención primaria cuenta con una capacidad sanitaria inadecuada, mientras que los hospitales, la cifra alcanza más del cincuenta por ciento (6).

Esta situación se ha evidenciado en nuestra institución, la falla en los procesos de gestión, desde la inadecuada infraestructura, así como pocas cama y divisiones en la sección de hospitalizados, un consultorio improvisado, equipos para mediciones que son insuficientes, así como la falta de insumos y medicamentos, gran demanda por la atención de médicos especialistas, licenciados de enfermería y personal técnico de enfermería, que no cubren con la satisfacción de los pacientes. Además del problema del clima organizacional en nuestra institución, al tener pocos médicos especialistas, que tienen que realizar múltiples labores, que sobrecargan sus funciones, así como políticas jerarquizadas que generan una mayor demanda y compromete su situación laboral, teniendo relación directa con la satisfacción de los usuarios.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la infraestructura y el clima organizacional, sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz?

### **1.2. Objetivo**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la infraestructura y el clima organizacional sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

#### **1.2.2. Objetivos específicos**

Identificar las condiciones de infraestructura sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

Identificar las condiciones de clima organizacional sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.



### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Importancia de la investigación**

La justificación de elaborar la presente investigación, es en el aporte práctico de elaborar una relación de las condiciones actuales del consultorio externo del departamento de neurocirugía, para brindar nuevos conocimientos respecto a la satisfacción de los pacientes y su relación con la infraestructura y el clima organizacional del personal de salud. La significación práctica y relevancia es que, una mejor condición de infraestructura en los consultorios de neurocirugía, va a mejorar los procesos de calidad y con este, la satisfacción de los usuarios, beneficiando a los pacientes que acuden a nuestro servicio. Es importante, la realización de la investigación, ya que nos dará un aporte efectivo, para realizar una estrategia de calidad y mejorar los procesos en donde se encuentren deficiencias.

#### **1.3.2. Viabilidad de la investigación**

La presente investigación conto con el permiso institucional así como del Comité de Ética, para poder brindar todos los conocimientos y aportes en los procesos del trabajo, teniendo en cuenta todos los factores relacionados incluyendo las consideraciones económicas, técnicas, legales y planificación para determinar con éxito el presente estudio.

### **1.4. Limitaciones del estudio**

El trabajo presento limitaciones con pacientes que se negaron a firmar el consentimiento informado de participación para llenar las encuestas, así como algunos usuarios que presentan secuelas neurológicas que les impedía comprender las instrucciones de llenado.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2. 1. Antecedentes del problema

Valbuena M presentó, en 2016, una investigación sobre Propuesta de gestión para mejorar la prestación de calidad en los servicios de consulta externa. Se empleó un estudio de tipo observacional con un corte transversal, por lo que sus determinadas variables se realizó estudios para evaluar la calidad en generar prestación de salud, teniendo una muestra, que estuvo conformada por 200 pacientes que acudieron a consulta externa, donde se aplicó la encuesta modificada de SERVQUAL. Las conclusiones fueron que el 51% de los pacientes tienen una percepción baja en Elementos tangibles, el 44% tienen calificación baja en capacidad de respuesta y un 32% en comodidad, por lo que estos indicadores brindan de forma rápida, concisa y valiosa información de cómo se desempeña la calidad en la prestación de servicio (4).

Coronel R publicó, en 2010, una investigación de acuerdo a una proposición para la generación de un proceso de mejora constante de la calidad en el consultorio externo. Se empleó un estudio de tipo cuantitativo y analítico, donde investigo todos los trabajos realizados, generando un estudio exhaustivo y concluye que no existe una adecuada herramienta que mejore o modifique un proceso o la imagen de la institución, si los trabajadores no tienen el compromiso por mejorar en equipo. Se pone en evidencia que la infraestructura del consultorio externo y la señalización no son óptimas y no brinda satisfacción a los usuarios, además que los médicos no laboran en jornada laboral completa, por lo que dificulta cubrir la satisfacción de los pacientes. Las conclusiones fueron que la administración del hospital y el personal, deben tener una participación más activa en la elaboración de su plan estratégico y operativo, por lo que se deben emprender una verdadera gestión de los recursos humanos con planes de capacitación en mejora de la atención a los usuarios (5).

Riberos J divulgó, en 2010, una investigación sobre el nivel de gestión y satisfacción de usuarios en los servicios de salud. Se empleó un estudio de tipo cualitativo, siguiendo una metodología de investigación de casos de estudio. Las conclusiones fueron que la percepción por parte de los pacientes era media, mientras que la

seguridad en cuanto salud, fue aceptada en similar proporción de los pacientes con el personal de salud, además de aportar información valiosa para mejorar la toma de decisiones de la gestión (6).

Castillo G realizó, en 2006, una investigación sobre el nivel de grado de satisfacción del paciente con la calidad en la atención del consultorio externo. Se empleó un estudio de tipo descriptivo, teniendo una muestra, que estuvo conformada por 400 pacientes de consulta. Se evidencio que existe un gran alto de satisfacción en cuanto la infraestructura en la sala de espera que aumentó la percepción del usuario externo hacia la satisfacción, pero insatisfacción en lo referido a las historias clínicas, que algunas se encontraban ausentes, al momento de la atención. Otro punto resaltante es que el médico no respetó00 la privacidad en la mayoría de sus atenciones o no empleó el tiempo necesario para satisfacer las dudas y consultas generadas por los usuarios externos. Las conclusiones fueron que se determina mejorar esas falencias para aumentar las oportunidades de mejora de la calidad (7).

Ocaña L ejecutó, en 2021, una investigación sobre estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa. Se empleó un estudio de tipo cuantitativo y diseño descriptivo con propuesta, teniendo una muestra, que estuvo conformada por 1562 pacientes de consulta, donde se aplicó la encuesta modificada de SERVQUAL. Las conclusiones fueron que los pacientes que acudían al consultorio en su gran mayoría se encuentran insatisfechos, por lo que se empleó una estrategia de gestión con bases prioritarias en la teoría de la calidad de atención de Donabedian (8).

Fuentes C público, en 2020, una investigación sobre estrategia gerencial para mejorar el clima organizacional. Se empleó un estudio de tipo cualitativo – cuantitativo, siendo de diseño de investigación descriptiva – explicativo, teniendo una muestra, que estuvo conformada por 38 trabajadores del área, donde se aplicó el cuestionario de clima organizacional. Las conclusiones fueron que existe como principal problema, los altos tiempos de espera, por la alta demanda y la oferta proporcionada, por lo que al establecer el análisis de los factores causales se brindaran estrategias para brindar atención de calidad y así como se debe aplicar acciones de integración para el fortalecimiento de un ambiente saludable (9).

Siadén Q realizó, en 2016, una investigación sobre calidad de la atención en la consulta externa. Se empleó una investigación con un corte de tipo transversal, donde evaluó un total de cien pacientes, donde se aplicó una encuesta de valoración de la calidad recibida durante la atención. Las conclusiones fueron que los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención, por lo que estos resultados tendrán el objetivo de mantener la calidad de la prestación brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas (10).

Vásquez A presentó, en 2013, un trabajo, con la proposición de aumentar la calidad de la atención. Se aplicó un estudio con corte de tipo transversal donde se evaluó a 270 asegurados, donde utilizó la herramienta SERVQUAL, que analizó la percepción de los pacientes que recibieron servicios y otra con las expectativas que tenían con la atención. Las conclusiones fueron que existe una insatisfacción moderada en cada una de las dimensiones mencionadas, siendo algunas que presentan mayores deficiencias que otras como fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, donde se tiene que mejorar esos puntos (11).

Ramos L ejecutó, en 2015, una investigación sobre factores relacionados con el nivel de satisfacción del usuario externo. Se empleó un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, teniendo una muestra de 96 usuarios externos que acudieron a los consultorios externos y se aplicó la encuesta SERVQUAL, donde posteriormente se procesaron los datos obtenidos. Las conclusiones fueron que los usuarios externos del Centro de Salud, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72.2%, cumpliendo la calificación de adecuado para un buen servicio de calidad (12).

Chávez P divulgó, en 2016, una investigación sobre los diferentes niveles en los pacientes sobre su satisfacción en los consultorios de dermatología. Se empleó un estudio de tipo descriptivo, transversal y observacional. Los pacientes recibieron una selección de manera aleatoria sistemática, donde se les generó la encuesta que evaluó el determinado nivel de satisfacción que cada paciente recibió en el consultorio. La interrogante del nivel de satisfacción en los consultorios de dermatología, califíco

con el 76.1% que su atención fue buena, el 21.6% la considero regular y el 2.3% como mala. Las conclusiones fueron que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en los consultorios externos de dermatología, preferencialmente en la buena información acerca del motivo de patología que explica el personal médico (13).

Huiza G público, en 2016, una investigación sobre satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención. Se empleó un estudio de tipo cuantitativo y prospectivo, siendo de corte transversal, con análisis e interpretación de la satisfacción sobre la calidad de atención, teniendo una muestra, que estuvo conformada por 260 pacientes que corresponde a un nivel de confianza del 98% y se les aplico el cuestionario a los pacientes que ingresaron a consultorio. Las conclusiones fueron que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud en el consultorio externo, puesto que el intervalo de confianza alcanzo un puntaje de valor porcentual de 76.15% (14).

Hernández A realizó, en 2019, una investigación sobre la satisfacción de los pacientes que son atendidos en los puestos de salud del ministerio de salud. Se realizó un estudio de tipo analítico con corte transversal que se basó en la información de la encuesta aplicada que menciona condiciones de vida y pobreza. Se tuvo como variable principal a la satisfacción del usuario, en contraste con las variables independientes que fueron los factores sociodemográficos, donde posteriormente se aplicó la prueba de chi-cuadrado. Las conclusiones fueron que más de 75% de usuarios califican de manera agradable la atención que es recibida en el puesto de salud (30).

Febres R presentó, en 2020, un trabajo sobre la percepción de la satisfacción de los pacientes y su calidad en el departamento de medicina interna. Se empleó un estudio descriptivo de corte tipo transversal. Tuvo una muestra de doscientos noventa y dos pacientes. donde se empleó el cuestionario protocolado de la guía del MINSA con la metodología SERVQUAL. Las conclusiones fueron que se deben priorizar estrategias que realicen mejoras en los servicios a fin de generar atenciones de calidad a los pacientes (31).

Romero M realizó, en 2016, una investigación sobre satisfacción del usuario en consultorio externo de pediatría. Se empleó un estudio transversal, descriptivo, siguiendo la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo del MINSA, que fue aplicada a 300 personas entre madres y familiares en atención de consultorio de sus hijos, donde se observó un nivel de satisfacción de 71.43%. Las conclusiones fueron que el grado de satisfacción del usuario de consultorio externo de pediatría en resultado con la atención de calidad, son levemente satisfecho. Sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios (32).

Flores M hizo, en 2020, una investigación sobre satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo covid 19. Se empleó un estudio no experimental de diseño descriptivo simple, de corte transversal, donde se trabajó con una muestra de 95 personas que acudieron a consultorio externo. Se aplicó la encuesta SERVQUAL de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo del MINSA. Las conclusiones fueron que el 92.4% presentaron insatisfacción, observando mayor porcentaje en la dimensión de capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles, por lo que se deben aplicar estrategias de mejora (33).

Mego F público, en 2011, una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Se empleó un estudio no experimental de tipo descriptivo, de corte transversal, de enfoque cualitativo, donde se trabajó con una muestra de 44154 pacientes, donde se aplicó una fórmula de muestreo aleatorio probabilístico, además luego se utilizó la encuesta SERVQUAL. Las conclusiones fueron que los usuarios califican con satisfacción moderada las dimensiones de respuesta rápida y confiabilidad (34).

Zarate M presentó, en 2016, una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados. Se empleó un estudio observacional, descriptivo, comparativo de tipo transversal. Teniendo como variable independiente a: dimensión de la calidad, y como variable dependiente: nivel de satisfacción y variables intervinientes: sexo, edad, nivel de instrucción, servicios de hospitalización (medicina interna y cirugía general). De 377 hospitalizados, 363 cumplieron con los

criterios de selección, se les aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. Se utilizó estadística inferencial y medidas de frecuencia descriptiva. Las conclusiones fueron que los usuarios externos de ambos servicios de hospitalización estuvieron satisfechos, cubriendo sus necesidades y demandas, superando sus expectativas (35).

Apaza A creó, en 2022, una investigación sobre los determinados niveles de satisfacción de los pacientes. Se aplicó un estudio de corte tipo transversal. Se observó que presentaron una muestra con un total de ciento cuarenta y tres usuarios. Se evaluó con la encuesta SERVQUAL modificada para el primer nivel de establecimientos. La conclusión fue que más del sesenta por ciento de satisfacción en la atención recibida, lo que genera aceptación, por otro lado, la dimensión de aspectos tangibles tuvo la baja satisfacción (36).

La torre A divulgó, en 2017, una investigación de acuerdo a los diferentes factores que se relacionan con la satisfacción de los pacientes. Se utilizó un estudio de corte tipo transversal. La población fue conformada por usuarios que acudieron a los consultorios externos de Gastroenterología. La muestra fue de doscientos veintiuno usuarios que realizaron el llenado de la herramienta SERVQUAL del Ministerio de Salud. Las conclusiones evidenciaron que existe gran aumento en los pacientes con insatisfacción con la prestación brindada en el consultorio externo de gastroenterología. Se demuestra que hay mayor insatisfacción con el tipo de usuario que se atiende en el consultorio así como el sexo del usuario y el tiempo que tiene que esperar para poder llegar a una atención (37).

Casalino G presentó, en 2017, un estudio de calidad en el servicio de consultorio externo de medicina interna. Se utilizó un estudio de corte tipo transversal, que tuvo una muestra de doscientos cuarenta y ocho usuarios que asistieron a los consultorios, donde se les aplicó el llenado de la herramienta SERVQUAL, que fue elaborada por el ministerio de salud y se encuentra en la guía técnica. Entre sus conclusiones se observa que las mujeres presentan mayor nivel de insatisfacción global. Se observa que las edades entre 18 a 20 años tienen mayor asociación a niveles de insatisfacción global. La procedencia en zonas rurales tiene mayor asociación con la satisfacción global amplia (40).

## 2. 2. Bases teóricas

En la actualidad, es muy común hablar de calidad, todos buscamos y solicitamos entre los distintos servicios de salud, uno de calidad, en detalle, se teoriza, en el tema de certificación, como una prioridad, por lo que, la definición de calidad como una prioridad constante desde tiempos anteriores, y es muy acertado, referir que la idea del concepto de calidad es tan antigua como la misma creación de la humanidad. Como ejemplos notables, que, desde la preparación de herramientas para la cacería, la vestimenta y otros, hay pruebas de evolución, adaptación, así como avance en la materia de calidad. La definición de calidad, desde el principio, hasta la actualidad, se ha asociado, a los resultados en sí mismo, y ha sido utilizado, para definir cualidades como de caridad, belleza y sobre todo de lujo, pero realmente no corresponde a la interrogante sobre la calidad. Cuando buscamos la definición etimológica, vemos que representa la perfección, que se deriva del latín, de la palabra *qualitas* (15).

Podemos observar, diferentes significados y definiciones, de algunos autores, como Deming, que refiere que “la calidad es el orgullo de la mano de obra”, comprendiendo que el trabajo y agrega que “la calidad se define en términos de quien la valora”. Crosby, refiere que “La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia”, además Juran, nos menciona que la definición de calidad es “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”. Es muy notable, que la definición de calidad, no es una determinación accesible con facilidad. En el diario, Schonberger, no refiere que la calidad es “como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es” (15).

En la búsqueda, la ISO, tal como se ha conceptualizado a la calidad, como un conjunto de caracteres que tiene una institución, con la capacidad resolutoria, según definición para cubrir la satisfacción de la necesidad poblacional. La normativa nos objetiviza, que la institución es una organización o un proceso y que los elementos clasificados que constituyen confianza, seguridad y disponibilidad a un adecuado precio e infraestructura según monto. El concepto de calidad, está en constante



cambio, desde ser un producto agradable, con posterior fundamento de inicio de los procesos para producción adecuada, hasta ser un total completo de perfección. En la actualidad, se ha evidenciado que la calidad, ha sido resumida para velar como prioridad, la necesidad del cliente, por lo que las entidades, se centran en los requerimientos de estos, para su constante mejoría (15, 17).

Según Kerguelen C, definimos en salud sobre calidad como el brindamiento de servicios integrales de la salud, que se ofrece a los pacientes, de una manera adecuada, equitativa y con un alto nivel de profesionalismo, por lo que se prioriza, las equivalencias entre riesgos y beneficios. Si se determina desde la visión de la gestión, se define la calidad con su implicancia en todos los procesos. Desde ese punto de vista, observamos que la calidad, compromete a todas las funciones de una entidad y objetiviza el compromiso de todos los trabajadores de dicha empresa, por lo que se vuelve un pilar fundamental para el crecimiento de la misma (18).

Actualmente, se induce la definición de la presencia de usuarios externos y usuarios internos referidos a los procesos de gestión de salud, se comprende, que, en un posterior momento, uno cambia a proveedor. Por ende, en las entidades que ofrecen servicios de salud, no solo los pacientes de las instituciones sanitarias son usuarios, sino que, por ejemplo, el personal médico, cuando otorga, sus servicios médicos, se vuelven proveedores, pero cuando solicitan exámenes de diagnóstico, cambian a usuario. en este punto, es el motivo, por lo que, el objetivo principal, de las entidades de salud, es la acreditación que certifica que sus procesos son de calidad. Por ello, el que una institución, tenga en su posesión, el título de acreditación, no asegura que tenga el título de calidad, pero nos da la seguridad, que la entidad, cuenta con los estándares mínimos en cuanto su estructura y procesos de la atención médica (15).

En el cumplimiento de la satisfacción de los pacientes, se priorizan elementalmente la expectativa por parte de los usuarios y la experiencia por parte de los proveedores. Teniendo grandes diferencias. Se observa, que ambos, tienen prioridad, la influencia sobre la necesidad del usuario, por lo que la satisfacción de los usuarios, que visitan el establecimiento como nuevo o continuador, difiere de

uno del otro, siendo el determinante, la manera de calidad en la atención con relación al trato de médico con paciente (15).

Se evidencio una investigación, realizado por Michelsen, sobre el grado de satisfacción que es evidenciada en los usuarios, con la metodología SERVQUAL, siendo la principal etiología de baja o nula satisfacción el trato inadecuado del personal no médico y la deficiencia en el trato de relación médico - paciente. Otro punto, que no debe ser olvidado, es que, filosóficamente definiendo, la calidad está implicada con la ética. Se debe tener en cuenta las principales menciones éticas o morales, que son incluidas dentro de las necesidades de los pacientes (19).

### **2.2.1. Calidad en salud**

Para Donabedian A, reconocido autor y pionero en lo referente a calidad en la atención de los servicios de salud, refiere su definición, siendo "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". El otorgamiento de servicios debe ser brindado con equidad, de esta manera, se busca proporcionar la accesibilidad, de una forma eficaz, evaluando que cuente con una metodología indicada, para así, cubrir las expectativas con los costos de acuerdo al mercado actual (20, 21). Se observa que, en la literatura existen diferentes conceptos cuando se define a la calidad, y que se enfoca en el sector salud. tenemos como "Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición". En el medio actual, siempre observamos, que calidad es la resolución adecuada a los diferentes problemas que se enfrentan en el sector de salud, que están directamente relacionados con una población, que requiere cumplir con la satisfacción a través de los servicios brindados por la institución. Por ello, tiene una gran importancia, la capacitación a los profesionales, explicando y sensibilizando la prioridad de la calidad. El trabajo en equipo y multidisciplinario es esencial, para cumplir con las metas y las expectativas de los usuarios y de esta manera cubrir de manera positiva con la satisfacción. Se sugiere motivar a los profesionales de la institución en base a un adecuado

cumplimiento de metas, para cumplir con la mejora continua en la prestación de servicios con los usuarios (21).

### **2.2.2. Aspectos generales del cambio en calidad**

Debemos evaluar los cambios culturales, para ello, debemos analizar:

- Enfoque de calidad con el paciente: la prioridad debe ser integral y focalizada a cubrir con los requerimientos del paciente.
- Enfoque del mejoramiento procesal: direccionar los procesos, de acuerdo, a las necesidades que se identifican en los usuarios. Cada etapa no solo es observada por una persona, es compromiso de todo el equipo de la institución.
- La meta de mejora continua: se propone metas que deben ser resueltas en corto, mediano y largo plazo, siempre evaluando el cumplimiento de objetivos, mediante la medición de indicadores.
- Incentivos de logros: hay que reconocer el cumplimiento de metas que se propone la organización, cuando se cumpla de manera exitosa las tareas propuestas (21)

### **2.2.3. Pilares primordiales en el desempeño de calidad**

Los usuarios pueden mediante los indicadores, obtener información, así como seleccionar y aumentar los niveles de satisfacción. Para evaluar el desempeño en calidad se basa en:

- Medición de resultantes: corroborando los datos de resultados, puede evaluarse el mejoramiento, así como detalles en los indicadores de natalidad, morbilidad y mortalidad.
- Mediciones de procesos: se debe de cumplir con los protocolos establecidos.

- Medición de satisfacción del usuario: se realiza mediante la medición de indicadores sobre cuánto es el nivel de satisfacción de los usuarios (21).

#### **2.2.4. Evaluación de la calidad**

En la actualidad, en las organizaciones que pertenecen al estado como las instituciones privadas del sistema de salud, ha habido un aumento del interés, por seguir conociendo todos los conceptos relacionados con la calidad de atención. En la búsqueda, por el mejoramiento de la calidad, se elaboran diferentes formas como la organización de comités, sociedades de consenso, con el objetivo de evaluación en el cumplimiento de las técnicas, comités, sistema de control y aplicación de cuestionarios a los usuarios y proveedores. Evaluando el concepto de calidad, como un general de valores y cumplimiento de objetivos en el sistema de salud, siendo algunos criterios a validar para la evaluación, que se verá influenciada por la metodología que seleccionemos. Nos hemos basado a lo largo de los años, del modelo de Donabedian, de sus bases metodológicas, para la evaluación de la calidad enfocada en salud en los ámbitos tanto nacional e internacional; viendo que la aportación de este modelo, logra la medición de manera ordenada las variables relacionadas a la calidad en salud (22).

El modelo nos muestra que todos los resultados, son la respuesta, de acuerdo a la atención brindada por el profesional, esto nos hace ver que no siempre, los resultados se harán acorde a lo que uno desea, y que no siempre depende directamente o indirectamente de la estructura. El inicio a contribuir con una magnitud de abstracciones en la elaboración de definiciones en las características más detalladas en la atención que significaran la exploración de cada vivencia de la calidad, sustraída en los comentarios de pacientes y médicos, de manera de contribuir y diferir en los debates sobre la calidad. Desde el punto de vista, Aguirre, nos menciona que el conocimiento de calidad, que es brindada en la atención médico y paciente, es lo inicial, para el avance en la mejora continua de la calidad, y debe de abarcar no solo cubrir las expectativas y la satisfacción del paciente, sino brindar adecuados servicios (23).

### **2.2.5. Indicadores de calidad**

A medida que el conocimiento se amplía, se incentiva la evaluación de la calidad en los servicios de salud, tanto privados como los públicos, que es medida con el nivel de satisfacción que tienen los pacientes. Se priorizan las opiniones de los pacientes, debido a tres justificantes. En primer lugar, la participación activa de la sociedad, ya que los ciudadanos, forman el eje central, para el planeamiento. Secundario, es que los pacientes determinen la evaluación y posibilidad y realizar un juicio sobre la atención brindada en la institución, así se aprovecha la información a los proveedores públicos, de acuerdo a indicados aspectos. En tercer lugar, la meta de poder realizar la medición del grado de satisfacción posterior a la atención, es ideal, en vista de que, a mayor satisfacción del usuario, se ha comprobado, que es mayor la condición a cumplir las recomendaciones terapéuticas. Se define como indicador, a una estructura que va ser aplicada y obtendrá un valor numérico; siendo, una operacionalización numérica que nos podrá medir valores como eficiencia y calidad (22, 23).

Los indicadores tienen que cumplir con criterios elementales, así como hay indicadores que pueden ser usados para la evaluación de la calidad en la atención de salud, como se vio propuesto con la ISO 90006, siendo estos centinelas, que son diferenciados por tener bajo porcentaje de ocurrencia y alto porcentaje de error en la atención. Los indicadores de los valores señalados, realizan medición de los desarrollos basados en acciones ocurridas con regular frecuencia, que solicita el requerimiento de una detallada revisión, solo si la magnitud de casos, ha sobrepasado el límite aceptable (21, 22, 23).

Se mencionan los indicadores trazadores, que brinda una determinada asistencia.

- Validez: Determinar la característica en calidad por lo cual fue el origen.
- Confiabilidad: Se otorga el mismo producto por el cual se dio origen.
- Comprensibilidad: Facilidad de comprender la característica principal del aspecto.

- Sencillez: fácil acceso para la administración y aplicación.

### **2.2.6. Satisfacción de usuario como indicador de calidad**

Cuando se realizamos una evaluación de atención de calidad, desde el punto de vista del usuario, se hace más frecuente; por ello, es importante la obtención de los encuestados, una serie de datos, resultantes de la atención brindada, que servirá de manera favorable a la organización que ofrece servicios de salud, tanto a los usuarios. Como a los proveedores. Se tiene en cuenta que, los usuarios, pueden evaluar y dar juicio de la atención del servicio, siendo de apoyo a los administradores de gestión pública sobre algunos aspectos. Posterior, es la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, es prioritario, ya que estos pacientes cumplen las indicaciones que brindan los proveedores, teniendo gran impacto en el mejoramiento de su salud. Cuando enfocamos, desde el punto de vista del mismo paciente, se puede delimitar dos tareas, siendo una la técnica y la interacción interpersonal (23).

Cuando se realiza el análisis de los pacientes, en cuanto la satisfacción, se toma como evaluador, la dimensión de cada factor; viendo que puede brindar un acercamiento sobre el aspecto de los procesos, estructura y los resultados. Se debe tener en cuenta, que adquirir datos sobre las características institucionales pueden obstaculizar o facilitar los trabajos que realiza el usuario para acceder a la atención. Desde ese mismo punto, se varía la accesibilidad como un concepto complejo y no diferencial de calidad, ya que complementa diferentes conceptos que influyen en la atención, horarios de servicio, en cuanto tiempo de asistencia, así como demora. Se delimita la relación que hay entre las necesidades y expectativas del paciente o del quien lo asiste, teniendo en cuenta, según la atención brindada. Los comentarios de los pacientes, tienen un alto porcentaje de certeza y credibilidad, debido que el juicio que se realiza a la institución se basa en las experiencias (22).

En prioridad, se fundamenta como requerimiento principal hacia los pacientes el de recibir su atención de manera eficaz, cumplir con las necesidades por las que acude, ser recibido con un digno trato, respetuoso y amable, que la organización que brinda servicio de salud, otorgue el profesional preparado y competente para

dar atención de calidad, así como contar con los recursos adecuados en un ambiente idóneo. Tener en cuenta siempre que para validar el nivel de satisfacción de los pacientes se debe tener en cuenta la experiencia y la expectativa, siendo su diferencial el resultado del nivel de insatisfacción o satisfacción del paciente. Tras el tiempo, es evidente determinar si se cumplió la expectativa de un paciente que visita una institución de salud por primera vez y la de uno que acude de manera regular. La falencia en el mejoramiento del estado de salud, recogida por los usuarios, abarca desde la capacitación del profesional y las variables determinadas a la población recurrente (22, 23).

Darras y Seclen, han definido que hay muchos factores que están asociados.

a. Factores individuales: como el género y la edad. Se evalúa aspectos sociales, como el nivel educativo, grupos sociales, economía, factor cultural sobre salud y enfermedad.

b. Factores familiares: las diversas experiencias por parte de familiares o amigos, que pasaron en el servicio.

c. Factores de salud: la ubicación geográfica, tiempo en la sala de espera, atención del servicio, trato del personal, disposición de medicación, confort.

Es importante hacer énfasis en la capacitación del profesional de mayor y menor tiempo de servicio; esto es debido que en los servicios se evidencia, que la atención no siempre es brindada por el personal de mayor edad. Se debe tener en cuenta el nivel de instrucción y el nivel cultural de cada paciente, para conocimiento de los diferentes servicios brindados por la institución, así como deberes, posteriores a la atención. El conocimiento que los pacientes tienen sobre lo brindado por las instituciones de salud, así como la relación de enfermedad-salud, son definiciones que genera los usuarios con respecto a la calidad de la atención. Es importante tener en cuenta, sobre la estructura y los recursos con los que cuenta cada organización, para cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios (22, 23).

### **2.2.7. Calidad en el consultorio externo**

El estudio de la calidad enfocado en salud, ha ido progresando con el tiempo, teniendo mayor impacto en la opinión y el nivel de satisfacción que tiene el usuario por la atención brindada. Por ello cada institución, está en constante cambio y en competencia, con las demás organizaciones, por la demanda social que genera la población. Directamente a la calidad que es observada en consultorio externo, Donabedian A, direcciona sobre como forma de evaluar la calidad que está determinado en la institución basándose en tres dimensiones que son la dimensión humana, técnico-científica y entorno de calidad. Además, tener en cuenta los atributos de calidad, que definen todos los puntos para realizar una buena atención en las instituciones de salud, así, cubriendo las expectativas del usuario interno como externo (24).

Determinando el cumplimiento de brindar la calidad de los servicios de salud de los países de América Latina, se estuvo desarrollando por la Organización Mundial de Salud, los diferentes ejercicios, teniendo el objetivo de aumentar la eficacia en las instituciones prestadoras de servicios de salud. Para el logro y cumplimiento de objetivos, se tiene como meta principal, obtener la acreditación que está reglamentada en estándares administrativos, infraestructura, recursos humanos y resultados. La definición de calidad, está en constante evolución, para alcanzar la totalidad, donde el indicador principal es la satisfacción de las expectativas del paciente, que podían ser implícitas o elementales y explícitas que requerían mayores detalles (23, 25).

Desde la perspectiva de valores, se distingue que la calidad es determinada por tres variables; mayor calidad, mayor agilidad y costos más económicos, por lo que se relacionan con el mercado de producción, con la competencia con otras instituciones y organizaciones. La importancia de identificar todos los problemas que son factores de las necesidades de los usuarios que acuden por los servicios de salud, como la relación médica y paciente, diagnóstico certero y opciones de tratamiento en una accesible estructura y confort durante la atención médica, cumpliendo el principal objetivo que tenemos de brindar un alto nivel de satisfacción, así como cumplir las expectativas de los pacientes (25).



### **2.2.8. Aplicación de instrumento para evaluación de la satisfacción del usuario de consultorio externo a través de las encuestas SERVQUAL**

El Ministerio de Salud, mediante la DIGESA, aprobó mediante la RM 527-2011/MINSA, el desarrollo de un Documento Técnico cuyo nombre es “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de dividir y organizar los diferentes procesos en cuanto la evaluación de los diferentes grados en referente a la expectativa de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud. Es necesario mencionar que, desde las últimas décadas, se vienen desarrollando enormes estudios con grandes iniciativas para analizar y realizar mediciones de la calidad a través de encuestas e instrumentos. Se ha evidenciado que es notorio, que no se cubren las expectativas de los pacientes en las diferentes instituciones, motivo por el cual, es necesario, aplicar diferentes metodologías con múltiples cuestionarios, con facilidad para su aplicación y que muestren resultados óptimos, para una adecuada toma de decisiones, con el fin de generar un proceso de mejora continua de la calidad de atención. (27)

Se tiene como finalidad determinar las principales causantes en el aumento del grado de poca satisfacción en los pacientes, de esta manera, teniendo como objetivo el tener clara, una metodología estandarizada para la evaluación de satisfacción de estos usuarios. Esta guía técnica tendrá su aplicación en todas las instituciones prestadoras de servicio de salud, cuyo fin es establecer lineamientos de mejora y selección de muestra poblacional. El tamaño de la muestra que se utilizara en consultorio externo, se medirá con un cálculo de porcentajes que se presentará en un estudio descriptivo, validando porcentualmente un error estadístico estándar, hasta el diez por ciento para establecimientos de salud de primera categoría, del cinco por ciento para establecimientos de segunda y tercera categoría con un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento, por lo que se asume que la variable de  $p$  es igual a 0.5 y la variable  $q$  es igual a 0.5, cuando no es de conocimiento el porcentaje de percepción ni satisfacción. Los encuestados serán seleccionados por un muestreo sistemático de acuerdo, siendo la división del total de pacientes que acudieron en los últimos siete días, entre el tamaño de la muestra

obtenida, determinando dentro de cuántos pacientes, deben responder el cuestionario (27).

La herramienta de medición, es la proporcionada por el estudio SERVQUAL, que está siendo aplicada en las diferentes instituciones de salud, que debe ser aplicada a los usuarios que acuden a los servicios de salud, por lo general deben ser mayor de 18 años, que acepten el consentimiento de participar, no solo siendo el paciente, sino también el que lo acompaña, que frecuentemente el llenado consta de un aproximado de quince minutos. La encuesta consta de veintidós (22) preguntas, por lo que son clasificados en cinco dimensiones:

- Fiabilidad: desde la pregunta uno hasta la cinco.
- Capacidad de respuesta: desde la pregunta seis hasta la nueve.
- Seguridad: desde la pregunta diez hasta la trece.
- Empatía: desde la pregunta catorce hasta la dieciocho.
- Aspectos tangibles: desde la pregunta diecinueve hasta la veintidós

Luego se realizará la digitación de los resultados en la herramienta informática de Excel, de acuerdo a sus dimensiones, para posteriormente analizar y realizar mejoras en los procesos de calidad de atención.

### **2.2.9. Aplicación de instrumento para evaluación del clima organizacional**

El Minsa, como parte de sus funciones, vela por los derechos y tiene el deber de mejorar constantemente y de manera continua, los reglamentos y políticas. El Ministerio de salud, aprobó mediante la RM 623-2008/MINSA, el documento técnico de evaluación del clima organizacional. El documento se conforma por los objetivos y expectativas que comparten los trabajadores de una institución, de acuerdo a la jornada laboral donde permanece en el lugar físico, así como las relaciones que giran alrededor del trabajador y las diversas situaciones que involucran de manera general (28).

El documento técnico tiene como finalidad desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud, teniendo como objetivo el proporcionar un instrumento que

oriente y promueva el desarrollo para seguir evaluando el clima organizacional. Para el procesamiento, se capacita al personal y se informa sobre la encuesta, que con su posterior consentimiento, así como el respeto por su anonimato y confidencialidad, es que se procede al llenado de la encuesta, siendo principal objetivo al personal que labora, de preferencia tenga mayor a tres meses de trabajo. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, que consta de cincuenta y cinco enunciados, mediante las cuales realizan medición en once dimensiones y se aplica con la metodología focus group (28).

#### **2.2.10. Aplicación de instrumento para evaluación de infraestructura**

El Ministerio de Salud, aprobó mediante RM 862-2015/MINSA, la NTS “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del tercer nivel de atención”, con el objetivo de adicionar un óptimo funcionamiento de los ambientes en cada área de las instituciones de salud de nivel tres. Se detalla sobre el título de propiedad de determinadas organizaciones de salud, así como el área geográfica, con adecuada señalización, con gran accesibilidad y una óptima iluminación y salubridad de sus servicios. (29) El presente trabajo se prioriza en el ambiente de consultorio externo, que se determina como la unidad elemental de cada institución de salud, con el objetivo de brindar atención de los servicios de salud, de manera ambulatoria, a los pacientes, que no estén en condiciones que afecten su salud y su vida, no siendo emergencia o urgencia.

Esta unidad prestadora en servicios de salud, debe contar con accesibilidad de manera óptima y única que se evidencie desde la parte exterior del establecimiento y de preferencia con ubicación en el primer piso, así como mantener la cercanía con la oficina de admisión, oficina de farmacia y departamento de diagnóstico por imágenes, como de laboratorio, y de contar con los accesorios de saneamiento elemental, así como equipamiento básico para la atención especializada del consultorio externo del tercer nivel de atención. (29)

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad en la atención:** Paciente que acude al Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz, siendo la percepción interpretada por los usuarios que acuden al departamento. (14)

**Estructura:** Definido a la organización del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. (17)

**Procesos:** caracteriza el concepto de la atención y como es realizada. (7)

**Resultados:** Es el objetivo conseguido con el otorgamiento de servicios que reciben los pacientes, evaluado con la satisfacción de cada usuario. (5)

**Auditoría:** Es un procedimiento del sistema de calidad que realiza evaluación de los casos con la medida de evaluar el grado de responsabilidad de cada proceso en todos los involucrados en la atención, según lo escrito y documentado. (17)

**Autoevaluación:** Procedimiento orientado a auto diagnosticarse de forma de calidad en la atención que se brinda en las instituciones de salud. (11)

**Satisfacción del paciente:** Opinión global sobre la calidad de la atención de salud, recibida por los pacientes en cada servicio de salud. (23)

### **2. 4. Hipótesis de investigación**

Existe una relación entre la infraestructura y el clima organizacional, sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

### **2. 5. Hipótesis específicas de investigación**

Existe una asociación entre las condiciones de infraestructura sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

Existe una asociación entre las condiciones de clima organizacional sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

### III. METODOLOGÍA

#### 3. 1. Diseño metodológico

**Según la intervención del investigador:** El estudio es de tipo observacional.

**Según el alcance:** El estudio es analítico, se plantea hipótesis, se muestra causalidad, se utiliza correlación y asociación de variables.

**Según el número de mediciones de la o las variables de estudio:** El estudio es de corte transversal, se realizó una vez la medición de cada variable.

**Según el momento de la recolección de datos:** El estudio es de tipo prospectivo. Se recolecto datos antes de la ejecución de la investigación.

#### 3. 2. Diseño muestral

**Población universo:** Se realizó un estudio sobre la actual problemática de la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos, seleccionando de manera aleatoria al personal titular así como los familiares, que acudían a los consultorios externos de neurocirugía, donde se aplicó las encuestas determinadas y posteriormente se evaluó a los colaboradores con el cuestionario indicado y así validar estadísticamente la relación entre ellos.

**Población de estudio:** La población del estudio fue conformada por un total de 716 (setecientos dieciséis) pacientes, que es el total de atendidos durante el año 2021 y de ellos se seleccionó una muestra de 250 (doscientos cincuenta) usuarios, entre titulares y familiares, mediante un muestreo aleatorio simple, que acudieron al consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz desde el mes de Enero al mes de Junio del 2022 y se les aplico la encuesta de evaluación de la satisfacción, para evaluar su expectativa y percepción sobre toda su atención en el nosocomio; Así como la encuesta de infraestructura, que también se aplicó a estos usuarios y que valoro la graduación de la calidad en la infraestructura que noto durante la consulta. Posterior se aplicó el cuestionario de clima organizacional a todo el personal médico y no médico, siendo un total de 35.

**Criterios de elegibilidad:** Se plantean los criterios de inclusión y de exclusión.

- **Criterios de inclusión:** se consideró para el presente trabajo los siguientes criterios:
  - Usuarios mayores de 18 años y sin distinción de sexo.
  - Familiar o acompañante del usuario, mayor de 18 años.
  - Usuario que brinda su aceptación para la encuesta.
- **Criterios de exclusión:** se consideró para el presente trabajo los siguientes criterios:
  - Usuarios que presentan discapacidad como secuela neurológica para ejercer su voluntad.
  - Usuario que no aprueba la participación de la encuesta.

**Tamaño de la muestra:** Fue obtenido mediante la fórmula.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq N}$$

Donde

n = es la dimensión de la muestra de la muestra;

Z= es el nivel de confianza;

p= es la variabilidad positiva;

q= es la variabilidad negativa;

N= es el tamaño de la población;

E= es la precisión o el error.

En el estudio

se tomó en cuenta una población de 716 pacientes, con un nivel de confianza del 95%, error del 5% y p=0.05.

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (716)}{(716 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{0.9604 * 716}{1.7875 + 0.9604}$$

$$n = \frac{687.64}{2.7479} = 250.2420 = 250$$

**Muestreo o selección de la muestra:** El estudio tiene una metodología cuantitativa, de tipo observacional, motivo por el cual se describe y explica, a través de los fundamentos teóricos en investigación, determinando en la incidencia, los criterios actuales de la calidad en las instituciones de salud y es aplicada en el departamento de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Además el presente estudio es analítico, porque mediante los problemas planteados, se busca las soluciones aplicando diferentes estrategias y procesos de mejora. Las muestras aplicaron un muestreo consecutivo no probabilístico.

### 3. 3. Técnicas y procedimientos de recolección de datos

El estudio realizó revisión de métodos teóricos como lógicos e históricos, para seleccionar los valores y criterios en los diferentes procesos de los servicios brindados por el personal de salud. Se desarrolló de manera analítica, la evaluación de variables de la investigación. Así como sistémico y estructuro procesos de mejora en relación a la calidad brindada en la atención en el consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Los datos se recolectaron mediante encuesta Servqual, que contiene 22 preguntas, que evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención, entrevistas y estándares de calidad de atención según MINSA. Así como se aplicó la encuesta de infraestructura, que mediante 15 preguntas, evaluó las limitaciones para llegar al consultorio o tener una adecuada atención, la confianza y el tiempo brindando durante la consulta y la resolución mediante herramientas y profesionalismo para un certero diagnóstico y su relación con la satisfacción del usuario. Además, también

se aplicó la encuesta de clima organizacional del MINSA al personal de salud del servicio respecto al ambiente laboral y su relación con la atención.

### **3. 4. Procesamiento y análisis de datos**

Se determinó el estudio de la normativa y las resoluciones respectivas, se aplicaron los instrumentos de evaluación de la satisfacción del paciente de consultorio, el clima organizacional y de infraestructura. Así como la realización de la encuesta para la valoración de la variable infraestructura, que en primera instancia consto de 22 de preguntas, que posterior a prueba piloto de 20 personas no obtuvo una adecuada fiabilidad. Posterior se modifica y se realiza encuesta con 15 ítems con una fiabilidad validada por lo que se realiza prueba piloto obteniendo mejores resultados. Toda la información fue digitada y procesada en el software de datos IBM SPSS versión 26, luego fue presentado en cuadros y gráficos. Las variables fueron contabilizadas según puntaje con promedio y se aplicó estadística descriptiva, para posteriormente aplicar pruebas estadísticas de normalidad y determinar su correlación, así como prueba de hipótesis, para establecer el diagnóstico situacional enfocado en la atención de salud del consultorio externo del servicio de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

### **3. 5. Aspectos éticos**

El presente estudio tiene como base, el principio de autonomía, así como la base de sustento en tres principios fundamentales. Teniendo respeto hacia los pacientes, que incluye dos convicciones éticas: teniendo en primer lugar, la participación voluntaria, según consentimiento y breve explicación a los pacientes de la consulta externa de neurocirugía, por dicho motivo, se detalló de manera precisa y adecuada sobre el estudio a elaborarse, con posterioridad, se procedió a firmar y aceptar el consentimiento informado, previo al inicio de recepción del cuestionario. La segunda, que todas las personas participantes se respetó como seres autónomos e independientes el cual se consideró sus opiniones. Se otorgó a los pacientes toda la seguridad y confidencialidad. Todos los participantes tuvieron las mismas preguntas y mismas consideraciones planteadas en el presente estudio.



#### IV. RESULTADOS

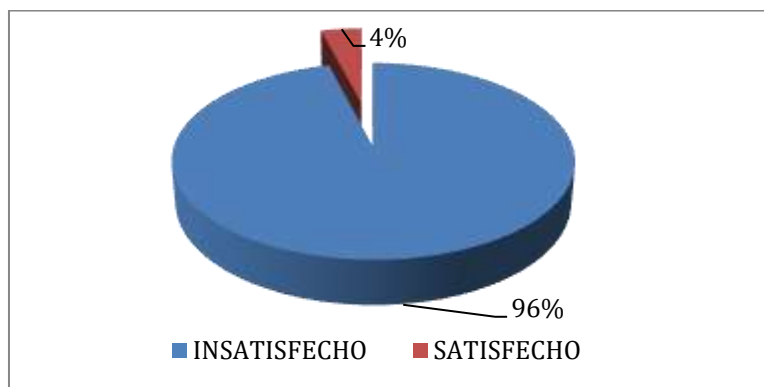
Se presentan los resultados para los doscientos cincuenta (250) usuarios que acudieron al consultorio externo de neurocirugía y se aplicaron los cuestionarios de evaluación de satisfacción de atención y evaluación de infraestructura, con el objetivo de identificar relación estadística, habiéndose verificado previamente el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

##### 4.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios

**Tabla 1.** Satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

<i>SATISFACCION GLOBAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	240	96.0
SATISFECHO	10	4.0
Total	250	100.0

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



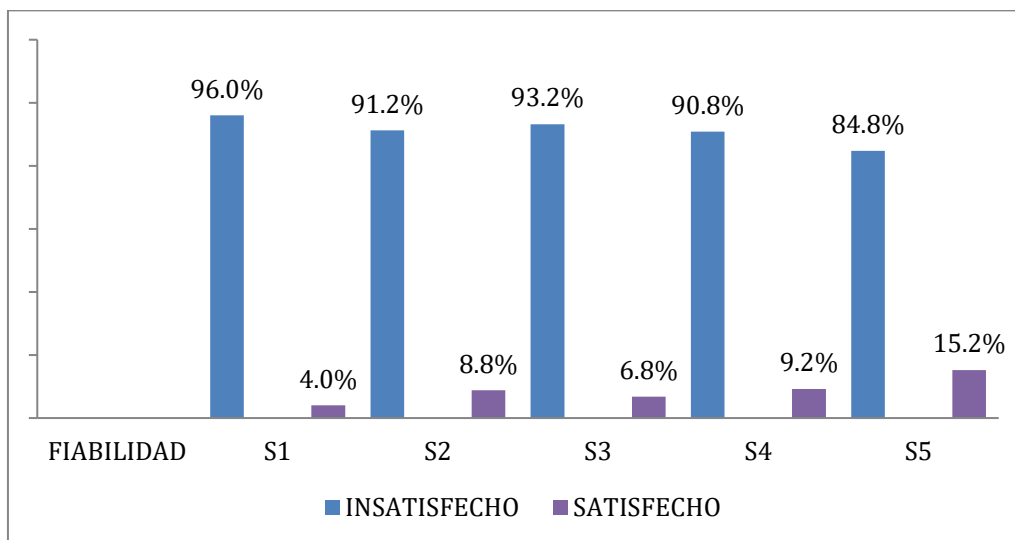
**Figura 1.** Satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 1 y figura 1, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz, donde el 96% se encuentra insatisfecho y el 4% está satisfecho.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción en su dimensión fiabilidad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

FIABILIDAD	INSATISFECHO		SATISFECHO	
	n	%	n	%
S1 Orientación y explicación del personal de informes de manera clara y adecuada	240	96.0%	10	4.0%
S2 Atención del médico en el horario programado	228	91.2%	22	8.8%
S3 Atención realizada, respetando la programación y el orden de llegada	233	93.2%	17	6.8%
S4 Disponibilidad de la historia clínica para la atención en consultorio	227	90.8%	23	9.2%
S5 Disponibilidad de citas y facilidad para obtenerlas	212	84.8%	38	15.2%
TOTAL	228	91%	22	9%

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



**Figura 2.** Nivel de satisfacción en su dimensión fiabilidad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

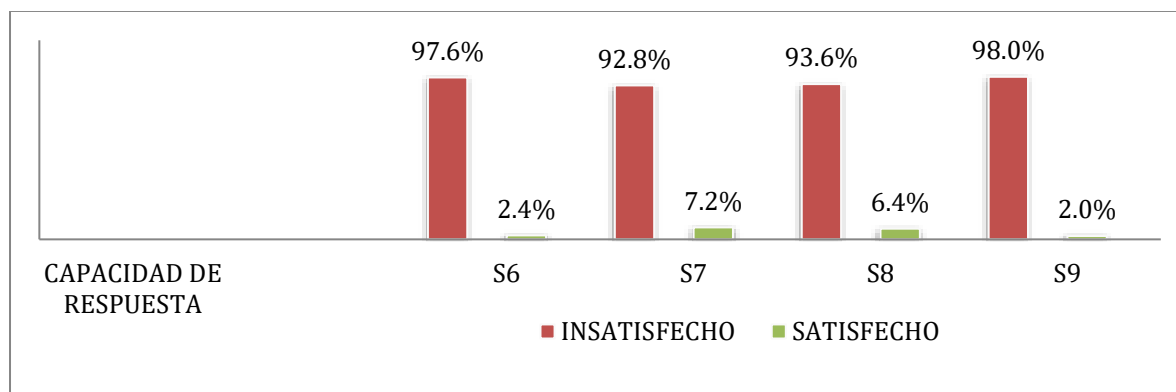
En la tabla y figura 2, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia la gran insatisfacción del usuario siendo alta en el 96% de los usuarios que refieren que no han recibido orientación ni explicación de manera clara y adecuada. Es notorio el porcentaje de insatisfacción en cuanto la orientación, la explicación,

la programación y la dificultad de obtener citas, teniendo como resultado el 91% de insatisfacción comparándolo con el 9% de satisfacción.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

CAPACIDAD DE RESPUESTA	INSATISFECHO		SATISFECHO	
	n	%	N	%
S6 Rapidez en la atención de caja o módulo de atención	244	97.6%	6	2.4%
S7 Rapidez para tomar análisis en el laboratorio	232	92.8%	18	7.2%
S8 Rapidez para tomarse exámenes radiológicos	234	93.6%	16	6.4%
S9 Rapidez en la atención de farmacia	245	98.0%	5	2.0%
TOTAL	239	96%	11	5%

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



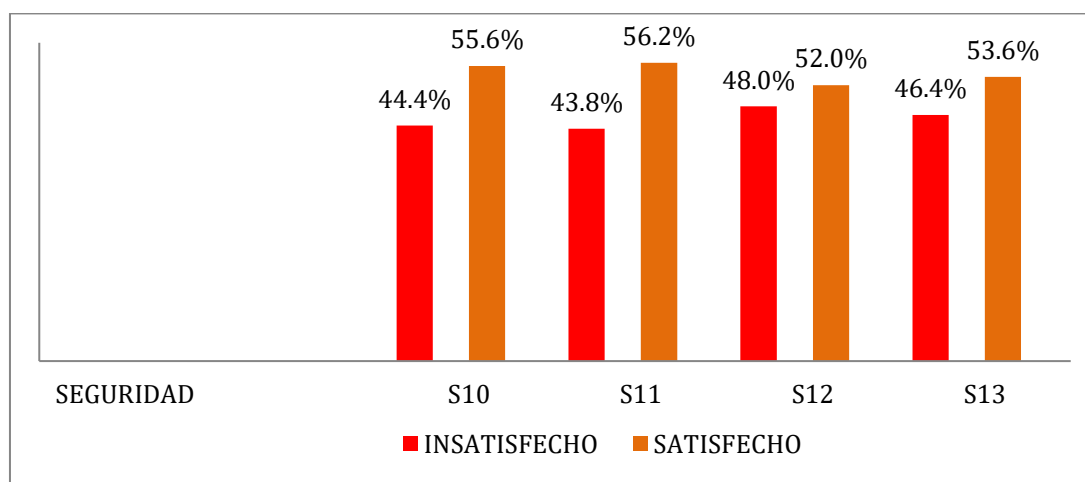
**Figura 3.** Nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla y figura 3, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia la gran insatisfacción del usuario siendo alta en el 98% de los usuarios que refieren que no han recibido una atención rápida ni adecuada en farmacia. Es notorio el porcentaje de insatisfacción en cuanto la atención en admisión, toma de muestra en laboratorio, exámenes diagnósticos y farmacia, teniendo como resultado el 96% de insatisfacción comparándolo con el 4% de satisfacción.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción en su dimensión seguridad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

SEGURIDAD	INSATISFECHO		SATISFECHO	
	n	%	n	%
S10 Respeto de la privacidad en la atención de consultorio	111	44.4%	139	55.6%
S11 Examen físico y minucioso por parte del médico, para resolver problema de atención	109	43.8%	140	56.2%
S12 Tiempo necesario brindado para resolver dudas o preguntas sobre la atención	120	48.0%	130	52.0%
S13 Confianza inspirada por el médico en la atención	116	46.4%	134	53.6%
TOTAL	114	46%	136	54%

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



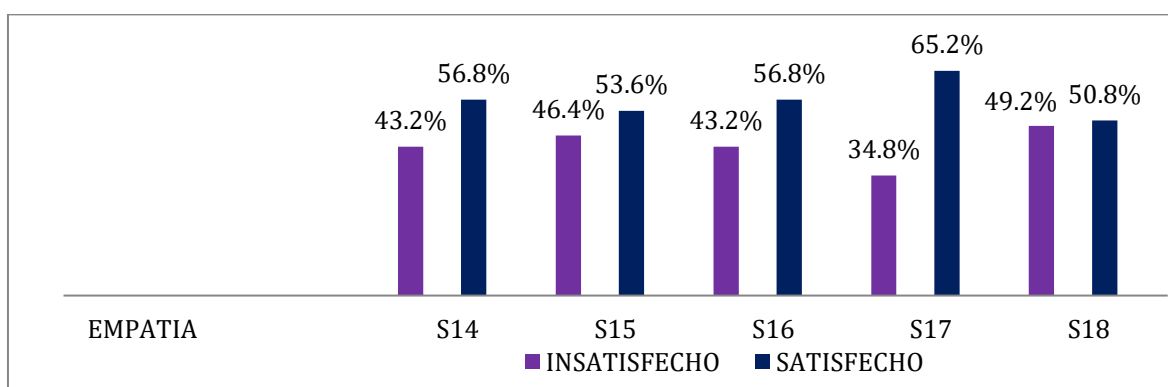
**Figura 4.** Nivel de satisfacción en su dimensión seguridad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla y figura 4, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia un promedio aceptable de satisfacción del usuario teniendo 56.2% que vieron un examen minucioso por el médico tratante, así como un 52% que emplearon el tiempo necesario para explicar el problema de salud. Es notorio el porcentaje de satisfacción en cuanto la privacidad y respeto, examen físico minucioso, tiempo para explicar sintomatología, así como inspirar confianza, teniendo como resultado el 54% de satisfacción, comparándolo con el 46% de insatisfacción.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción en su dimensión empatía, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

EMPATIA		INSATISFECHO		SATISFECHO	
		n	%	n	%
S14	Atención con amabilidad, respeto y paciencia por parte de personal de salud	108	43.2%	142	56.8%
S15	Interés mostrado por el médico para resolver el problema de atención	116	46.4%	134	53.6%
S16	Comprensión de la explicación brindada por el medico sobre el problema de salud	108	43.2%	142	56.8%
S17	Comprensión de la explicación brindada por el medico sobre el tratamiento medico	87	34.8%	163	65.2%
S18	Comprensión de la explicación brindada por el medico sobre procedimiento o análisis realizados	123	49.2%	127	50.8%
TOTAL		108	43%	142	57%

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



**Figura 5.** Nivel de satisfacción en su dimensión empatía, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

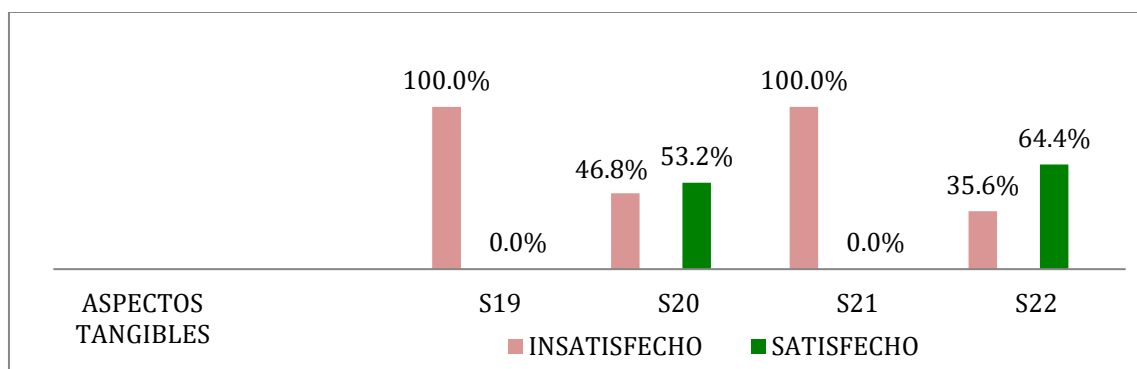
En la tabla y figura 5, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión empatía, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia un promedio aceptable de satisfacción del usuario teniendo 65.2% que comprendieron la explicación sobre el tratamiento médico a recibir, así como un 50.8% que comprendieron sobre los análisis y procedimientos que se emplearan para la

mejora de la problemática de salud. Es notorio el porcentaje de satisfacción, teniendo como resultado el 57% de satisfacción, comparándolo con el 43% de insatisfacción.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción en su dimensión aspectos tangibles, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

ASPECTOS TANGIBLES	INSATISFECHO		SATISFECHO	
	n	%	n	%
S19 Orientación adecuada a los pacientes mediante carteles, letreros y flechas	250	100.0%	0	0.0%
S20 Disponibilidad de personal de consultorio para informar y orientar	117	46.8%	133	53.2%
S21 Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención	250	100.0%	0	0.0%
S22 Comodidad y limpieza del consultorio externo y sala de espera	89	35.6%	161	64.4%
TOTAL	177	71%	74	29%

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



**Figura 6.** Nivel de satisfacción en su dimensión aspectos tangibles, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla y figura 6, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles, de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia un notable 100% de insatisfacción del usuario que no ubicó adecuadamente el consultorio, sin señalizaciones ni guías, así como el déficit de equipos o materiales necesarios para una óptima atención. Sin embargo, el 64.4% menciona satisfacción por encontrar un consultorio limpio y como, Es notorio el porcentaje de insatisfacción, teniendo como promedio el 71%, comparándolo con el 29% de satisfacción.

## 4.2. Evaluación de la Infraestructura

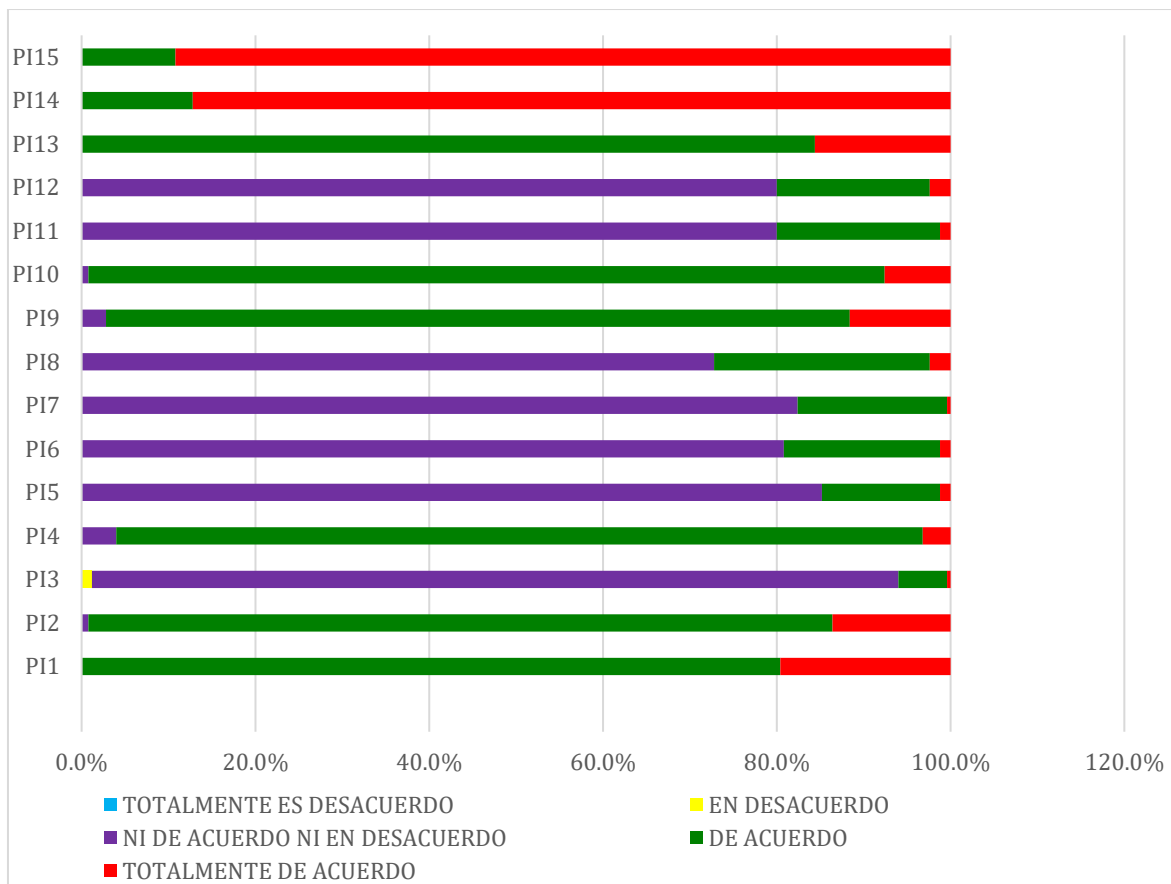
**Tabla 7.** Evaluación de la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

		NI DE ACUERDO									
		TOTALMENTE		EN		NI EN		DE ACUERDO		TOTALMENTE	
		DESACUERDO	DESACUERDO	DESACUERDO	DESACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
PI1	Llego de manera adecuada a CE	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	201	80.4%	49	19.6%
PI2	CE a pocos metros de Entrada	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%	214	85.6%	34	13.6%
PI3	Señalizaciones para llegar a CE	0	0.0%	3	1.2%	232	92.8%	14	5.6%	1	0.4%
PI4	Personal en área de informes que facilitan CE	0	0.0%	0	0.0%	10	4.0%	232	92.8%	8	3.2%
PI5	Rampas, escaleras o ascensores para CE	0	0.0%	0	0.0%	213	85.2%	34	13.6%	3	1.2%
PI6	Amplia área de espera para CE	0	0.0%	0	0.0%	202	80.8%	45	18.0%	3	1.2%
PI7	Admisión cerca de CE	0	0.0%	0	0.0%	206	82.4%	43	17.2%	1	0.4%
PI8	Comodidad en área de CE	0	0.0%	0	0.0%	182	72.8%	62	24.8%	6	2.4%
PI9	CE contaba con sillas y camillas	0	0.0%	0	0.0%	7	2.8%	214	85.6%	29	11.6%
PI10	Buena iluminación de CE	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%	229	91.6%	19	7.6%
PI11	CE contaba con negatoscopio	0	0.0%	0	0.0%	200	80.0%	47	18.8%	3	1.2%
PI12	CE contaba con computadora	0	0.0%	0	0.0%	200	80.0%	44	17.6%	6	2.4%
PI13	CE contaba con instrumentos médicos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	211	84.4%	39	15.6%
PI14	CE contaba con lavamanos y baño	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	12.8%	218	87.2%
PI15	Limpieza y orden de CE	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	27	10.8%	223	89.2%

Fuente: Encuesta de evaluación de la infraestructura, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

Consultorio

externo.



**Figura 7.** Evaluación de la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla y figura 7, se observa el nivel de evaluación en la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia un promedio porcentual elevado en la población de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con puntaje de hasta 92.8%. De igual manera, se puede apreciar el mismo promedio en el grupo “De acuerdo” llegando a un puntaje de 92.8%, a diferencia del grupo “totalmente de acuerdo” que llego hasta un puntaje de 89.2%.

**Tabla 8:** Promedio de evaluación de la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar
INFRAESTRUCTURA	250	53	74	56.72	2.217

(Punt. Max= 75)

Fuente: Encuesta de evaluación de la infraestructura, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



En la tabla 8, se observa el promedio del nivel de evaluación en la infraestructura de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz. Se evidencia un valor mínimo de 53 y un valor máximo de 74, teniendo una media de 56.72.

### 4.3. Resultados Estadísticos

**Tabla 9.** Prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, de normalidad a mayor población de usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
INFRAESTRUCTURA	0.222	250	0.000
SATISFACCION GLOBAL	0.106	250	0.000

Fuente: Encuesta de evaluación de la infraestructura y Encuesta de evaluación de la satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 9, se observa que el valor p es menor a 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula. Además, los datos no tienen distribución normal, por ello se utilizó la prueba no paramétrica.

**Tabla 10.** Prueba estadística de correlación de Pearson de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

		SATISFACCION GLOBAL	
Rho de Spearman	INFRAESTRUCTURA	Coefficiente de correlación	0.053
		p_valor	0.408
		N	250

Fuente: Encuesta de evaluación de la infraestructura y Encuesta de evaluación de la satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 10, se observa que el valor p es 0.408 y es mayor al nivel del error, por lo que no se tiene evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo que se comprueba, que no existe relación entre la infraestructura y la satisfacción.

**Tabla 11.** Correlación de categorías de infraestructura y satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

INFRAESTRUCTURA	Desv.					
	SATISFACCION GLOBAL	N	Media	Estándar	Mediana	Mínimo
INSATISFECHO	240	56.67	2.189	56.00	53	74
SATISFECHO	10	58.00	2.625	57.00	55	63
Total	250	56.72	2.217	56.00	53	74

Fuente: Encuesta de evaluación de la infraestructura y Encuesta de evaluación de la satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 11, se puede evidenciar que la media de la población insatisfecha es de 56.67, mientras que la media de la población satisfecha es de 58.00, siendo bastante similares estadísticamente.

**Tabla 12.** Prueba estadística de categorías de infraestructura y satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

INFRAESTRUCTURA	
U de Mann-Whitney	818.500
W de Wilcoxon	29738.500
Z	-1.742
Sig. asintótica(bilateral)	0.082

Fuente: Encuesta de evaluación de la infraestructura y Encuesta de evaluación de la satisfacción, aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 12, se puede evidenciar que el valor p es 0.082, siendo mayor al margen de error, por lo que no existe relación de la satisfacción con la infraestructura, debiéndose buscar otros factores que se involucren en la insatisfacción.

#### 4.4. Evaluación del clima organizacional

**Tabla 13.** Evaluación del Clima organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

VARIABLE	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN			PUNTUACIÓN	EVALUACION DEL CLIMA
		NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 - 112	MENOS DE 56	56 A 84	MAS DE 84	102.7	SALUDABLE

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 13, se puede evidenciar que el clima organizacional ha obtenido el puntaje de 102.7 siendo saludable para los colaboradores del servicio de neurocirugía.

**Tabla 14.** Evaluación del Clima organizacional según sus variables aplicado a los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN			PUNTUACIÓN	EVALUACION DEL CLIMA
		NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE		
V1: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 A 32	MENOS DE 16	16 A 24	MAS DE 24	26.3	SALUDABLE
V2: DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 A 36	MENOS DE 18	18 A 27	MAS DE 27	28.9	SALUDABLE
V3: POTENCIAL HUMANO	11 A 44	MENOS DE 22	22 A 33	MAS DE 33	32.6	POR MEJORAR

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la Tabla N°14, se puede evidenciar que el clima organizacional, en su variable cultura de organización ha obtenido un puntaje de 26.3 y la variable diseño organizacional ha obtenido un puntaje de 28.9, siendo ambas saludable. Se puede observar que la variable potencial humano obtuvo un puntaje de 32.6 por lo que está por mejorar.

**Tabla 15.** Evaluación del Clima organizacional según su priorización de dimensiones aplicado a los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

PRIORIZACIÓN DE DIMENSIONES	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN			PUNTUACIÓN	EVALUACION DEL CLIMA
		NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE		
DIM11: TOMA DE DECISIONES	3 A 12	MENOS DE 6	6 A 9	MAS 9	5.7	NO SALUDABLE
DIM6: INNOVACIÓN	4 A 16	MENOS DE 8	8 A 12	MAS DE 12	11.9	POR MEJORAR
DIM7: LIDERAZGO	2 A 8	MENOS DE 4	4 A 6	MAS DE 6	5.9	POR MEJORAR
DIM9: RECOMPENSA	3 A 12	MENOS DE 6	6 A 9	MAS DE 9	8.0	POR MEJORAR
DIM10: REMUNERACIÓN	2 A 8	MENOS DE 4	4 A 6	MAS DE 6	5.7	POR MEJORAR
DIM1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	3 A 12	MENOS DE 6	6 A 9	MAS DE 9	10.3	SALUDABLE
DIM2: CONFLICTO Y COOPERACIÓN	2 A 8	MENOS DE 4	4 A 6	MAS DE 6	6.6	SALUDABLE
DIM3: CONFORT	2 A 8	MENOS DE 4	4 A 6	MAS DE 6	6.7	SALUDABLE
DIM4: ESTRUCTURA	2 A 8	MENOS DE 4	4 A 6	MAS DE 6	6.5	SALUDABLE
DIM5: IDENTIDAD	3 A 12	MENOS DE 6	6 A 9	MAS DE 9	10.3	SALUDABLE
DIM8: MOTIVACIÓN	3 A 12	MENOS DE 6	6 A 9	MAS DE 9	9.5	SALUDABLE

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 15, se puede evidenciar que el clima organizacional, en su dimensión de toma de decisiones ha obtenido un puntaje de 5.7 teniendo la categoría de no saludable, mientras que la dimensión innovación, liderazgo, recompensa y remuneración han obtenido la categoría por mejorar.

**Tabla 16.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

CLIMA ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
SALUDABLE	35	100.0

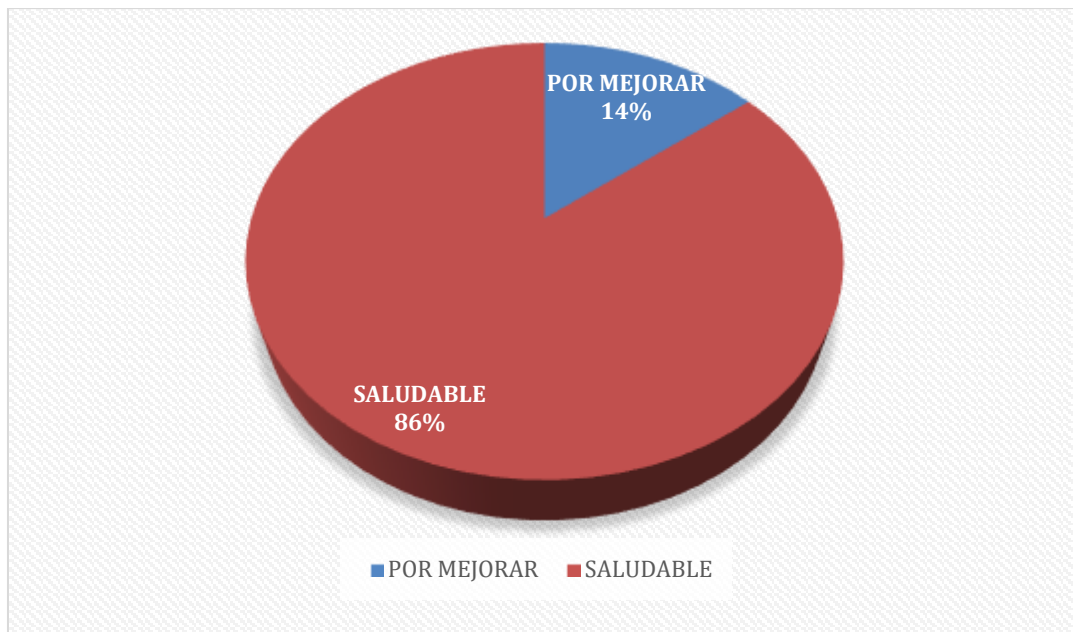
Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 16, se puede evidenciar que el clima organizacional, en su totalidad del 100% de trabajadores, refieren que el clima organizacional es saludable.

**Tabla 17.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría de cultura de la organización de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

V1: Cultura de la organización	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	5	14.3
SALUDABLE	30	85.7
Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



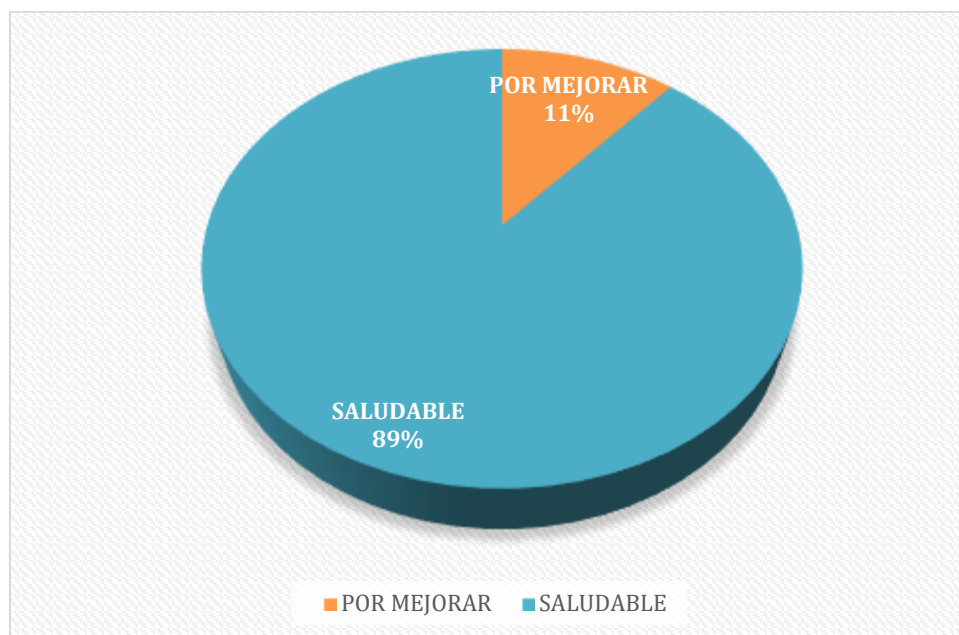
**Figura 8.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría de cultura de la organización de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 17 y figura 8, se observa el nivel de clima organizacional, según su variable cultura de la organización, donde se evidencia que el 86% están en la categoría saludable, mientras que el 14% están, en la categoría por mejorar.

**Tabla 18.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría de diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

V2: Diseño organizacional	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	4	11.4
SALUDABLE	31	88.6
Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



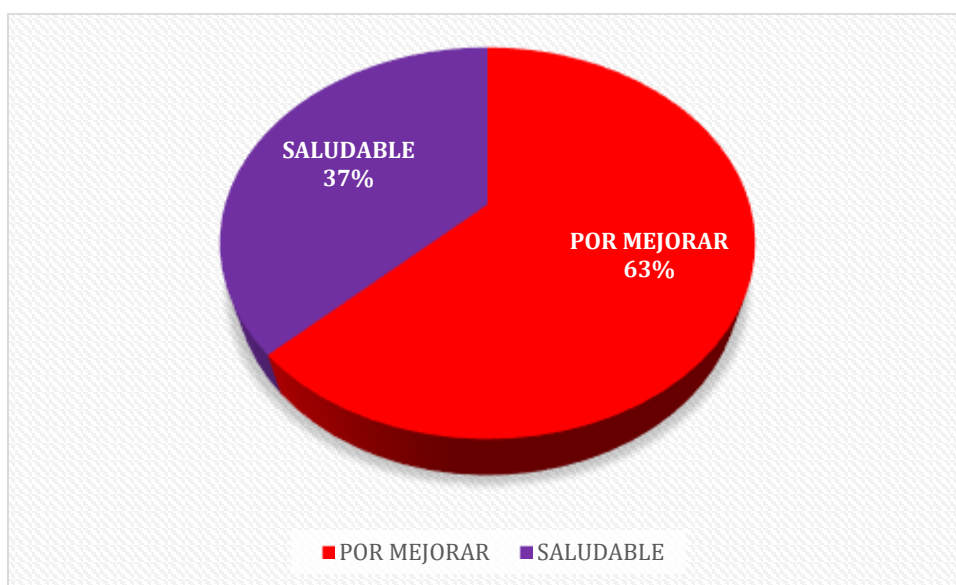
**Figura 9.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 18 y figura 9, se observa el nivel de clima organizacional, según su variable diseño organizacional, donde se evidencia que el 89% están en la categoría saludable, mientras que el 11% están, en la categoría por mejorar.

**Tabla 19.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría de diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

V3: Potencial humano	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	22	62.9
SALUDABLE	13	37.1
Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado a los colaboradores en el servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz



**Figura 10.** Evaluación del Clima organizacional según su categoría diseño organizacional de los colaboradores que intervienen en el servicio de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz

En la tabla 19 y figura 10, se observa el nivel de clima organizacional, según su variable potencial humano, donde se evidencia que el 37% están en la categoría saludable, mientras que el 63% están, en la categoría por mejorar.

## V. DISCUSION

Se realizaron grandes evoluciones en el esquema de la Instituciones nacionales de Salud, que han tomado la calidad como principal valor de la prestación de salud. Por tal motivo, la calidad es un gran requisito primordial que está destinado a brindar protección a los pacientes, disminuyendo así cualquier riesgo al otorgar los servicios de salud; y por ende, es necesario de implementar una adecuada gestión en las diferentes instituciones del estado que prestan servicios de salud, y esto puede ser sometido a evaluación constante. en beneficio de mejoras progresivas. En ese sentido, la presente investigación, conllevó la revisión sistemática de las fuentes primarias, haciendo énfasis en las variables de estudio que sustentaron como pilar y soporte para la evaluación del objetivo de determinar la relación entre la infraestructura y el clima organizacional, sobre la satisfacción del usuario del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz

Se observa que la satisfacción global de los usuarios que acuden al consultorio externo de neurocirugía del complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz, presentan un alto porcentaje de insatisfacción de 96%, coincidiendo con el trabajo de Ocaña Roman (06), que también presenta alto porcentaje de insatisfacción de 63,9%, que nos lleva a pensar que estamos ante una población de alta demanda que muchas veces, sienten que el sistema de salud no cubre sus expectativas.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, se observó que en la dimensión de fiabilidad, que es capacidad de ofrecer orientación, puntualidad y disponibilidad de una atención adecuada, se evidencio que el 91% de los usuarios están insatisfechos, en comparación que el estudio de Ocaña Roman (06), se observa que un 64.7% de usuarios estaban insatisfechos, llamando la atención, que la mayoría de los pacientes mostraron altos niveles de incomodidad en esta evaluación.

En la dimensión de capacidad de respuesta, se evidencia que el 96% de los usuarios presenta insatisfacción, en comparación con el estudio de Ocaña Roman (06), se observa que el 65.8% de insatisfacción por los usuarios, de manera que nos permite analizar que las personas no encuentran rapidez, ni orientación ni resolución en su atención, una situación que se evidencia en ambos estudios.



En la dimensión seguridad se tiene que el 54% de los usuarios presenta satisfacción, mientras que un 46% mostro insatisfacción, por lo que se puede analizar que un buen porcentaje tiene confianza en el médico de atención, con un examen físico minucioso y que se les brindo el tiempo necesario.

Se puede observar, que en la dimensión empatía, aproximadamente el 57% de los usuarios se encuentran satisfechos, mientras que el 47% están insatisfechos, por lo que nos demuestra que la mayoría de la población siente amabilidad por parte del personal médico que demuestra interés en resolver su problema de atención y que comprenden la explicación sobre el problema médico, el tratamiento médico y el procedimiento o análisis a realizar por la mejora de su salud.

Sobre la dimensión de aspectos tangibles, el 71% de los usuarios se encuentran insatisfechos, en comparación con la investigación de Ocaña Román (06), que presento que el 62.6% de los pacientes se encontraron insatisfechos, llevando este análisis, se puede evaluar que una gran parte de usuarios, detallan conformidad con la buena disponibilidad del personal de consultorio para informar y la comodidad y limpieza de los ambientes, pero que llama preocupantemente la atención, que el 100% de la población mostro insatisfacción por no encontrar orientación adecuada para llegar a los consultorios y los equipos y materiales tecnológicos no estaban disponibles, siendo una limitación para una atención completa.

En cuanto la evaluación de la infraestructura de los usuarios que acudieron al consultorio externo de neurocirugía, un porcentaje elevado estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido en frecuencia el grupo de acuerdo, lo que nos lleva analizar que la mayoría de los pacientes tenían una aceptación de satisfacción con la infraestructura de nivel medio a mayor. En comparación con el estudio de Vásquez B y López T(09), que en sus escalas demostraron que la infraestructura era un principal factor en la satisfacción de atención y que mencionan en sus conclusiones, que su infraestructura de consultorio no son las adecuadas para la atención optima de calidad, por lo que el presente estudio, analizo la variable infraestructura y su relación con la satisfacción, mediante cuestionario a los usuarios que acudieron a consultorio, teniendo como resultado un promedio de 56.72, pasando el mínimo aceptable.

Posterior se realiza un muestreo estadístico donde se relaciona la variable infraestructura con la variable satisfacción, por lo que los datos no tienen una distribución normal y se aplica una prueba no paramétrica, siendo por la cantidad de población, se optó por la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov, evidenciando que ambas variables tenían un valor p menor a 0.05, y así rechazando la hipótesis nula. Tras estos resultados, se decide realizar la prueba estadística de correlación de Pearson, donde se observa que el valor p es de 0.408, siendo mayor al nivel de error, por lo que no hay evidencia para rechazar la hipótesis nula, comprobando que no existe relación estadística entre la infraestructura y la satisfacción.

Se realiza correlación de las categorías totales de infraestructura y satisfacción aplicadas a la misma población, aplicando una media y desviación estándar al grupo poblacional de insatisfecho con un resultado de 56.67 y el grupo poblacional de satisfecho con resultado de 58.00, siendo estadísticamente similares. Posterior se aplica prueba estadística de U Mann-Whitney y W de Wilcoxon a las categorías de infraestructura y satisfacción, evidenciando que el valor p es 0.082, siendo mayor al margen de error, por lo que no existe relación de la satisfacción con la infraestructura, debiendo indagar que otros factores se involucren en la satisfacción.

En cuanto la evaluación del clima organizacional, tras la organización según normativa del Minsa, se observó que los treinta y cinco colaboradores, obtuvieron un resultado de 102.7 siendo un clima de rango saludable. En comparación con el estudio de Fuentes Ventura (7), que presentaron como resultado un clima organizacional en rango por mejorar, analizando que manteniendo una estrategia gerencial, se puede mejorar los ámbitos de gestión y ambiente laboral.

En la evaluación del clima organizacional según sus variables, se puede observar que la variable cultura de organización, con puntuación de 26.3 y la variable diseño organizacional, con puntuación de 28.9, tienen resultado de saludable, mientras que la variable potencial humano, que obtuvo una puntuación de 32.6, como resultado por mejorar. En comparación con el estudio de Fuentes Ventura (7), que en sus variables cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, obtuvieron resultados por mejorar en todas sus variables.

En la evaluación del clima organización según su priorización de dimensiones, se puede observar que la dimensión comunicación organizacional, la dimensión conflicto y cooperación, la dimensión confort y la dimensión estructura, obtuvieron una calificación de saludable, mientras que en el estudio de Fuentes Ventura (7), las mismas dimensiones obtuvieron como resultado por mejorar, por lo que demuestra que existe un adecuado trabajo en equipo, con buena comunicación que permite un ambiente laboral saludable.

Posterior, se observa que en la dimensión innovación, la dimensión liderazgo, la dimensión recompensa y la dimensión remuneración se obtuvo resultados por mejorar, siendo similares en el estudio de Fuentes Ventura (7), en la dimensión innovación, la dimensión liderazgo y en la dimensión remuneración, por lo que lleva a discutir que los colaboradores demuestran que hace falta nuevas ideas, sentir un mayor liderazgo y una remuneración un poco mejor para satisfacer su labor. Por otro lado, llama la atención que en la dimensión toma de decisiones, se obtuvo una puntuación de 5.7, dando como resultado una evaluación no saludable, por lo que se debe reforzar ese punto mediante una reunión y brindar ideas de mejora, haciendo participar a los colaboradores en beneficio del servicio.

Por lo general, en la evaluación del clima organizacional, en promedio, se puede evidenciar según el total de los colaboradores, concuerdan que el clima organizacional es saludable. Posterior se hace un promedio de sus variables, donde se observa que en la variable cultura de la organización, el 85.7% de los colaboradores, informan que es saludable, mientras que el 14.3%, está por mejorar. En la evaluación promedio de la variable diseño organizacional, el 88.6% de los colaboradores informan que es saludable, mientras que el 11.4%, está por mejorar.

Finalmente en la evaluación de la variable potencial humano, se puede evidenciar que el 62.9% de los colaboradores informan que esta por mejorar, mientras que el 37.1%, es saludable.

Se logra analizar, que el clima organizacional, comprende una serie de variables, que evalúa cada requisito laboral de los colaboradores, por lo que influye indirecta o directamente en el rendimiento del trabajo del personal y con ello en la atención de los usuarios. Teniendo un clima organizacional saludable, tiene un énfasis positivo para la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo, se observa que los colaboradores en su totalidad tienen un ambiente laboral saludable, teniendo la gran mayoría de ellos, según las variables de cultura organizacional y variable diseño organizacional que son rendimientos saludables. Cabe resaltar que en la variable potencial humano, la mayoría indica que esta por mejorar, en específico, muchos colaboradores sienten que deben tener más participación, toma de decisiones y mayor reconocimientos, por lo que es importante tener estos puntos en cuenta para propiciar un ambiente adecuado y brindar recomendaciones para mejoras del clima organizacional en el servicio.

## VI. CONCLUSIONES

No existe relación estadística entre la infraestructura y el clima organizacional, sobre la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

En la evaluación de la infraestructura, se identifica que el promedio de 56.72 de los usuarios, encuentran la infraestructura en condiciones media aceptable para la atención, resaltando un 92.8% en la evaluación ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se identificó que el 100% de colaboradores que laboran en el consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz, se encuentran en un ambiente laboral saludable. Se determinó que las condiciones, como la variable potencial humano, presento una puntuación de 32.6 y el 63% de colaboradores concuerda que se debe de mejorar, llamando la atención que la dimensión toma de decisiones, presento una puntuación de 5.7, teniendo una calificación de no saludable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere ampliación de estudios, en búsqueda otros factores y otras variables de estudio, por el alto porcentaje de insatisfacción, así como motivar la investigación, a pesar de no encontrar relación directa y estadística de la infraestructura y el clima organizacional sobre la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

Ejecutar acciones de remodelación y mejora continua por parte de la Dirección en cuanto la infraestructura, así como la compra o mantenimiento de los equipos del consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

Gestionar e implementar acciones de evaluación continua a los colaboradores del servicio, mediante el desarrollo de programas para fomentar la participación y mejorar el desempeño, elaborando capacitaciones y beneficios para seguir mejorando el potencial humano de cada trabajador, que interviene en el consultorio externo de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz.

Determinar el planeamiento y desarrollo de capacitaciones dirigidas al área de personal y al área de calidad, para mejorar el manejo y el rendimiento en la atención de cada colaborador involucrado desde la llegada del usuario, durante la atención y hasta el retiro del paciente, para una mejor satisfacción en la atención.

## FUENTES DE INFORMACION

1. Organización Mundial de la Salud. Acción global en la seguridad del paciente. [Internet] 2019. [citado el 28 mayo 2019]. Disponible en: [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA72/A72\\_R6-en.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_R6-en.pdf)
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de Calidad. [Internet] 2020. [citado el 11 agosto 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia. [Internet]. 2019. [citado 15 marzo 2019]. Disponible en: [https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\).](https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3).)
4. Valbuena V. Propuesta de gestión para mejorar la calidad de prestación en los servicios de consulta externa y urgencias en la E.S.E Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara del municipio de San Alberto. [Internet]. 2016. [citado 10 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/500/1/Propuesta%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20mejorar%20la%20calidad%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20los%20.pdf>
5. Coronel R. Propuesta para la implementación de un proceso de mejora continua de la calidad de servicio de consulta externa en el hospital provincial general docente Vicente Corral Moscoso. [Internet]. 2010. [citado 13 diciembre 2021]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1393/14/UPS-CT002234.pdf>
6. Riveros S. Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile. contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. [Internet]. 2010. [citado 03 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v13n5/art15.pdf>
7. Castillo S. Grado de Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro médico esmil. [Internet]. 2011. [citado 17 diciembre 2021]. Disponible en: [https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL\\_Castillo\\_Gladys\\_360X1573.pdf](https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf)
8. Ocaña R. Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa en un centro de salud. [Internet]. 2021. [citado 21 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8675/Oca%C3%B1a%20Rom%C3%A1n%20Liseth%20Karely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Fuentes V. Estrategia gerencial para mejorar el clima organizacional en el servicio de neurocirugía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. [Internet]. 2020. [citado 28 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7249/Fuentes%20Ventura%20Carlos%20David.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Siaden T. Calidad de la atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho. Repositorio académico USMP. [Internet]. 2016. [citado 03 enero 2022]. Disponible en:

- [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2613/SIADEN\\_QI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2613/SIADEN_QI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)Vasquez B, Lopez T. Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo Oeste. [Internet]. 2013. [citado 16 enero 2022]. Disponible en: 2013. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/741/1/TL\\_VasquezBautistaAmbar\\_LopezTafurAbanto.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/741/1/TL_VasquezBautistaAmbar_LopezTafurAbanto.pdf)
11. Ramos T. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de salud de picsi. [Internet]. 2015. [citado 29 enero 2022]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos\\_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  12. Chávez P. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Internet]. 2016. [citado 03 febrero 2022]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19\\_n1/pdf/a04v19n1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf)
  13. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la base Naval. [Internet]. 2003. [citado 21 febrero 2022]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  14. Miyabira A. Calidad en los servicios de salud. Es posible? [Internet]. 2006. [citado 04 marzo 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3e1.pdf>
  15. Coronado Z. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. [Internet]. 2013. [citado 04 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
  16. Sara Z. Satisfacción sobre la infraestructura. [Internet]. 2016. [citado 28 enero 2016]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>
  17. Kerguelen B. Calidad en salud en Colombia. [Internet]. 2008. [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
  18. Adriana N, Anderson R. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de la calidad de los servicios de salud. [Internet]. 2015. [citado 16 abril 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
  19. Zurita G. Calidad de la atención de Salud. [Internet]. 2009. [citado 16 abril 2022]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)
  20. Forrelat B. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. [Internet]. 2014. [citado 27 abril 2022]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>



21. Ramirez S, Najera A. Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud: perspectiva en usuarios. [Internet]. 2010. [citado 02 mayo 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/>
22. Roberto C. El contexto actual de la calidad en salud. [Internet]. 2013. [citado 02 mayo 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/260546750\\_El\\_contexto\\_actual\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_salud\\_y\\_sus\\_indicadores/link/0046353743c21977ca000000/download](https://www.researchgate.net/publication/260546750_El_contexto_actual_de_la_calidad_en_salud_y_sus_indicadores/link/0046353743c21977ca000000/download)
23. Lisseth M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la unidad de salud de cuba libre 24 horas. [Internet]. 2020. [citado 02 mayo 2022]. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
24. Chávez C, Molina R. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida. [Internet]. 2014. [citado 11 mayo 2022]. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
25. Cabello M. Calidad de la atención médica: Paciente o cliente? [Internet]. 2001. [citado 12 mayo 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3ce2.pdf>
26. MINSA, Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet]. 2011. [citado 24 mayo 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. MINSA, Documento técnico: metodología para el estudio del clima organizacional. [Internet]. 2008. [citado 24 mayo 2022]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
28. MINSA, Norma técnica de salud “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del tercer nivel de atención”. [Internet]. 2015. [citado 31 mayo 2022]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322901/Infraestructura\\_y equipamiento\\_de\\_los\\_establecimientos\\_de\\_salud\\_del\\_tercer\\_nivel\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_20190621-17253-y3dle9.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322901/Infraestructura_y equipamiento_de_los_establecimientos_de_salud_del_tercer_nivel_de_atenci%C3%B3n_20190621-17253-y3dle9.pdf)
29. Akram H. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. [Internet]. 2019. [citado 05 junio 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
30. Miguel M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. [Internet]. 2020. [citado 05 junio 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
31. Marco R. Satisfacción del usuario en consultorio externo de pediatría relacionado con la calidad de atención del Policlínico Chiclayo Oeste-Essalud, enero – Diciembre. [Internet]. 2016. [citado 05 junio 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/944>

32. Marjorie F. Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de covid19, IPRESS 1-2, Los Delfines, San Juan Bautista. [Internet]. 2020. [citado 05 junio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLORES%20MURAYARI,%20MARJORIE%20ALEXIS%202020.pdf>
33. Fiorela M. Nivel de Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Essalud. [Internet]. 2016. [citado 05 junio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2213/mego\\_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2213/mego_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
34. María Z. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un Hospital de Policías. Perú. [Internet]. 2018. [citado 03 julio 2022]. Disponible en: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/download/1285/1176/>
35. Ana A. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel 1-3 en Lima – Perú. [Internet]. 2022. [citado 03 julio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5444/Ana\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5444/Ana_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Angello L. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. [Internet]. 2014. [citado 09 julio 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>
37. Silvia H. Características sociodemográficas asociadas a satisfacción de la calidad de atención del usuario externo de un centro de salud de Arequipa. Perú. [Internet]. 2020. [citado 09 julio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10921>
38. Antonia A. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa los Reyes. Perú. [Internet]. 2018. [citado 03 julio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22607/Auris\\_%C3%91AF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22607/Auris_%C3%91AF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Guillermo C. Calidad del servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima mediante la encuesta Servqual. Perú. [Internet]. 2018. [citado 03 julio 2022]. Disponible en: [http://medicinainterna.net.pe/revista/revista\\_21\\_4\\_2008/04.pdf](http://medicinainterna.net.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf)
40. MINSA. Estudio de satisfacción del usuario externo del hospital San Juan de Lurigancho. Perú. [Internet]. 2013. [citado 03 julio 2022]. Disponible en: [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)
41. MINSA. Informe de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de consulta externa emergencia y hospitalización del INCN. Perú. [Internet]. 2015. [citado 03 julio 2022]. Disponible en: [https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Estudio\\_de\\_Satisfaccion\\_del\\_usuario\\_Externo\\_INCN\\_2015.pdf](https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Estudio_de_Satisfaccion_del_usuario_Externo_INCN_2015.pdf)

## ANEXO N°1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL RM N° 468-2011/MINSA

El siguiente Test tiene como objetivo recabar información respecto al clima organizacional en el Servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario PNP - Luis N. Sáenz, para ello se presentarán una serie de ítems, donde deberá marcar una sola opción para cada proposición. Cabe resaltar que el presente instrumento es anónimo y confidencial.

A continuación presentamos un ejemplo de llenado:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

#### DATOS GENERALES:

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

Sexo: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Años de Servicio: \_\_\_\_\_

#### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	1	2	3	4
01	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
02	Me río de bromas.				
03	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
04	La innovación es característica de nuestra organización.				
05	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
06	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
07	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
08	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				

09	Las cosas me salen perfectas.				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
15	Estoy sonriente.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22	Cometo errores.				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25	En terminos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
32	He mentido.				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

**ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**EVALUACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA**  
**RM N° 527-2011/MINSA**

**Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría**

		<b>N° Encuesta:</b> _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
Nombre del Encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value=" 1"/>	Acompañante <input type="text" value=" 2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input type="text" value=" 1"/>	Femenino <input type="text" value=" 2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

### PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

### ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN CONSULTA EXTERNA – (INICIAL)

Buenos días, se está realizando un estudio con los usuarios y colaboradores, que acuden al consultorio externo del departamento de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz, es necesario conocer la relación de la infraestructura para la satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad en la atención de salud. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales.

#### 1. DATOS GENERALES

**Sexo:**.....    **Edad:**.....    **Tipo de usuario:** Titular ( )    Acompañante ( )

#### 2, DATOS ESPECIFICOS

Marcar una X en los recuadros según su opinión de acuerdo al enunciado siendo:

1: Nunca    2: Rara vez    3: Algunas veces    4: Frecuentemente    5: Siempre

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
01	Pudo llegar de manera adecuada al consultorio externo					
02	El consultorio externo se ubica a pocos metros de la entrada principal					
03	El consultorio externo esta visible y de fácil ubicación					
04	Se ubica mediante señalizaciones, maneras accesibles para ubicar el consultorio					
05	Existe personal de salud o área de informes que facilitan una guía para llegar al consultorio externo					
06	Las rampas, escaleras o ascensores, ofrecen facilidad para llegar al consultorio externo					
07	Se ofrece una amplia área de espera, antes del ingreso a consultorio externo					
08	La área de admisión es cercana para otorgar la historia clínica para la atención en consultorio externo					
09	Se puede realizar el recojo de Historia clínica					
10	El área de consultorio externo, es amplia e hizo cómoda la atención					
11	El área de consultorio externo contaba con ventilación					
12	El área de consultorio externo, contaba con sillas y camillas para la atención satisfactoria					
13	El área de consultorio externo, le hizo sentir en comodidad					
14	El área de consultorio externo, contaba con buena iluminación					
15	El área de consultorio externo le ofreció alguna comodidad durante su atención					
16	El área de consultorio externo, contaba con negatoscopio (dispositivo médico para observar placas radiográficas)					



17	El área de consultorio externo conto con televisor o fulmina para explicar su enfermedad					
18	El área de consultorio externo, contaba con computadora o dispositivo electrónico para brindar atención					
19	El área de consultorio externo, contaba con instrumentos médicos para evaluación y examen físico de los pacientes					
20	El área de consultorio externo, contaba con baño y lavamanos de cerámica					
21	El área de consultorio externo, tenía un olor agradable					
22	El área de consultorio externo, se encontraba limpio y ordenado que hizo cómoda la atención					

## ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN CONSULTA EXTERNA (FINAL)

Buenos días, se está realizando un estudio con los usuarios y colaboradores, que acuden al consultorio externo del departamento de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz, es necesario conocer la relación de la infraestructura para la satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad en la atención de salud. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales.

#### 1. DATOS GENERALES

Sexo:..... Edad:..... Tipo de usuario: Titular ( ) Acompañante ( )

#### 2, DATOS ESPECIFICOS

Marcar una X en los recuadros según su opinión de acuerdo al enunciado siendo:

1: Nunca      2: Rara vez      3: Algunas veces      4: Frecuentemente      5: Siempre

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
01	Pudo llegar de manera adecuada al consultorio externo					
02	El consultorio externo se ubica a pocos metros de la entrada principal					
03	Se ubica mediante señalizaciones, maneras accesibles para ubicar el consultorio					
04	Existe personal de salud o área de informes que facilitan una guía para llegar al consultorio externo					
05	Las rampas, escaleras o ascensores, ofrecen facilidad para llegar al consultorio externo					
06	Se ofrece una amplia área de espera, antes del ingreso a consultorio externo					
07	La área de admisión es cercana para otorgar la historia clínica para la atención en consultorio externo					
08	El área de consultorio externo, es amplia e hizo cómoda la atención					
09	El área de consultorio externo, contaba con sillas y camillas para la atención satisfactoria					
10	El área de consultorio externo, contaba con buena iluminación					
11	El área de consultorio externo, contaba con negatoscopio (dispositivo médico para observar placas radiográficas)					
12	El área de consultorio externo, contaba con computadora o dispositivo electrónico para brindar atención					
13	El área de consultorio externo, contaba con instrumentos médicos para evaluación y examen físico de los pacientes					
14	El área de consultorio externo, contaba con baño y lavamanos de cerámica					
15	El área de consultorio externo, se encontraba limpio y ordenado que hizo cómoda la atención					

## ANEXO N°4: VALIDACION DE INSTRUMENTO

USMP  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: **"RELACIÓN ENTRE LA INFRAESTRUCTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEUROCIRUGÍA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS"**  
M.C. RENATO JEAN PIERRE ZUMAETA PEREZ

Estimado **Dr. LUIS FERNANDO CHUNGA TICSE**

Me dirijo a Usted para saludarlo (a) y solicitarle tenga a bien revisar y opinar sobre los instrumentos adjuntos, para lo cual le hago llegar un resumen del proyecto como insumo para emitir su juicio. Cabe anotar que el proyecto corresponde a la tesis que vengo planificando como parte del proceso de titulación de la Maestría en gerencia de los servicios de salud. A continuación le presento el criterio, los cuales le permitirán obtener su apreciación del instrumento, siendo para el proyecto importante, ya que ello permitirá realizar los ajustes correspondientes. Por favor, colocar un aspa (X) en la columna correspondiente.

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Los instrumentos facilitarán el logro de los objetivos de investigación.	X		
3	Los instrumentos están relacionados con la variable de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado.	X		
5	La redacción de los ítems del instrumento es correcta	X		
6	El diseño de los instrumentos facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	Eliminaría algún ítem en el instrumento. (Especifique)		X	
8	Agregaría algún ítem en el instrumento. (Especifique)		X	
9	El diseño del instrumento será accesible a la población.	X		
10.	La redacción es clara, sencilla y precisa	X		

**SUGERENCIAS Y/O APORTES:**

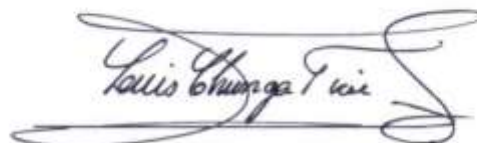
---



---



---



Dr. LUIS CHUNGA TICSE  
Médico Especialista en Administración de Salud  
CMP N° 22586 – RNE N° 14580  
Magister en Gestión Pública

DNI N° 08345246

## VALIDACION DE INSTRUMENTO



### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

#### 1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: CHUNGA TICSE, LUIS FERNANDO
- 1.2. Institución donde labora: HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
- 1.4. Autor del Instrumento: M.C. Renato Jean Pierre Zumaeta Pérez
- 1.5. Título de la Investigación: RELACION ENTRE LA INFRAESTRUCTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEURÓCIRUGIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS.

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100 %
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					100%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en criterios observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems.					100%
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					100%
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia metodológica responde al propósito del diagnóstico.					100%
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.					100%

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

4. PROMEDIO DE VALORACION: 100%

Ciudad de Lima, 14 de junio de 2022

Dr. LUIS CHUNGA TICSE  
Médico Especialista en Administración de Salud  
CMP N° 22586 – RNE N° 14580  
Magister en Gestión Pública

DNI N° 08345246

USMP  
 FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
 MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: **“RELACIÓN ENTRE LA INFRAESTRUCTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEUROCIRUGÍA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS”**

M.C. RENATO JEAN PIERRE ZUMAETA PEREZ

Estimado Dr. (a) Miluska Eliana Wong Davila

Me dirijo a Usted para saludarlo (a) y solicitarle tenga a bien revisar y opinar sobre los instrumentos adjuntos, para lo cual le hago llegar un resumen del proyecto como insumo para emitir su juicio.

Cabe anotar que el proyecto corresponde a la tesis que vengo planificando como parte del proceso de titulación de la Maestría en gerencia de los servicios de salud.

A continuación, le presento el criterio, los cuales le permitirán obtener su apreciación del instrumento, siendo para el proyecto importante, ya que ello permitirá realizar los ajustes correspondientes. Por favor, colocar un aspa (X) en la columna correspondiente.

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Los instrumentos facilitarán el logro de los objetivos de investigación.	X		
3	Los instrumentos están relacionados con la variable de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado.	X		
5	La redacción de los ítems del instrumento es correcta	X		
6	El diseño de los instrumentos facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	Eliminaría algún ítem en el instrumento. (Especifique)		X	
8	Agregaría algún ítem en el instrumento. (Especifique)		X	
9	El diseño del instrumento será accesible a la población.	X		
10.	La redacción es clara, sencilla y precisa	X		

SUGERENCIAS Y/O APORTES:

---



---



---



---



MILUSKA ELIANA WONG DAVILA  
 Especialista en Administración de Salud  
 45742768 / CMP:067159 RNE: 038136

## VALIDACION DE INSTRUMENTO



### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

#### 1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Miluska Eliana Wong Dávila
- 1.2. Institución donde labora: Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Validación del Instrumento
- 1.4. Autor del Instrumento: M.C. Renato Jean Pierre Zumaeta Perez
- 1.5. Título de la Investigación: RELACION ENTRE LA INFRAESTRUCTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEUROCIRUGIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS.

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100 %
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					100%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en criterios observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnologia.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems.					100%
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					100%
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia metodológica responde al propósito del diagnóstico.					100%
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.					100%

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

4. PROMEDIO DE **100%** VALORACION.

Ciudad de Lima, 16 de junio del año 2022

Miluska Eliana Wong Dávila  
Especialista en Administración de Salud  
CMP:067159 RNE: 038136

APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: **-RELACIÓN ENTRE LA INFRAESTRUCTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEUROCIRUGÍA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS"**

M.C. RENATO JEAN PIERRE ZUMAETA PEREZ

Estimado Dr. (a)

Me dirijo a Usted para saludarlo (a) y solicitarle tenga a bien revisar y opinar sobre los instrumentos adjuntos, para lo cual le hago llegar un resumen del proyecto como insumo para emitir su juicio.

Cabe anotar que el proyecto corresponde a la tesis que vengo planificando como parte del proceso de titulación de la Maestría en gerencia de los servicios de salud.

A continuación le presento el criterio, los cuales le permitirán obtener su apreciación del instrumento, siendo para el proyecto importante, ya que ello permitirá realizar los ajustes correspondientes. Por favor, colocar un aspa (X) en la columna correspondiente.

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Los instrumentos facilitarán el logro de los objetivos de investigación.	X		
3	Los instrumentos están relacionados con la variable de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado.	X		
5	La redacción de los ítems del instrumento es correcta	X		
6	El diseño de los instrumentos facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	Eliminaría algún ítem en el instrumento. (Especifique)		X	
8	Agregaría algún ítem en el instrumento. (Especifique)		X	
9	El diseño del instrumento será accesible a la población.	X		
10.	La redacción es clara, sencilla y precisa	X		

SUGERENCIAS Y/O APORTES:

---



---



---



---



---

Mónica Beatriz Alfonso Salas  
 Especialista en Gestión en Salud de Salud  
 40668741 /CMP 66996 RNE 042085

## VALIDACION DE INSTRUMENTO



### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

#### 1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ALFONSO SALAS MONICA
- 1.2. Institución donde labora: CONAREME
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: VALIDACION DEL INSTRUMENTO
- 1.4. Autor del Instrumento: M.C. Renato Jean Pierre Zumaeta Perez
- 1.5. Título de la Investigación: RELACION ENTRE LA INFRAESTRUCTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEUROCIRUGIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS.

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100 %
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					100%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en criterios observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems.					100%
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					95%
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia metodológica responde al propósito del diagnóstico.					100%
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.					100%

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

4. PROMEDIO DE **99%** VALORACION.

Ciudad de Lima, 17 de 06 del año 2022

Mónica Beatriz Alfonso Salas

Especialista en Gestión en salud  
DNI 40668741 CMP 66996 RNE 042085



**ANEXO N°6: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO – CONSULTA DE EXPERTOS  
CONCORDANCIA DE OPINIONES DE JUICIOS DE EXPERTOS**

CLARIDAD							
Z	n	C	Item	Jz1	Jz2	Jz3	P
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	1	1	1	1
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
2	3	2	6	0	1	1	0.666667
3	3	2	7	1	1	1	1
2	3	2	8	1	1	1	0.666667
3	3	2	9	1	1	1	1
2	3	2	10	1	1	0	0.666667
3	3	2	11	1	1	1	1
2	3	2	12	1	0	1	0.666667
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
							0.911111

CONTEXTO							
Z	n	C	Item	Jz1	Jz2	Jz3	P
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	1	1	1	1
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
3	3	2	6	1	1	1	1
2	3	2	7	1	0	1	0.666667
2	3	2	8	1	1	1	1
3	3	2	9	1	1	1	1
2	3	2	10	1	1	0	0.666667
3	3	2	11	1	1	1	1
2	3	2	12	1	0	1	0.666667
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
							0.933333

CONGRUENCIA							
Z	n	C	Item	Jz1	Jz2	Jz3	P
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	1	1	1	1
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
3	3	2	6	1	1	1	1
3	3	2	7	1	1	1	1
2	3	2	8	1	1	0	0.666667
3	3	2	9	1	1	1	1
3	3	2	10	1	1	1	1
3	3	2	11	1	1	1	1
2	3	2	12	1	0	1	0.666667
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
							0.955556

DOMINIO DEL CONSTRUCTO							
Z	n	C	Item	Jz1	Jz2	Jz3	P
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
2	3	2	3	0	1	1	0.666667
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
3	3	2	6	1	1	1	1
3	3	2	7	1	1	1	1
3	3	2	8	1	1	1	1
3	3	2	9	1	1	1	1
3	3	2	10	1	1	1	1
3	3	2	11	1	1	1	1
2	3	2	12	1	0	1	0.666667
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
							0.955556

	CLARIDAD	CONTEXTO	CONGRUENCIA	VALIDEZ DEL CONSTRUCTO
DIMENSION1	0.916667	0.958333	0.958333	0.958333
DIMENSION2	0.904762	0.9047613	0.952388	0.952388
TOTAL	0.910714	0.9315476	0.95535	0.955357

**ANEXO N° 07:  
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO - ESTUDIO PILOTO**

Dimensión	N	Alfa - Cronb	Confiabilidad
<b>TODAS</b>	<b>15</b>	<b>0.938244</b>	<b>Excelente</b>

**COEFICIENTE ALFA CROMBACH: VARIANZA DE LOS ITEMS**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$$K = 15$$

$\sum s^2(Y_i)$  = Sumatoria de la varianza de los ítems  
 $s_x^2$  = Varianza de toda la dimensión

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1, por lo cual la confiabilidad del instrumento que se aplico es **Excelente**, habiéndose tomado en cuenta todos los ítems de la variable.

Para el presente caso se procesó los 10 ítems mediante el programa estadístico SPSS V26

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,9382	,844	15

**ANEXO N° 08:  
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO - ESTUDIO PILOTO**

Dimensión	N	Alfa - Cronb	Confiabilidad
<b>TODAS</b>	<b>15</b>	<b>1.0023</b>	<b>Excelente</b>

**COEFICIENTE ALFA CROMBACH: MATRIZ DE CORRELACION**

$$\alpha = \frac{nP}{1 + P(n-1)}$$

Dónde:

n = Numero de Ítems

P = El Promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1, por lo cual la confiabilidad del instrumento que se aplico es **Excelente**, habiéndose tomando en cuenta todos los ítems de la variable.

Para el presente caso se procesó los 15 ítems mediante el programa estadístico SPSS V26

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
1,0023	15

## **ANEXO N° 09: INFORME DE ESTUDIO PILOTO**

La prueba piloto se realizó en el Complejo hospitalario Luis Nicasio Sáenz desde el día 14/04/2022 al 19/04/2022 en el Departamento de Neurocirugía de dicha institución, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Para la aplicación del instrumento las licenciadas de turno y los asistentes, autorizaron el ingreso al servicio para la realización de la prueba piloto en 20 pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión y no de exclusión. Durante la realización del cuestionario dirigido a los usuarios; se tomó en cuenta la participación voluntaria respetado los principios éticos de la investigación, la duración para la aplicación del cuestionario fue de 15 a 30 minutos durante una semana. En el transcurrir del llenado del cuestionario se resolvieron las dudas respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, las limitaciones que se pudo encontrar, son las secuelas neurológicas que impiden un adecuado llenado y la negativa al participar en el estudio.

## ANEXO N° 10: INFORME DE EXPERIENCIA Y GRADOS ACADEMICO DE EXPERTOS

<b>N°</b>	<b>Nombre de Experto</b>	<b>Título / Grado académico</b>	<b>Cargo / Experiencia</b>
01	Chunga Ticse, Luis Fernando	Título profesional de Médico Cirujano	Dirección General de Hospital Nacional Arzobispo Loayza  Director de comité de Auditoría del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
		Auditor Medico con RNA: 1180	
		Médico especialista en Administración de Salud con RNE: 14580	
		Maestro en gestión pública con RNM: 1124	
02	Wong Davila, Miluska Eliana	Título profesional de Médico Cirujano	Dirección General de Recursos Humanos de Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins
		Auditor Medico con RNA: 6963	
		Médico especialista en Administración de Salud con RNE: 38136	
03	Alfonso Salas, Mónica Beatriz	Título profesional de Médico Cirujano	Dirección ejecutiva de Consejo Nacional de Residencia Médico
		Auditor Medico con RNA: 5163	
		Médico especialista en gestión de Salud con RNE: 42085	

**ANEXO N°11: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO SOBRE PARTICIPACION VOLUNTARIA**

Buenos días, se está realizando un estudio con los pacientes que acuden al consultorio externo del departamento de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz, es necesario conocer la relación entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios para de esta manera poder mejorar la calidad en la atención de salud. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales.

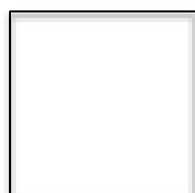
Por lo tanto; Yo....., con ..... Años de edad, de sexo ....., ACEPTO PARTICIPAR, en el trabajo de investigación: INFRAESTRUCTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE NEUROCIRUGIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO LUIS NICASIO SAENZ. Teniendo como objetivo, determinar la relación de la infraestructura y el clima organizacional con la satisfacción del usuario en consultorio externo.

Se me ha explicado que mi participación, consistirá en autorizar sobre mi persona, la aplicación de unas encuestas o cuestionarios relacionados a la atención y la infraestructura percibida antes, durante y después de la consulta realizada por el médico.

Declaro, que se me ha informado de manera minuciosa y detallada, que no existen riesgos como consecuencias directas por el desarrollo de las encuestas, así como, sobre los posibles inconvenientes e incomodidades, que pueda ocurrir tras la elaboración de respuestas de este cuestionario, y que en todo momento estoy libre de negarme y tengo el derecho de no continuar con la participación, siempre que ponga en riesgo mi confidencialidad y vulnere la información que detalle en estos documentos u otro motivo que considere necesario.

Así mismo, declaro que se me ha detallado que esta investigación, tiene el fin y el beneficio de encontrar puntos débiles en la atención de nosotros (los pacientes), y poder encontrar debilidades para que el investigador, pueda mejorar mediante recomendaciones, la calidad de la atención de los usuarios que acuden a consulta externa de Neurocirugía.

El investigador responsable, Renato Jean Pierre Zumaeta Perez, se ha comprometido en brindarme la información oportuna que pueda responder cualquier interrogante o duda que se presente en cualquier momento de la encuesta, por lo que me puedo acercar a su consultorio o oficina, como llamarlo al número telefónico 994709574, y de esta manera, responder mis interrogantes, así como respetara mi confidencialidad y cualquier inconveniente puedo emitir un mensaje al comité de Ética de la USMP al correo [etica\\_fmh@usmp.edu.pe](mailto:etica_fmh@usmp.edu.pe)



Huella Digital

Jesús María,..... de..... del 2022.

Nombre: \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_