



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTAS EXTERNAS EN EL ÁREA COVID-19 DE UN
HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2022**

**PRESENTADO POR
YDA EUMELIA VILLANUEVA LOPEZ**

**ASESOR
DR. ERICK URBINA LOVON**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTAS EXTERNAS EN EL ÁREA COVID-19 DE UN
HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2022**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA**

**PRESENTADO POR:
YDA EUMELIA VILLANUEVA LOPEZ**

**ASESOR:
DR. ERICK URBINA LOVON**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ESTADO, GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA**

**LIMA, PERÚ
2023**

 **DEDICATORIA** 

«Empieza haciendo lo necesario, después lo posible y de repente te encontrarás haciendo lo imposible.» San Francisco de Asís

Dedico este mérito que representa el legado de mi madre, insigne profesora, a mi padre firme guerrero, a mi hermana Inés hada que torna tiempos adversos en escenarios perfectos para vencer, a mi hermano Iván mi estrella fulgurante, a Fátima, Alejandra, Valentina y Arian, mi fuente vibrante de inspiración!

 **AGRADECIMIENTO** 

Agradezco a mi Asesor Erick Urbina, un honor ser su discente, a mi Alma Mater Universidad San Martín de Porres, a mis tenaces profesores, por hacer posible esta Orden Profesional en tiempos de pandemia, tengo un cúmulo de emociones en el alma, agradezco ante todo con ferviente amor al administrador de nuestras vidas, Dios Padre!

ÍNDICE

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	17
1.1 Antecedentes.....	17
1.2 Bases teóricas.....	199
1.2.1 Satisfacción del Usuario.....	19
1.2.2 Clima laboral.....	222
1.3 Definición de términos básicos.....	26
CAPÍTULO II: VARIABLES.....	30
2.1 Variables y definición operacional.....	30
2.1.1 Variable independiente: Clima laboral.....	30
2.1.2 Variable dependiente: Satisfacción del Usuario.....	30
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	311
3.1 Diseño metodológico.....	31
3.2 Diseño muestral.....	322
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	34
3.3.1 Instrumento del clima laboral.....	34
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	35
3.5 Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	37
4.1 Confiabilidad de la muestra - Alfa de Cronbach.....	37
4.2 Estadística descriptiva.....	38
4.3 Análisis de estadística inferencial.....	41
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	500

CONCLUSIONES	533
RECOMENDACIONES	577
FUENTES DE INFORMACIÓN	59
ANEXOS	62
Anexo 1: Instrumento para la variable Satisfacción de los usuarios	62
Anexo 2: Instrumento para la variable Clima laboral	63
Anexo 3: Resultados	666
ANEXO 4: RESULTADOS DE LA ENCUESTA	711

LISTA DE TABLAS

Tabla 3. Instrumento para la variable Satisfacción de los usuarios.....	62
Tabla 4. Instrumento para el diagnóstico del clima laboral	63
Tabla 5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	711

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca determinar la relación entre el clima laboral, y el nivel de satisfacción de los pacientes de un hospital de Lima Metropolitana con la finalidad de contribuir a la mejora de nuestro sistema de salud, y así las personas que acuden encuentren una atención adecuada.

Por ello, en el primer capítulo se presenta la problemática del trabajo de investigación, para entender el contexto de partida del presente estudio.

En el Capítulo II, se presenta el sustento teórico de la presente propuesta, para entender mejor el contexto de los diversos estudios realizados de manera similar.

El Capítulo III comprende las hipótesis a corroborar, en función al sustento teórico y el uso de los instrumentos a aplicar para la obtención de resultados, acorde a las variables de estudio especificadas.

En el Capítulo IV se explica la metodología que sigue el presente estudio, y la forma de obtención de los resultados.

Asimismo, en el Capítulo V se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado, con los cual se corroboran las hipótesis de investigación.

Entre las conclusiones se tiene que los resultados obtenidos mediante la aplicación del programa SPSS se corrobora que un adecuado clima laboral impacta de manera positiva sobre la satisfacción de los pacientes, lo que se cumple además para las dimensiones del instrumento aplicado.

Palabras clave: clima laboral, satisfacción del paciente, sistema de salud.

ABSTRACT

This research work seeks to determine the relationship between the work environment, and the level of satisfaction of patients in a hospital in Metropolitan Lima in order to contribute to the improvement of our health system, and thus the people who come find a proper care.

For this reason, in the first chapter the problematic of the research work is presented, to understand the starting context of the present study.

In Chapter II, the theoretical support of this proposal is presented, to better understand the context of the various studies carried out in a similar way.

Chapter III includes the hypotheses to be corroborated, based on the theoretical support and the use of the instruments to be applied to obtain results, according to the specified study variables.

Chapter IV explains the methodology followed by this study, and the way to obtain the results.

Likewise, in Chapter V the results obtained from the field work carried out are presented, with which the research hypotheses are corroborated.

Among the conclusions is that the results obtained through the application of the SPSS program confirm that an adequate work environment has a positive impact on patient satisfaction, which is also true for the dimensions of the applied instrument.

Keywords: work environment, patient satisfaction, health system.

PAPER NAME

TRABAJO DE INVESTIGACION FINAL - YDA VILLANUEVA LOPEZ.docx

AUTHOR

YDA EUMELIA VILLANUEVA LÓPEZ

WORD COUNT

18252 Words

CHARACTER COUNT

87518 Characters

PAGE COUNT

82 Pages

FILE SIZE

703.8KB

SUBMISSION DATE

Nov 21, 2023 12:50 PM GMT-5

REPORT DATE

Nov 21, 2023 12:56 PM GMT-5

● **20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)



INTRODUCCIÓN

En Lima Metropolitana, específicamente en el hospital, se observó una problemática alarmante: el agotamiento generalizado entre el personal clínico y el administrativo. Los miembros del personal están al límite y es difícil proporcionar una comunicación y una coordinación de la atención efectivas. Y la tecnología es un recurso importante, pero no solventa este problema. Incluso el mejor y más automatizado software de coordinación de atención o centrado en la experiencia del paciente tiene sus límites para crear un adecuado clima laboral que lleve a una satisfactoria atención de los usuarios externos. Además, los usuarios externos encuentran problemas en el ámbito administrativo de dicho hospital. Los determinantes sociales de la salud tienen además importantes implicaciones para la experiencia y los resultados del paciente. Desafortunadamente, los hospitales actualmente tienen una capacidad limitada para resolver estos factores. Para mejorar en verdad la estancia del paciente (por consiguiente, su satisfacción), los hospitales deben resolver la problemática de la manera de mejorar los procesos de atención relacionados con la experiencia del paciente en medio de la escasez de personal y el creciente problema del agotamiento de médicos y enfermeras. Además, los hospitales deben ir más allá de los procesos clínicos internos para llegar al exterior de las paredes de la clínica y conocer aquellos factores que impactan sobre su percepción del área administrativa y clínica del hospital.

En el área covid del hospital de Lima Metropolitana se observa como problema un inadecuado manejo del personal de salud y administrativo, lo que crea descontento, desmotivación, ante la gran demanda y el reclamo de los pacientes,

que insisten en que sean atendidos de manera rápida. Existen distintos regímenes laborales, lo que lleva a diversas modalidades de contratación, personal que es contratado por determinado plazo, como por ejemplo durante la pandemia por el covid-19, en que se incrementó la cantidad de trabajadores, sobre todo durante los picos de la primera, segunda y tercera ola, pero cuando bajó el número de contagiados, más bien se observó exceso de personal, trabajadores que no tenían labores que realizar, sin que su actividad fuera orientada hacia otras áreas con igual demanda de atención.

El personal del área covid del hospital de Lima Metropolitana labora en un inadecuado clima laboral, desmotivado y descontento, los contratos demoran en salir, mientras el trabajador sigue laborando, sin embargo, a fin de mes no son contratados, y no se les paga por el periodo de trabajo gratis, además como se ha eliminado el régimen CAS, ello crea mayor desconcierto. Como señala la normal, la Ley N° 31131 está vigente desde el 10 de marzo del 2021, la cual tiene como objeto trasladar a los funcionarios públicos que forman parte del régimen CAS, quienes emprenden labores permanentes de acuerdo con el Decreto Legislativo No 728 y el No 276, respectivamente, sin embargo, su implementación ha creado incertidumbre en un sector con muchos problemas como el de salud.

En ese sentido, las instituciones requieren líderes que promuevan un buen desempeño laboral en sus trabajadores, es por ello, que es necesario un adecuado manejo del personal asistencial y administrativo a fin de que se brinde un servicio óptimo a los usuarios que acuden al hospital para ser atendidos. Para lo cual, se revisó en diferentes papers con estudios similares, donde se precisa

que diariamente todas las entidades enfrentan retos para lograr sus objetivos, como, por ejemplo, Oscar Erazo y Yanina Díaz, en su investigación Administración en la Salud Pública - 2020 - Colombia, manifiestan con respecto a la rotación de personal en una institución de salud genera elevación de costos ya que implica un protocolo de reentrenamiento en protocolos y guías, lo que expone además la aparición de eventos adversos afectando la seguridad del paciente y de los compañeros, se encuentra el caso del paciente a quien le fue aplicado medicamento de usos exclusivo intramuscular por vía intravenosa por parte de un auxiliar de enfermería con ingreso reciente. Asimismo afirman que las causas de la rotación de personal son la insatisfacción laboral, la baja remuneración y la selección incorrecta del personal y los problemas de socialización con los jefes directos, la dificultad de concatenar el entorno familiar, la carencia de incentivos económicos o morales que sirvan como motivadores para lograr mayor compromiso y permanencia en el lugar de trabajo.

Cesar Silva, Yohanna Rueda y David Suarez, en su Investigación la Gestión del Talento Humano una perspectiva que inciden en la alta rotación del personal en las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS, manifiestan que en la actualidad la alta rotación es un factor que afecta de manera negativa a las organizaciones, también indicaron que a mayor motivación del personal de salud en una IPS en SANTANDER, menor será la rotación del personal; relacionándola con nuestra investigación es aceptada ya que se evidencia que la falta de motivación es un factor que ocasiona la rotación del personal, asimismo pudieron establecer que las empresas deben atender la alta rotación ya que esto genera costos que en muchas oportunidades las compañías no tienen en cuenta y que puede afectar directamente a la productividad de la empresa. Teniendo presente que la gestión

del talento humano busca tener los mejores colaboradores logrando con ello la optimización de los recursos y el cumplimiento de las estrategias organizacionales lo que va permitir el crecimiento y desarrollo con base en un personal competente y los objetivos estratégicos de las instituciones que para el caso de estudio fueron las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Por otro lado, la ausencia de políticas, estrategias y falta de liderazgo, originan situaciones que van desde conflictos laborales hasta la rotación de personal; asimismo, el pésimo ambiente de trabajo combinado con la comunicación informal, contribuyen al incumplimiento de objetivos y generan insatisfacción en el personal. No obstante, las organizaciones conocen que la motivación es un factor relevante, y que el ser humano requiere de estas para estar cómodo y aceptar nuevos retos que a la larga exigen explotar sus máximas capacidades y satisfacción (Dennis, Jiménez-Bonilla & Edgar, Jiménez-Bonilla, 2016).

En este contexto, el problema general que se plantea es el siguiente:

¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del usuario de consultas externas en relación con el covid-19 del Hospital de Lima Metropolitana, año 2022?

En este contexto, el problema general que se plantea es el siguiente:

¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del usuario de consultas externas en relación con el covid-19 del Hospital de Lima Metropolitana, año 2022?

Y como problemas específicos se plantean los siguientes:

- 1) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid-19 de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 2) ¿Cuál es la relación entre el Liderazgo y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 3) ¿Cuál es la relación entre las Relaciones interpersonales y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 4) ¿Cuál es la relación existente entre el Desarrollo personal y profesional y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 5) ¿Cuál es la relación entre la identificación con la institución y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 6) ¿Cuál es la relación entre la Estabilidad laboral y la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 7) ¿Cuál es la relación entre la Remuneración y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 8) ¿Cuál es la relación entre la Orientación a la calidad y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?
- 9) ¿Cuál es la relación entre las Condiciones ambientales y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022?

Asimismo, como objetivo general se propone lo siguiente:

Determinar el vínculo entre ambiente laboral y bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, durante 2022.

Y como objetivos específicos se proponen los siguientes:

- 1) Definir la relación entre la comunicación y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 2) Determinar la relación que hay entre el Liderazgo y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 3) Describir la relación alrededor de las Relaciones interpersonales y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 4) Definir la relación entre el Desarrollo personal y profesional y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 5) Señalar la relación que hay entre la identificación con la institución y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 6) Determinar la relación entre la Estabilidad laboral y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 7) Describir la relación que hay entre la Remuneración y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 8) Determinar la relación entre la Orientación a la calidad y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.

- 9) Determinar la relación entre las Condiciones ambientales y el bienestar del usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022.

La justificación de la investigación es la siguiente. En este trabajo se argumenta la razón por la cual analizar el ambiente laboral y su vínculo con el bienestar de los usuarios en un hospital es vital para una mejora del sistema de salud en nuestro país. Depende de un adecuado clima laboral, que tiene que ver con diversos aspectos al interior del nosocomio, de cómo se realizan las actividades propias de una entidad al servicio de la población en un país en el que hay grandes necesidades, y reclamos no solo de parte de los usuarios sino también del personal, médicos, enfermeras, y administrativos también. De tal forma, se pretende hallar la relación que tienen estas dos variables, para un mejor entendimiento de la problemática que involucra el clima en el que labora el personal de salud y administrativo y la manera en que esto ejerce influencia en los usuarios, específicamente en su nivel satisfacción.

La presente investigación resulta importante de investigar, porque este tema es indispensable de analizar porque servirá como referencia para otros estudios que de manera similar investiguen esta problemática. La metodología utilizada, tanto los instrumentos como el análisis a efectuar sirven de referencia en el estudio de la correlación entre la Satisfacción del Usuario y el ambiente laboral, lo que hace parte de las consultas externas en un nosocomio, ello reviste particular importancia en un país como el nuestro en el que la población siempre reclama por una mejor atención a sus necesidades en cuanto a salud.

El propósito de este trabajo resulta viable, pues se poseen los instrumentos respectivos para la medición de las variables: que son: Satisfacción del Usuario

Externo y Clima Laboral. Así como la posibilidad de llevar a cabo el presente estudio en un hospital de Lima Metropolitana, en el que se aplicará las encuestas y así contar con la información que permita realizar los cálculos respectivos. Se cuenta también en un marco teórico, que incluye antecedentes internacionales y nacionales que dan cuenta del análisis del tema en otras investigaciones y de las bases teóricas que sustentan este trabajo.

Como parte de las limitaciones del estudio, se debe señalar que el análisis se realiza en el 2022, por lo que la investigación se ejecutará a partir del presente año en un hospital de Lima Metropolitana, según el tamaño de muestra resultante que es de 279 personas. Hay que considerar entonces como periodo de análisis este año 2022, por lo que el estudio es transversal, y el hospital objeto de estudio ubicado en Lima Metropolitana.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En primer lugar, Tamayo y Romero (2020), en su investigación titulada “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”, determinaron la relación entre ambiente laboral y ejercicio de los participantes de la Superintendencia de Mercado de Valores en Miraflores, durante enero-agosto de 2018. Por lo anterior, este trabajo tuvo un carácter no experimental, de modo que se usó un instrumento compuesto por 22 preguntas y una muestra de 109 colaboradores. De tal modo, se concluyó que el ambiente laboral se vincula, en términos estadísticos, con la labor de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores, entre enero y agosto de 2018.

Por otro lado, Salvador (2017), con su trabajo titulado “Liderazgo y clima laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la cobranza en Lima, 2016”, señala que el clima laboral en la oficina o centro de labores resulta clave para el crecimiento de las organizaciones empresariales. Por lo tanto, el autor planteó un estudio sobre la conexión existente entre el liderazgo y el ambiente laboral de los colaboradores de una compañía enfocada exclusivamente en la cobranza de Lima. Esta investigación fue de tipo aplicada y no experimental, correlacional y transversal, en el que se encuestó a 65 colaboradores mediante un muestreo no probabilístico. Se aplicaron dos instrumentos a través de encuestas; es decir, el liderazgo, como herramienta, presenta una serie de dimensiones; asimismo, en 24 ítems es democrático y autocrático. Es decir, el ambiente laboral contuvo lo siguiente: “estructura, responsabilidad, recompensa, reto, relaciones,

cooperación, conflictos, identidad, en 28 ítems”. Tales mecanismos se aprobaron por 3 expertos; estos es, “la confiabilidad aplicada en un estudio piloto de 15 colaboradores resultó aceptable, con un Alpha de Cronbach del cuestionario liderazgo = 0,843 y del clima laboral = 0,853”.

Por su parte, Ñique (2018) en su investigación referida a la relación entre la satisfacción del personal y el clima laboral de una institución educativa de Chiclayo, durante 2016, señala que su finalidad fue determinar la relación entre la satisfacción del personal y el clima laboral, para lo cual utilizó dos instrumentos para la medición de cada una de las variables. El autor recogió resultados que señalan que el 12,5 % de los empleados de la Institución Educativa aseveran que el ambiente Laboral es malo, el 50 % que es regular y el 37,5 % afirman que es bueno. En cuanto a la otra variable, que mide la “Satisfacción de Personal”, el 31,3 % de los colaboradores señaló que se encuentran satisfechos y 68,7 % insatisfechos.

De igual modo, Amador (2018), en su investigación referida a la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del consorcio de Gestiones viales del Norte durante 2016, explicó que su trabajo tuvo como propósito determinar el impacto o la influencia del clima laboral sobre el desempeño de los trabajadores de dicha entidad. Obtuvo como resultados que esta influencia es de un 68,5 %, según el personal encuestado, y que ello aumentaría el rendimiento del personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte. Asimismo, encuentra que las siguientes características del ambiente Laboral inciden significativamente sobre el trabajo de los colaboradores; esto es la “Remuneración” y “Recompensa”. Las señales del ambiente laboral son el Trabajo en Equipo y el

Compromiso Organizacional, estas determinan el rendimiento laboral de los empleados.

Entre tanto, Gutiérrez y Rico (2019) afirmaron que su trabajo tuvo como fin establecer el nivel de compromiso organizacional que observaron los trabajadores con respecto a la compañía donde laboran, de acuerdo con el tipo de contrato laboral con el que se vincularon. Su investigación se realizó a partir de una perspectiva empírico-analítica y el método fue de carácter cuantitativo, transversal y descriptivo-correlacional no experimental. Se trabajó sobre una muestra de un total “de 270 empleados, con tiempo de vinculación mayor a 3 meses, de empresas colombianas pública y/o privada y con contrato a término indefinido, fijo y de prestación de servicios”. Para recoger la información se hizo uso de un instrumento dividido en dos partes, a saber: una que consiste en unos ítems orientados a información demográfica; otra que corresponde a la versión traducida y validada para Colombia por Osorio et al (2016) del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer et. al (1993).

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Satisfacción del Usuario

De acuerdo con Guidewaycare (s.f.), la “satisfacción” del paciente constituye una consideración subjetiva de si se efectuaron sus perspectivas sobre la atención en un centro de salud. Ahora bien, los usuarios buscan una adecuada experiencia de atención, y el enfoque de los trabajadores del área de la salud es ofrecer una óptima atención médica. Sin embargo, estas dos relaciones no siempre están ordenadas. La satisfacción de los pacientes, mayormente, no se correlaciona con los resultados más óptimos. Además, la disfunción organizativa

y las restricciones de recursos imposibilitan que los médicos faciliten la experiencia de atención deseada. Estas tensiones, en relación con el déficit financiero de los centros médicos, influyen en la discusión acerca de cómo “describir objetivamente la satisfacción del paciente, las mejores formas de medirla y cómo incentivar de manera ética y efectiva a los hospitales y proveedores para mejorarla”.

Guidewaycare señala que se debe el nivel de atención médica, y que los hospitales deben comenzar a darse cuenta de la importancia de poder cuantificar, rastrear y comparar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención que recibían. A medida que el uso de las encuestas de pacientes se extendió por los departamentos de los hospitales, las empresas de encuestas comenzaron a ofrecer consejos sobre cómo mejorar la satisfacción. Eventualmente, el interés y los esfuerzos para mejorar la satisfacción del paciente llamaron la atención del gobierno federal y condujeron a la primera encuesta de satisfacción del paciente respaldada por el gobierno federal, llamada HCAHPS. En 2002, la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica – AHRQ y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid – CMS de Estados Unidos trabajaron juntos para investigar, desarrollar y probar la encuesta HCAHPS (Evaluación de Proveedores y Sistemas de Atención Médica por parte del Consumidor Hospitalario), la primera encuesta nacional, encuesta estandarizada y públicamente informada sobre las perspectivas de los pacientes sobre la atención hospitalaria. La implementación de HCAHPS comenzó en octubre de 2006, con los primeros informes públicos de puntuación de HCAHPS emitidos en marzo de 2008. HCAHPS es una encuesta estandarizada administrada por proveedores aprobados o el hospital. La encuesta se

proporciona aleatoriamente a pacientes hospitalizados adultos entre 48 horas y 6 semanas después del alta. La encuesta HCAHPS contiene 21 perspectivas de los pacientes en cuanto a atención y puntos de calificación de los pacientes que abarcan nueve temas clave:

- Correspondencia comunicativa con el personal médico
- Correspondencia comunicativa con enfermería
- Capacidad de respuesta de los trabajadores
- Manejo del dolor
- Comunicación acerca de medicamentos.
- Información sobre alta
- Limpieza del ambiente hospitalario.
- Tranquilidad del ambiente hospitalario.
- Transiciones de atención

Indica que a medida que el gobierno se involucró más en la medición de las métricas de satisfacción del paciente, muchos proveedores de encuestas cambiaron su enfoque hacia la prestación de servicios de asesoramiento en profundidad destinados a mejorar la prestación de la atención. En este sentido se resalta que tener los procesos implementados para una experiencia óptima del paciente allana el camino para obtener índices más altos de satisfacción del paciente. Los consejos varían para mejorar la experiencia del paciente, pero se pueden resumir en los siguientes:

- Mejorar la coordinación de la atención
- Garantizar una dotación adecuada de personal de enfermería.

- Capacitar a médicos y enfermeras en estrategias de comunicación más efectivas

1.2.2 Clima laboral

De acuerdo con Raziq (2015), puede definirse clima laboral con base en sus dos dimensiones más abarcante: el contexto y el trabajo en que se desarrolla el oficio. La actividad laboral que realiza la persona incorpora todas las distintas características del ejercicio que realiza, como el modo en que se realiza y completa el trabajo; es decir, participación en capacitaciones, la revisión de las actividades que se relacionan con la labor ejercida, la razón del objetivo del trabajo, las diferentes clases de tareas y el valor de una tarea como tal. La mayor parte de las compañías no consideran importante el contexto de trabajo para la satisfacción laboral. Por tal motivo, surgen diversas dificultades durante el trabajo. En ese sentido, sus estructuras internas son débiles, dado que no tienen la capacidad de incorporar productos nuevos en el mercado que opaquen a la competencia. El trabajador es una característica primordial para el logro de la visión y la misión de la compañía.

Así, los trabajadores están obligados a efectuar a cabalidad con los criterios de rendimiento dictaminados por la organización con el objeto de garantizar la calidad laboral. Para cumplir con las expectativas de la organización, los trabajadores requieren un entorno de trabajo donde puedan desempeñarse libremente, esto aumentaría su máximo potencial.

Señalan además, que los resultados obtenidos evidenciaron que existe un lazo positivo entre el valor intrínseco de la satisfacción y el entorno laborales. Asimismo, determinaron la segunda dimensión de la satisfacción laboral que se

conoce como contexto, esta abarca las características físicas de trabajo y sus dimensiones de tipo social.

Spector (1997) evidencia que la mayor parte de las compañías ignoran el contexto laboral al interior de su empresa, y ello produce un efecto contraproducente en el desempeño de los trabajadores. Señala que el clima laboral radica en proteger a los empleados; esto se traduce en “seguridad laboral”, relaciones interpersonales sanas, motivación por alto rendimiento, reconocimiento del buen desempeño y participación para tomar las decisiones de la firma. Igualmente, el autor explicó que los empleados al sentirse reconocidos por la empresa, estos tendrán un mayor compromiso y un sentido de pertenencia hacia la compañía. Diferentes factores dentro del entorno laboral pueden afectar dicho entorno (“salarios, horas de trabajo, autonomía otorgada a los empleados, estructura organizativa y la comunicación entre los empleados y la gerencia”). En las organizaciones, los empleados suelen tener inconvenientes con su supervisor, por no otorgarles respeto. Así, los supervisores son estrictos con los trabajadores, por lo que estos no están cómodos para compartir ideas nuevas y óptimas con estos. Igualmente, el autor planteó lo siguiente: “La alta dirección limita a los empleados a sus tareas en lugar de crear un sentido de responsabilidad en los empleados haciéndolos trabajar en equipo para lograr un alto desempeño”.

Petterson (1998) aseguró que el hecho de que los trabajadores de una compañía interactúen dentro de esta es esencial para alcanzar las metas de la organización. Igualmente, señaló que el acto comunicativo debería ser oportuno y adecuado, con el fin de que se desarrollen las operaciones sin inconvenientes.

En caso de haber roces entre compañeros, no se logran satisfactoriamente los objetivos de la organización. El estudio obtiene más importancia con el paso del tiempo, dada su naturaleza e influencia a nivel social. En una investigación danesa, los resultados evidenciaron que una compañía podría incrementar su fabricación mediante la optimización de las dimensiones físicas del contexto laboral (clima). Esto conlleva a un aspecto positivo dentro de la compañía y es la productividad. Los autores propusieron un modelo motivacional para el ambiente laboral. Estos encontraron que “los factores relacionados con el trabajo se pueden dividir en dos categorías, factores de higiene y factores de motivación”.

Los elementos concernientes a higiene no pueden dar satisfacción, aunque si pueden cambiar la insatisfacción por satisfacción o motivación en el corto plazo; entre tanto, los elementos de motivación poseen efectos duraderos, pues producen sentimientos positivos acerca del trabajo y transforman en satisfacción la no satisfacción (Buhai et al., 2008). En el abandono de factores de higiene incrementan las posibilidades de que los trabajadores no estén cómodos con su trabajo.

Baah y Amoako (2011) plantearon que los componentes motivacionales (como sentimiento de logro de su labor, compromiso, reconocimiento, etc.) permiten que los trabajadores reconozcan su valor en cuanto al valor que les da la empresa. Asimismo, ello eleva la motivación de los empleados; es decir, hay una alegría al interior de los trabajadores. La higiene solo produce alegría externa. Sin embargo, no es suficiente para transformar la insatisfacción en satisfacción, pero su presencia tiene gran importancia. Los factores de higiene y los de

motivación se relacionan entre sí, dado que los factores primeros llevan al trabajador de la insatisfacción a la no insatisfacción laboral; entre tanto, los de motivación llevan a los trabajadores de la falta de insatisfacción a la satisfacción laboral.

Sell y Cleal (2011) realizaron un modelo de clima laboral con la integración de variables económicas y del contexto laboral para el estudio de la reacción de los colaboradores en ámbitos peligrosos de trabajo con un gran número de beneficios monetarios y ámbitos no peligrosos y con pocos beneficios monetarios. Esta investigación dejó ver que distintas variables psicosociales y del contexto laboral, como espacio de trabajo y acompañamiento social inciden directamente en la satisfacción laboral. Por otro lado, el incremento de las recompensas no condiciona el nivel de insatisfacción de los trabajadores. La disponibilidad de supervisores durante momentos críticos, la habilidad de crear relación entre los empleados, la estimulación del pensamiento creativo y conocer el valor de la mentalidad a disposición de los empleados y la capacidad de establecer comunicación con los empleados son principios fundamentales de la supervisión.

Una supervisión óptima y eficaz, el nivel de satisfacción de los trabajadores es alto; en tanto, con una menor capacidad para comunicarse, el nivel de insatisfacción entre los trabajadores es elevado (Schroffel, 1999).

Chandrasekar (2011) señaló que una empresa debe dar atención para desarrollar un campo laboral y un clima que permita optimizar la capacidad de los colaboradores para aumentar su productividad, con el propósito de elevar las ganancias de la empresa. Asimismo, indicó que la interacción y las relaciones de

persona a persona están desempeñando un rol más destacado en la satisfacción laboral general, y no en el favor monetario. Por otro lado, las habilidades de gestión, tiempo y energía son indispensables para mejorar el rendimiento de la empresa actualmente. Esto incluye horas de trabajo, seguridad social, laboral, vínculos interpersonales, reconocimiento de trabajadores y la influencia de la dirección en la labor de los trabajadores.

1.3 Definición de términos básicos

A continuación, según Johnson (2013), se presenta una lista de términos.

- 1) “Admisión: La admisión es el proceso de admisión de un paciente en el hospital. La rapidez y calidad de este proceso puede ser índice para el rendimiento del sistema de salud local y de la efectividad de los planes de salud en la gestión de la atención”.
- 2) “Atención centrada en el paciente: La atención centrada en el paciente tiene en cuenta las tradiciones culturales, las preferencias y valores personales, la situación familiar y el estilo de vida del paciente. El paciente es responsable de aspectos importantes del autocuidado y el seguimiento, así como de las instalaciones y el apoyo necesarios. La atención centrada en el paciente también garantiza una transición coordinada y eficaz entre diferentes proveedores de atención médica y proveedores de atención. Cuando la atención se centra en el paciente, se pueden reducir los servicios no deseados e indeseados”.
- 3) “Atención efectiva: la atención efectiva incluye servicios de salud que se ha comprobado que funcionan y no están gravemente comprometidos. Hasta ahora, los beneficios de los servicios han superado los riesgos

esperados para todos los pacientes con necesidades médicas especiales. Estos servicios, como los bloqueadores beta para pacientes con ataques cardíacos, se basan en teorías médicas bien establecidas y pruebas sólidas de eficacia de importantes ensayos clínicos o estudios de cohortes”.

- 4) “Calidad (atención): es una medida de la capacidad de los médicos, hospitales o planes de salud para brindar servicios a personas y poblaciones que aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud esperados según la experiencia actual. La atención médica de calidad quiere decir las cosas correctas en el instante correcto, de la forma correcta, para el individuo correcto y tener el mejor resultado posible. De acuerdo con el mantra del movimiento de mejoramiento de la calidad, la atención debería ser "segura, eficaz, centrada en el paciente, oportuna, eficaz y justa”.
- 5) Calidad. “Calificar un conjunto de atributos asociados con algo correspondiente a su valor”.
- 6) Coordinación de atención: “la atención se coordina cuando diferentes proveedores, como médicos de cabecera, especialistas y hospitales, se comunican y colaboran en la atención del paciente y evitan la duplicación de investigaciones y servicios. Los hogares médicos y las organizaciones de enfermería responsables tienen como objetivo promover la atención coordinada de los pacientes”.
- 7) Empatía. “Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y comprender las necesidades de los demás y responder adecuadamente”.

- 8) “Calidad de la atención: la calidad de la atención es el nivel y el tipo de atención que se espera que brinde el cuidador promedio en un entorno determinado. Estas circunstancias confirman las conclusiones unánimes de los expertos y se basan en investigaciones específicas y/o documentación presentada en la literatura científica”.
- 9) “Evaluación Externa de Satisfacción del Consumidor: El proceso de evaluación de la calidad de los servicios de salud del consumidor mediante la realización de los principales pasos del proceso de atención”.
- 10) “Evaluación: evaluación de valor donde los resultados obtenidos se comparan con un modelo o modelos de referencia para verificar la mejora de la atención médica de los consumidores que acuden al centro de atención médica”.
- 11) “Experiencia del paciente: la experiencia del paciente incluye informes de estudios e información de gestión que representa la calidad del paciente mediante el registro de observaciones y observaciones sobre lo que sucedió durante la administración del tratamiento. La experiencia del paciente cubre una serie de indicadores de atención centrada en el paciente, incluido el acceso (si los pacientes reciben la atención adecuada en el momento adecuado), habilidades de comunicación, servicio al cliente, soporte de oficina y recursos de información”.
- 12) “Flujo de pacientes - El flujo de pacientes es el movimiento de pacientes que buscan ayuda durante las hospitalizaciones en el servicio de urgencias. Este es el proceso mediante el cual los pacientes son hospitalizados y examinados por un médico”.

- 13) “Medidas clínicas de calidad. Las medidas clínicas de calidad son criterios utilizados para evaluar la atención de un paciente en función del tratamiento y la investigación que ha recibido el paciente en comparación con la atención que ha recibido la mayoría de los pacientes. una determinada condición”.
- 14) “Satisfacción del paciente: la satisfacción del paciente es una medida a partir de informes o evaluaciones de los pacientes a cerca de los servicios recibidos de una organización, hospital, médico o proveedor de atención médica”.
- 15) “Seguridad del paciente. La seguridad del paciente radica en la evaluación y prevención de lesiones durante el tratamiento”.

CAPÍTULO II: VARIABLES

2.1 Variables y definición operacional

2.1.1 Variable independiente: Clima laboral

Hernández (2014) señala que el clima laboral es el ambiente que prima dentro de las organizaciones o empresas, en el que el grupo de interacciones sociales y psicológicas que experimentan los trabajadores, puede impactar de manera positiva o negativa sobre su rendimiento en las labores que lleva a cabo.

2.1.2 Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Losada y Rodríguez (2007) señalan que para el caso de servicios de salud, Satisfacción del Usuario, se define en términos de lo que plantea el modelo SERVQUAL. En otras palabras, es una evaluación para medir las expectativas y sensaciones de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio de salud que reciben en un establecimiento de salud, tomando como referencia de sus formadores de expectativas sobre la correspondencia comunicativa “boca-oído, las necesidades individuales de los usuarios externos, las vivencias del paciente, así como actos comunicativos externos de la organización.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Según Hernández Sampieri (2018), el análisis es descriptivo-aplicativo, dado que se usó la observación con el objeto de comprender las realidades de los usuarios externos del Hospital de Lima Metropolitana, y sus niveles de satisfacción con la atención recibida, así como el clima del personal de salud y administrativo.

Corresponde a una investigación aplicada, pues los resultados permiten dar solución a las problemáticas que enfrentan los usuarios externos, y el personal a nivel interno, dentro del hospital, para un adecuado clima laboral. Es aplicativo entonces porque se utilizan instrumentos para poder determinar los valores de dichas variables, bajo el enfoque teórico descrito.

El enfoque es cuantitativo, se emplearon procesos numéricos, análisis estadísticos para calcular y corroborar las hipótesis de estudio. Es correlacional, debido a que definió la relación entre las dos variables y sus dimensiones. Estas variables son calidad de la atención (variable independiente) y bienestar del usuario (variable dependiente).

El trabajo investigativo fue transversal y no experimental. Como indica Hernández Sampieri (2018), en la investigación no experimental no se manipulan las variables, tal como en el presente caso, pues los datos fueron medidos de acuerdo con la recopilación de las encuestas para la calidad de atención y la satisfacción de usuarios externos del hospital de Lima Metropolitana.

Transversal o transeccional, esta realizó en un tiempo determinado: año 2022 en el hospital de Lima Metropolitana.

3.2 Diseño muestral

La población para la variable independiente (clima laboral) fueron el personal de salud y administrativo del área covid de dicho nosocomio, que totalizan una población de 1016 personas, de lo cual se obtiene un valor de muestra de $n = 279$. Para el cálculo del instrumento de Clima laboral.

Por lo tanto para que haya uniformidad en la base de datos y poder realizar el respectivo análisis inferencial, se toma la misma muestra ($n = 279$), para el cálculo del instrumento de Satisfacción del Usuario externo del hospital de Lima Metropolitana. El tamaño de esta se especificó de acuerdo con estas especificaciones:

- α : Grado de Confianza: determinado por el proyectista y mide la confianza en el estudio. (α : 0.95 es un grado de confianza del 95 %). En general, el grado de confianza usado es entre 90 % y 99 %.
- **Z** : Distribución Z: es el valor de la distribución normal estandarizada que corresponde al nivel de confianza elegido. Para una finalidad práctica, hay tablas estadísticas que evidencian el valor de Z; por lo tanto, se tiene que los valores que toma α se emplean más frecuentemente; sus valores de Z se muestran en este esquema:

α	0.90	0.95	0.98	0.99
Z	1,645	1,96	2,33	2,575

- **p**: Es la proporción de la población que posee la característica de interés que se desea medir. Puede ser un dato histórico o hallado a través de una muestra piloto. Si no es calculable se asume que es 0,5, es decir, que el 50% de la población tiene la característica de interés que mediremos.

- **q = 1-p**: es la proporción de la población que no posee la característica de interés.
- **E**: máximo de error permisible, determinado por el proyectista y representa el nivel de precisión que se requiere en los resultados.
- **N**: tamaño de población
- **n**: tamaño de muestra, lo que se quiere obtener.

Así pues, si se conoce el tamaño de la población (N), la fórmula de cálculo para el tamaño de muestra estará determinada así:

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

donde n es el número de encuestas

El resultado es el siguiente.

Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.05
N	1016
N	279

De lo cual resulta una muestra de 279 personas a ser encuestadas, para el cálculo del instrumento de Satisfacción del Usuario externo, y de Clima laboral.

Igualmente, los criterios inclusión y exclusión son:

A. Criterios de Inclusión

- Pacientes que asistieron a consultorios externos en los servicios que brinda el hospital de Lima Metropolitana.
- Pacientes desde los 18 años a mayor de 85 años.
- Pacientes que accedieron realizar el estudio.

B. Criterios de Exclusión

- Pacientes que presentaron alteración cognoscitiva.
- Pacientes que presentaron criterios de Emergencia.
- Pacientes que no terminaron la encuesta.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se empleó la encuesta, para lo cual se solicitó el debido permiso al Director del nosocomio para proceder con el estudio y se coordinó con el área respectiva. El estudio se aplicó a usuarios externos de consultorios externos de dicho hospital, obteniendo previamente su consentimiento informado para el estudio. La duración de la entrevista fue 20 minutos, se realizó luego la recolección de datos y agradecimiento a los usuarios externos participantes del estudio.

3.3.1 Instrumento del clima laboral

De acuerdo con Sierra (2015), se toma el siguiente instrumento, el cuestionario se muestra en el anexo 2:

NOMBRE	Manual para realizar Diagnóstico del Clima Laboral	
AUTORA	Licda. Mabelle Mejía Cárdenas (2010)	
VALIDADO POR	Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dr. Ludwig Werner Ovalle Cabrera, Ministro de Salud Pública y Asistencia Social y Dra. Silvia Palma Viceministra de Hospitales. Y por el equipo técnico del programa de Fortalecimiento de la Red hospitalaria, Dr. Carlos Dagoberto Lemus Urizar, Gerente General y Licda. Nimia Miranda de Ángel, Responsable Componente III.	
¿QUÉ MIDE?	FACTOR	NÚMERO DE PREGUNTAS
	1. Comunicación	1-10-18-23-31-37-45
	2. Liderazgo	2-11-38
	3. Relaciones interpersonales	3-12-19-24-32-39
	4. Desarrollo personal y profesional	4-13-20-25-33-40
	5. Identificación con la institución	5-14-21-26-34-41
	6. Estabilidad laboral	6-15-27-35-42
	7. Remuneración	7-28-43
	8. Orientación a la calidad	8-16-29-36
9. Condiciones ambientales	9-17-22-30-44	

ITEMS	45 Preguntas cerradas, con cinco opciones en una escala numérica de 1 a 5 y una cualitativa que comienza en totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.
DURACIÓN	30 min. Aproximadamente
SUJETOS	
RANGO DE EDAD	
FORMA DE APLICACIÓN	Auto-aplicable

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó el software SPSS versión 22 en español, que sirvió para elaborar los indicadores estadísticos de tipo descriptivo e inferencial. Se mostraron los gráficos de tipos de barras y las tablas de frecuencias. Se usó en índice de Spearman para encontrar el índice de correlación. Se utilizaron las respuestas del cuestionario con escala Likert, la cual posee variables ordinales.

3.5 Aspectos éticos

Se afirmó no tener principios bioéticos en conflicto en este estudio. Igualmente, se orientó con la declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, en relación con los principios axiológicos para los trabajos investigativos académicos mediante encuestas a usuarios externos. El trabajo de campo se realizó bajo el consentimiento informado por parte de los usuarios del hospital de Lima Metropolitana que participaron. Adicionalmente, se señaló la confidencialidad de los datos obtenidos, únicamente para fines de tipo académico. En esa medida, en cuanto a los principios básicos de Bioética, destaca el principio de autonomía, que se refiere a la facultad para deliberar sobre sus metas individuales y proceder conforme a dirigir las decisiones futuras. En suma, cada individuo debe ser comprendido como un ser autónomo.

Se tuvo en cuenta el reglamento de la Universidad de San Martín de Porres para la presentación de trabajos investigativos, con respecto al nivel de similitud; por lo tanto, dicha investigación debe ser entendida como un trabajo original y respetuoso de las normas académicas establecidas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Confiabilidad de la muestra – Alfa de Cronbach

En primer lugar se presenta el indicador de confiabilidad de las muestras tomadas, lo cual se determina con el indicador de Alfa de Cronbach, que determina que las muestras son confiables si resultan mayores a 0.7.

- Para el caso del nivel de confiabilidad medido por el Alfa de Cronbach del instrumento sobre Satisfacción del Usuario Externo, se tuvo el siguiente resultado.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	279	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	279	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	12

Según el indicador encontrado 0.979 (mayor a 0.7), podemos afirmar que la muestra es confiable, se demuestra que se ha respondido de manera aleatoria, es decir las respuestas de los encuestados son independientes unas de otras.

- Para el caso del nivel de confiabilidad medido por el Alfa de Cronbach del instrumento sobre el Clima laboral, se obtuvo el siguiente resultado.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	279	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	279	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	45

Como el indicador resulta 0.988 (mayor a 0.7), podemos afirmar que la muestra es confiable, se demuestra que se ha respondido de manera aleatoria, es decir las respuestas de los encuestados son independientes unas de otras.

4.2 Estadística descriptiva

En primer lugar se presenta los resultados de los principales indicadores como media, desviación estándar, varianza, y los respectivos valores mínimo y máximo, con respecto a las dimensiones de Clima laboral, como variable.

Frecuencias

Estadísticos

		I. Comunicación	II. Liderazgo	III. Relaciones interpersonales	IV. Desarrollo personal y profesional	V. Identificación con la institución	VI. Estabilidad laboral	VII. Remuneración	VIII. Orientación a la calidad	IX. Condiciones ambientales
N	Válido	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Media		26,68	11,14	22,65	22,65	19,19	19,05	11,63	14,99	18,97
Desv. Desviación		6,569	2,980	5,148	4,946	4,250	4,496	2,732	3,693	4,488
Varianza		43,153	8,881	26,503	24,459	18,061	20,217	7,465	13,640	20,140
Mínimo		12	5	13	12	11	10	5	7	10
Máximo		35	15	30	29	25	25	15	20	25

En cuanto a la variable Clima Laboral, el 70,61 % señala que existe una escala alta, y un 29,39 % que se tiene una escala regular, como se evidencia en la tabla a continuación y su correspondiente gráfico.

Estadísticos

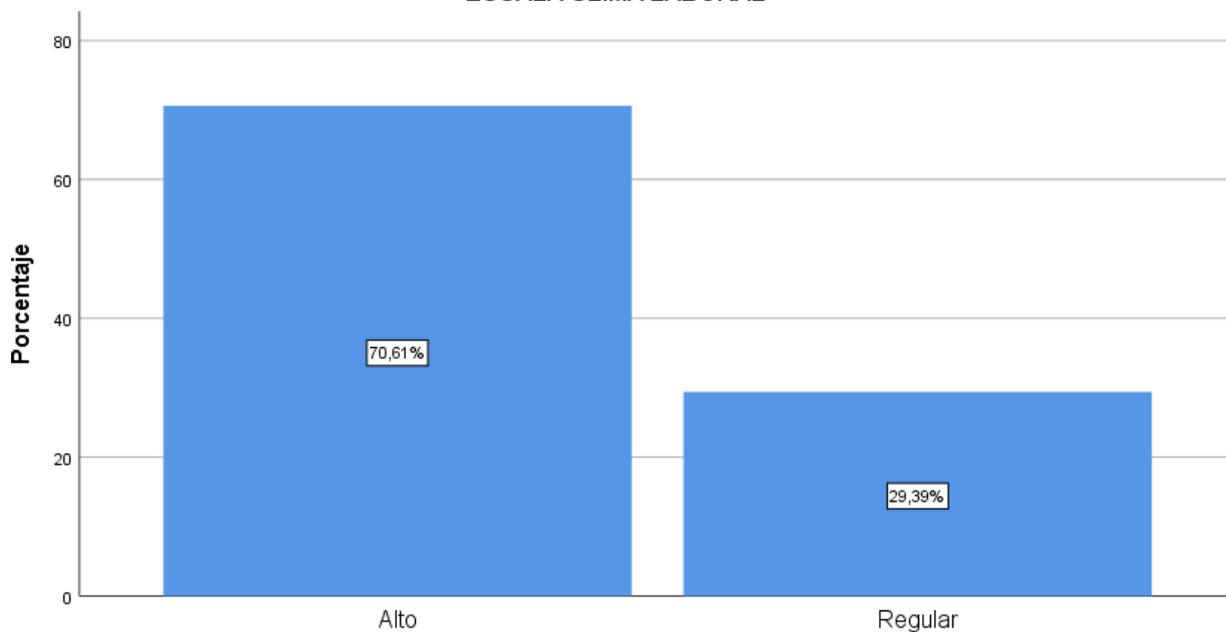
ESCALA CLIMA LABORAL

N	Válido	279
	Perdidos	0

ESCALA CLIMA LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	197	70,6	70,6	70,6
	Regular	82	29,4	29,4	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

ESCALA CLIMA LABORAL



ESCALA CLIMA LABORAL

Con respecto a la variable Satisfacción del Usuario, el 59,86 % señala que existe una escala alta, un 23,66 % que se tiene una escala baja, y un 16,49% que se tiene una escala regular, como se puede observar en la siguiente tabla y su gráfico.

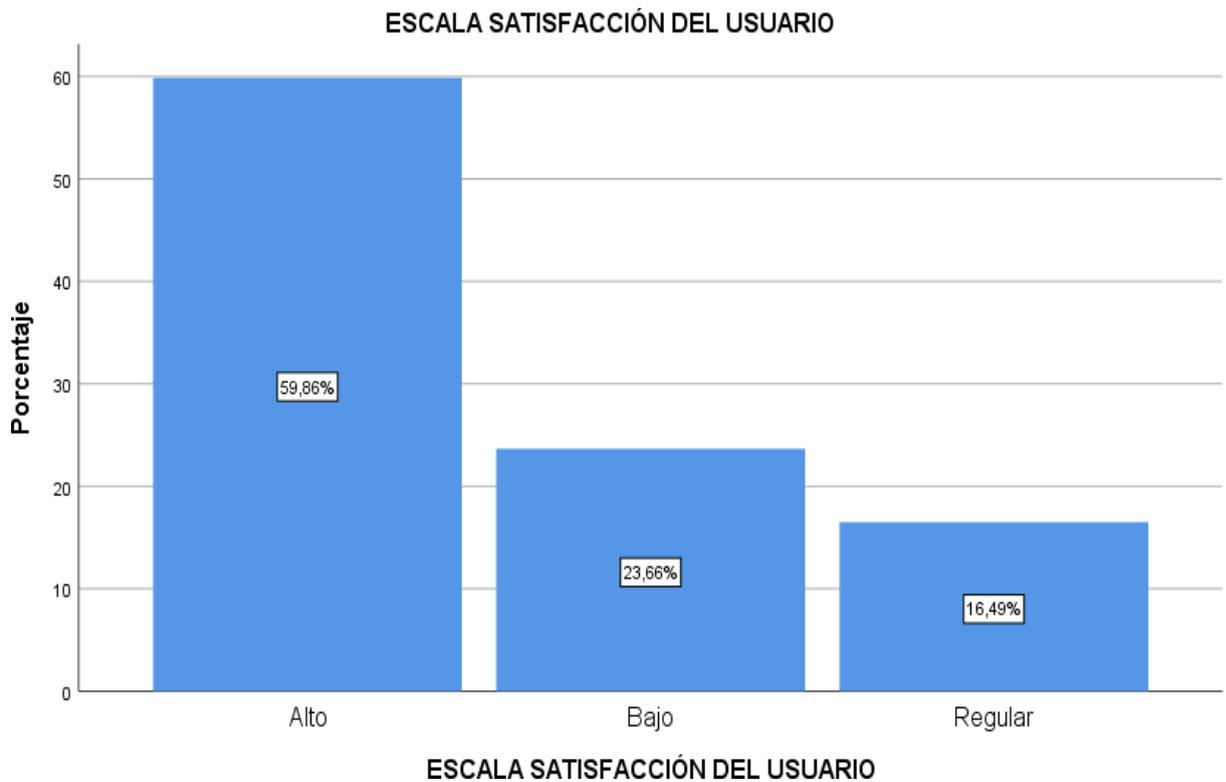
Estadísticos

ESCALA Satisfacción del Usuario

N	Válido	279
	Perdidos	0

ESCALA Satisfacción del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	167	59,9	59,9	59,9
	Bajo	66	23,7	23,7	83,5
	Regular	46	16,5	16,5	100,0
	Total	279	100,0	100,0	



4.3 Análisis de estadística inferencial

I. Comunicación

Buscamos determinar si la variable Comunicación de la variable independiente Clima Laboral impacta en la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000), y ello evidenció que se replantea la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	I. Comunicación ^b		Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,806 ^a	,650	,649	9,210

a. Predictores: (Constante), I. Comunicación

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	-9,794	2,310		-4,239	,000
	I. Comunicación	1,908	,084	,806	22,686	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, la Comunicación sí influye sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 1.908$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

II. Liderazgo

Buscamos determinar si la dimensión Liderazgo de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo lo hace en cuanto a la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000), y ello deja ver que se anula la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	II. Liderazgo ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,777 ^a	,603	,602	9,808

a. Predictores: (Constante), II. Liderazgo

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-4,004	2,275		-1,760	,080
	II. Liderazgo	4,051	,197	,777	20,519	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, el Liderazgo sí influye sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 4.051$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

III. Relaciones interpersonales

Buscamos determinar si la dimensión Relaciones interpersonales de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000), por lo tanto, se interpela la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	III. Relaciones interpersonales ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,835 ^a	,697	,696	8,576

a. Predictores: (Constante), III. Relaciones interpersonales

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados s Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	-15,957	2,320		-6,878	,000
	III. Relaciones interpersonales	2,520	,100	,835	25,219	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, las Relaciones interpersonales sí influyen sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.520$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

IV. Desarrollo personal y profesional

Se pretendió establecer si la dimensión Desarrollo personal y profesional de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000); en esa medida, que se contradice la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	IV. Desarrollo personal y profesional ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,798 ^a	,636	,635	9,388

a. Predictores: (Constante), IV. Desarrollo personal y profesional

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-15,679	2,639		-5,941	,000
	IV. Desarrollo personal y profesional	2,507	,114	,798	22,020	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, el Desarrollo personal y profesional sí influye sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.507$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

V. Identificación con la institución

Buscamos determinar si la dimensión Identificación con la institución de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000); en ese sentido, se objeta la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	V. Identificación con la institución ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,818 ^a	,669	,668	8,953

a. Predictores: (Constante), V. Identificación con la institución

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-16,316	2,483		-6,571	,000
	V. Identificación con la institución	2,992	,126	,818	23,683	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, la Identificación con la institución sí influye sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.992$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

VI. Estabilidad laboral

Buscamos determinar si la dimensión Estabilidad laboral de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000), lo que demuestra que se contradice la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	VI. Estabilidad laboral ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,835 ^a	,697	,696	8,569

a. Predictores: (Constante), VI. Estabilidad laboral

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-13,865	2,237		-6,199	,000
	VI. Estabilidad laboral	2,886	,114	,835	25,249	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, la Estabilidad laboral sí influye sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.886$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

VII. Remuneración

Buscamos determinar si la dimensión Remuneración de la variable independiente Clima Laboral, impacta y de qué manera, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Consecuentemente, se replantea la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	VII. Remuneración ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,698 ^a	,487	,485	11,154

a. Predictores: (Constante), VII. Remuneración

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-5,046	2,924		-1,726	,086
	VII. Remuneración	3,969	,245	,698	16,211	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, la Remuneración sí influye sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 3.969$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

VIII. Orientación a la calidad

Buscamos determinar si la dimensión Orientación a la calidad de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). En efecto, se contradice la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	VIII. Orientación a la calidad ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,807 ^a	,651	,650	9,193

a. Predictores: (Constante), VIII. Orientación a la calidad

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-9,818	2,305		-4,260	,000
	VIII. Orientación a la calidad	3,396	,149	,807	22,750	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, la Orientación a la calidad sí ejerce influencia en la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 3.396$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

IX. Condiciones ambientales

Buscamos determinar si la dimensión Condiciones ambientales de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). En consecuencia, se contradice la hipótesis nula de valor cero del coeficiente estimado.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	IX. Condiciones ambientales ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,790 ^a	,624	,623	9,543

a. Predictores: (Constante), IX. Condiciones ambientales

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-10,823	2,486		-4,353	,000
	IX. Condiciones ambientales	2,737	,128	,790	21,458	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE Satisfacción del Usuario

Es decir, la dimensión es significativa, las Condiciones ambientales sí influyen sobre la Satisfacción del Usuario, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.737$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La pandemia de Covid-19 puso a prueba la capacidad de atención presencial de los sistemas de salud en nuestro país, obligándolos a rediseñar y/o implementar otros métodos para una mejor atención a sus usuarios, como la mejora del clima laboral para incrementar el nivel de satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente está influenciada por diversos factores, como la calidad de la prestación del servicio, la disponibilidad de una especialidad médica solicitada por el usuario, frecuencia de atención oportuna, obtención de información, tratamiento ambulatorio u hospitalario, la adecuada relación médico-paciente y factores tecnológicos que estén a disposición del personal de salud y pacientes, como el acceso al sistema, la ausencia de problemas técnicos. (Hawrysz et al., 2021).

Según la OMS, la consulta a los usuarios en los centros de salud, consiste en la prestación de servicios de salud de forma utilizando la mejor organización y mejor tecnología para poder brindar un adecuado diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades (Wootton et al. 2012).

Para lo cual se deben optimizar los recursos, minimizar los gastos asociados a las actividades que realizan los centros de salud, entre otros aspectos. (Gajarawala y Pelkowski, 2021).

Por otro lado, existen preocupaciones sobre los vacíos regulatorios, la infraestructura, la capacitación del personal, las brechas en las necesidades de atención oportuna y con el uso de nuevas tecnologías, que constituyen barreras para una adecuada atención a los usuarios (García et al., 2021).

La implementación y sostenibilidad de estos servicios depende en gran medida de la percepción y satisfacción de los pacientes y del personal de salud, ya que

son la principal fuente de información sobre si la atención médica se brinda correctamente y si cumple con las expectativas de los pacientes (Dinesen et al, 2016).

Estudios previos encontraron un alto nivel de satisfacción de los pacientes, que oscila alrededor del 68%, sin embargo pocos estudios han evaluado la satisfacción del personal de salud en los hospitales, que llega a un nivel de satisfacción en promedio de 64%. En este sentido, se ha reportado que la satisfacción de los pacientes con el servicio de telesalud a través de llamadas telefónicas fue mayor que la que se brindaba de manera presencial por parte del personal de salud (Park et al., 2021).

A pesar del desarrollo de iniciativas de telesalud durante la pandemia de Covid-19, pocos estudios en América Latina y el Caribe han evaluado la satisfacción del paciente y/o personal de salud, por lo que a pesar de las dificultades que se pudieron encontrar y afectaron la salud de las personas en plena crisis sanitaria, se debería investigar más el tema en aras de mejorar nuestro sistema de salud. (Quispe et al., 2019)

La satisfacción general de los pacientes en evaluaciones realizadas en nuestro país, fue menor en comparación con estudios que se llevaron a cabo en otros países de América Latina, que encontraron una mayor satisfacción que llegaba a un 92,2%. (Cortés et al., 2021).

Asimismo, estudios realizados en otros continentes también revelan un mayor nivel de satisfacción de los usuarios del sistema de salud, lo que muestra los problemas que enfrentan nuestros hospitales. (Andrews et al., 2020).

De las expectativas de atención médica de los pacientes en otros países, el mayor nivel de satisfacción se encontró en los pacientes atendidos por el servicio de pediatría, seguido de ginecología y obstetricia. Esto podría deberse a las ventajas que tienen algunos sistemas de salud con respecto a estas especialidades. Sin embargo, se detectó un mayor nivel de insatisfacción entre los pacientes atendidos por el servicio de cirugía (Buchalter et al., 2022).

CONCLUSIONES

- 1) Se busca determinar si la dimensión Comunicación de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, la Comunicación sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 1.908$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .
- 2) Se busca determinar si la dimensión Liderazgo de la variable independiente Clima Laboral impacta y qué tanto lo hace en cuanto a la variable dependiente, que es Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de mínimos cuadrados ordinarios (MCO). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0,05 (Sig. = 0,000). Es decir, la dimensión es significativa, el Liderazgo sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 4.051$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .
- 3) Se busca determinar si la dimensión Relaciones interpersonales de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente que es Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una

regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, las Relaciones interpersonales sí influyen sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.520$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

- 4) Se busca determinar si la dimensión Desarrollo personal y profesional de la variable independiente Clima Laboral, impacta y de qué manera, sobre la variable dependiente, que es Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de mínimos cuadrados ordinarios (MCO). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, el Desarrollo personal y profesional sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.507$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .
- 5) Se busca determinar si la dimensión Identificación con la institución de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, la Identificación con la institución sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un

Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.992$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

- 6) Se busca determinar si la dimensión Estabilidad laboral de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, la Estabilidad laboral sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.886$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .
- 7) Se busca determinar si la dimensión Remuneración de la variable independiente Clima Laboral, impacta y cómo, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, la Remuneración sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 3.969$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

- 8) Se busca determinar si la dimensión Orientación a la calidad de la variable independiente Clima Laboral, impacta y de qué manera, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, la Orientación a la calidad sí influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 3.396$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .
- 9) Se busca determinar si la dimensión Condiciones ambientales de la variable independiente Clima Laboral, impacta y de qué manera, sobre la variable dependiente, Satisfacción del Usuario. Para ello se realiza una regresión lineal de MCO (mínimos cuadrados ordinarios). Como resultados se obtiene que la probabilidad sale menor que 0.05 (Sig. = 0.000). Es decir, la dimensión es significativa, las Condiciones ambientales sí influyen sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo, ya que el coeficiente estimado resulta positivo: $\beta = 2.737$, y la medida de este impacto está dado por este valor de β .

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda fortalecer el área de Comunicación, mediante una mayor apertura a los pacientes y sus familiares, diálogo, recepción de sugerencias, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el espacio covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022,
- 2) Se debería capacitar a los colaboradores, directores y jefes de cada área en temas de Liderazgo, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 3) Se recomienda implementar talleres, actividades diversas, que mejoren las Relaciones interpersonales de los colaboradores de las distintas áreas, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 4) Se recomienda implementar talleres, actividades diversas, orientadas hacia el Desarrollo personal y profesional de los colaboradores de las distintas áreas, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 5) Se recomienda implementar un programa de actividades orientados hacia una mayor Identificación del personal con la institución, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.

- 6) Se debería plantear con el área de recursos humanos, iniciativas de tipo administrativo para promover la Estabilidad laboral del personal con mejor desempeño, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 7) Se debería plantear con el área de recursos humanos, iniciativas de tipo administrativo para promover una mejor Remuneración del personal con mejor desempeño, ya que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022, y este impacto es positivo,
- 8) Se sugiere capacitar al personal de las distintas áreas para que sus labores se orienten hacia el mejoramiento de la calidad del servicio que ofrecen, dado que ello influye sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.
- 9) Se deben mejorar las Condiciones ambientales en que se realizan las diversas actividades de atención a los pacientes, ya que ello influyen sobre la Satisfacción del Usuario de consultas externas en el área covid de un Hospital de Lima Metropolitana, año 2022.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amador, J. (2018). El Clima Laboral y su influencia en el Desempeño del Personal Consorcio Gestiones viales del Norte - 2016. Universidad Señor de Sipán. 2018.
- Andrews E, Berghofer K, Long J, Prescott A, Caboral-Stevens M. Satisfaction with the use of telehealth during COVID-19: An integrative review. *Int J Nurs Stud Adv.* 2020; 2:100008. doi: 10.1016/j.ijnsa.2020.100008.
- Baah, K., y Amoako, G. K. (2011). Application of Frederick Herzberg's Two-Factor Theory in Assessing and Understanding Employee Motivation at Work: a Ghanaian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 3(9), 1-8.
- Buchalter DB, Moses MJ, Azad A, Kirby DJ, Huang S, Bosco JA III, et al. Patient and Surgeon Satisfaction with Telehealth During the COVID-19 Pandemic. *Bull Hosp Jt Dis [Internet].* 2020 [cited 2022 Mar 17];78(4):227-35. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/33207143>
- Buhai, S., Cottini, E., y Nielsen, N. (2008). The impact of Workplace Conditions on Firm Performance (Working Paper Number 08-13). Retrieved from http://www.hha.dk/nat/wper/08-13_sebu.pdf
- Chandrasekar, K. (2011, January). Workplace Environment and Its Impact Organizational Performance in Public Sector organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1-19.
- Cortés C. J, Rodríguez S. GM, Velandia P. AM, Cajas S. LJ, Barón RA, Cajas D. Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. *Rev Colomb Reumatol [Internet].* 2021 [cited 2022 Mar 17]. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0121812321001584>.
- Dinesen B, Nonnecke B, Lindeman D, Toft E, Kidholm K, Jethwani K, et al. Personalized Telehealth in the Future: A Global Research Agenda. *J Med Internet Res.* 2016;18(3):e53. doi: 10.2196/jmir.5257.
- Gajarawala SN, Pelkowski JN. Telehealth Benefits and Barriers. *J Nurse Pract [Internet].* 2021;17(2):218-21. doi: 10.1016/j.nurpra.2020.09.013.
- García Saiso S, Martí MC, Malek Pascha V, Pacheco A, Luna D, Plazzotta F, et al. Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas. *Rev Panam Salud Publica.* 2021;45:e131. doi: 10.26633/RPSP.2021.131.

- Gutiérrez Molina, Laura María; Rico Prieto, Daniela Alejandra. Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo. Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia. 2019.
- Hawrysz L, Gierszewska G, Bitkowska A. The Research on Patient Satisfaction with Remote Healthcare Prior to and during the COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(10). doi: 10.3390/ijerph18105338.
- Hernández, E. (2014). La Importancia del Clima Laboral en una Empresa. *Panama Star*.
- Losada Otálora, M., y Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Recuperado a partir de: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4052
- Ñique, R. (2018). Relación entre clima laboral y la Satisfacción del Personal de la Institución Educativa ADEU Deportivo SAC. Chiclayo 2016. Universidad Señor de Sipán. Perú. 2016.
- Park H-Y, Kwon Y-M, Jun H-R, Jung S-E, Kwon S-Y. Satisfaction Survey of Patients and Medical Staff for Telephone-Based Telemedicine During Hospital Closing Due to COVID-19 Transmission. *Telemed J E Health*. 2021;27(7):724-32. doi:10.1089/tmj.2020.0369.
- Petterson, I. a. (1998). Psychological stressors and well-being in health careworkers: the impact of an intervention program (Vols. 47(11):1763-72). *Social Science and Medicine*.
- Quispe-Juli CU, Moquillaza-Alcántara VH, Arapa-Apaza KL. Telesalud en Latinoamérica: una mirada a los estudios registrados en clinicaltrials. gov. *Rev cuba inf cienc salud [Internet]*. 2019 [cited 2022 Mar 17];30(4). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2307-21132019000400009.
- Raziqa, Abdul ; Maulabakhsha, Raheela. Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance* 23 (2015) 717 - 725
- Robert Wood Johnson Foundation. Recuperado (10 de julio de 2022) de: <https://www.rwjf.org/en/library/research/2013/04/quality-equality-glossary.html>.
- Salvador Escobar, Rosa Aracelly. Liderazgo y clima laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la cobranza en Lima, 2016. Universidad César Vallejo. Perú. 2017.

Schroffel, A. (1999). How Does Clinical Supervision Affect Job Satisfaction? *The Clinical Supervisor*, 18(2).

Sell, L., y Bryan, C. (2011). Job Satisfaction, Work Environment, and Rewards: Motivational Theory Revisited *labr. LABOUR*, 25(1), 1-23.

Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, Thousand Oaks, CA, Inc (Vol. 3). Sage Publications.

Tamayo Wong, Ñ. y Romero Pesantes, C. (2019) *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle].

Wootton R, Geissbuhler A, Jethwani K, Kovarik C, Person DA, Vladzmyrskyy A, et al. Long-running telemedicine networks delivering humanitarian services: experience, performance and scientific output. *Bull World Health Organ.* 2012;90(5):341-7D. doi: 10.2471/BLT.11.099143.

Páginas web

<https://guidewaycare.com/patient-satisfaction-what-why-how/>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento para la variable Satisfacción de los usuarios

Tabla 1. Instrumento para la variable Satisfacción de los usuarios

Cuestionario de Satisfacción del Usuario de consultas externas (SUCE)					
Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada					
Preguntas	Muy de acuerdo = 5	De acuerdo = 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	En desacuerdo = 2	Muy en desacuerdo = 1
1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta					
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital					
3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión					
4. El tiempo de espera en consultas					
5. La comodidad de la sala de espera					
6. El trato por parte del personal de enfermería					
7. El trato por parte del personal médico					
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta					
9. La duración de la consulta					
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud					
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas					
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse					

Fuente: Granado (2006)

Anexo 2: Instrumento para la variable Clima laboral

Se le solicita amablemente que disponga un tiempo libre para llenar esta encuesta. Esta información ayudará a comprender las necesidades y opiniones de todo el personal administrativo y de salud perteneciente al hospital. Cabe recordar que las respuestas están bajo el sello de confidencial y estas son de carácter anónimo. Así, dicha información se analizará agregadamente, por lo tanto, no hay que colocar nombre. Ahora bien, el instrumento dispone de unas preguntas alrededor de diversos aspectos. Para completar la encuesta es necesario usar la siguiente escala. Marque con una X la casilla que más se identifique con la pregunta planteada:

Tabla 2. Instrumento para el diagnóstico del clima laboral

N°	Cuestionario de diagnóstico de clima laboral	1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = De acuerdo	4 = Totalmente de acuerdo
1	En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general.				
2	La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados.				
3	Las personas en el hospital nos comprendemos y aceptamos tal como somos.				
4	El hospital promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional.				
5	Considero la Institución como una gran familia.				
6	Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo, de cara al futuro.				
7	Considero que mi trabajo está bien remunerado. .				
8	El personal de la Institución cada día trata de hacer mejor las cosas.				
9	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo.				
10	Cuando tengo una queja o insatisfacción me siento en libertad de hablar con el(la) jefe(a).				
11	La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura del hospital.				
12	Me llevo bien con mis compañeros de equipo.				

13	La Institución brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño personal y laboral.				
14	Me siento orgulloso(a) de trabajar para el hospital.				
15	Existen posibilidades de promoción en la Institución.				
16	La actitud del personal es de optimizar el tiempo de la jornada laboral.				
17	Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo.				
18	Se puede decir lo que se piensa en la Institución,				
19	Considero que entre mis compañeros de trabajo se desarrollan buenas relaciones.				
20	Estoy consciente del aporte que brindo la Institución.				
21	Me siento integrado(a) al hospital.				
22	Mi puesto de trabajo me resulta agradable.				
23	Existe buena comunicación de arriba a abajo en la Institución.				
24	Existe colaboración entre el personal de los diferentes equipos y áreas del hospital.				
25	Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo.				
26	26 Me gusta trabajar en la Institución.				
27	El hospital me brinda la seguridad de contar con un trabajo.				
28	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en mi entorno social, fuera de la Institución.				
29	En la Institución se promueve para que hagamos con calidad nuestro trabajo.				
30	La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas.				
31	Existe una buena comunicación de abajo a arriba en la Institución				
32	Existe armonía entre el personal de mi área.				
33	Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico.				

34	Considero al hospital como mío, como algo propio.				
35	Puedo estar seguro(a) de conservar mi puesto si hago un buen trabajo.				
36	Los sistemas y procedimientos con que contamos facilitan la práctica de la calidad.				
37	Estoy informado de los logros y resultados de las acciones del Hospital.				
38	El (la) jefe(a) me trata con respeto y con amabilidad.				
39	Cuando entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días.				
40	Mi trabajo es suficientemente valorado.				
41	Conozco la Visión y Misión de la Institución.				
42	La Institución valora y trata de conservar al personal.				
43	Creo que mi sueldo está en consonancia con la labor que realizo.				
44	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).				
45	A los empleados en general, se nos informa oportunamente de lo que acontece en la Institución.				

FUENTE: Sierra García, M. A. "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V." Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2015.

Anexo 3: Resultados

Seguidamente, se presentan los resultados de las dimensiones de la variable Clima laboral.

Tabla de frecuencia

		I. Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	12	4	1,4	1,4	1,4
	13	4	1,4	1,4	2,9
	16	19	6,8	6,8	9,7
	17	8	2,9	2,9	12,5
	18	15	5,4	5,4	17,9
	19	20	7,2	7,2	25,1
	20	12	4,3	4,3	29,4
	23	3	1,1	1,1	30,5
	24	6	2,2	2,2	32,6
	25	3	1,1	1,1	33,7
	26	7	2,5	2,5	36,2
	27	19	6,8	6,8	43,0
	28	12	4,3	4,3	47,3
	29	9	3,2	3,2	50,5
	30	33	11,8	11,8	62,4
	31	21	7,5	7,5	69,9
	32	18	6,5	6,5	76,3
	33	39	14,0	14,0	90,3
	34	15	5,4	5,4	95,7
	35	12	4,3	4,3	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

II. Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	4	1,4	1,4	1,4
	6	16	5,7	5,7	7,2
	7	39	14,0	14,0	21,1
	8	16	5,7	5,7	26,9
	9	7	2,5	2,5	29,4
	10	24	8,6	8,6	38,0
	11	14	5,0	5,0	43,0
	12	39	14,0	14,0	57,0
	13	48	17,2	17,2	74,2
	14	39	14,0	14,0	88,2
	15	33	11,8	11,8	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

III. Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	13	12	4,3	4,3	4,3
	14	15	5,4	5,4	9,7
	15	24	8,6	8,6	18,3
	16	16	5,7	5,7	24,0
	17	4	1,4	1,4	25,4
	18	8	2,9	2,9	28,3
	22	21	7,5	7,5	35,8
	23	24	8,6	8,6	44,4
	24	23	8,2	8,2	52,7
	25	18	6,5	6,5	59,1
	26	30	10,8	10,8	69,9
	27	45	16,1	16,1	86,0
	28	24	8,6	8,6	94,6
	29	9	3,2	3,2	97,8
	30	6	2,2	2,2	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

IV. Desarrollo personal y profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	12	4	1,4	1,4	1,4
	14	15	5,4	5,4	6,8
	15	16	5,7	5,7	12,5
	16	24	8,6	8,6	21,1
	17	8	2,9	2,9	24,0
	18	11	3,9	3,9	28,0
	19	4	1,4	1,4	29,4
	20	3	1,1	1,1	30,5
	21	13	4,7	4,7	35,1
	22	3	1,1	1,1	36,2
	23	22	7,9	7,9	44,1
	24	27	9,7	9,7	53,8
	25	21	7,5	7,5	61,3
	26	30	10,8	10,8	72,0
	27	30	10,8	10,8	82,8
	28	33	11,8	11,8	94,6
	29	15	5,4	5,4	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

V. Identificación con la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	11	6	2,2	2,2	2,2
	12	23	8,2	8,2	10,4
	13	23	8,2	8,2	18,6
	14	20	7,2	7,2	25,8
	15	9	3,2	3,2	29,0
	16	1	,4	,4	29,4
	17	1	,4	,4	29,7
	18	7	2,5	2,5	32,3
	19	15	5,4	5,4	37,6
	20	25	9,0	9,0	46,6
	21	27	9,7	9,7	56,3
	22	52	18,6	18,6	74,9
	23	42	15,1	15,1	90,0
	24	23	8,2	8,2	98,2
	25	5	1,8	1,8	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

VI. Estabilidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	7	2,5	2,5	2,5
	11	4	1,4	1,4	3,9
	12	24	8,6	8,6	12,5
	13	23	8,2	8,2	20,8
	14	11	3,9	3,9	24,7
	15	10	3,6	3,6	28,3
	16	7	2,5	2,5	30,8
	17	8	2,9	2,9	33,7
	18	13	4,7	4,7	38,4
	19	10	3,6	3,6	41,9
	20	23	8,2	8,2	50,2
	21	16	5,7	5,7	55,9
	22	34	12,2	12,2	68,1
	23	53	19,0	19,0	87,1
	24	26	9,3	9,3	96,4
	25	10	3,6	3,6	100,0
Total		279	100,0	100,0	

VII. Remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	5	2	,7	,7	,7	
	6	13	4,7	4,7	5,4	
	7	14	5,0	5,0	10,4	
	8	17	6,1	6,1	16,5	
	9	27	9,7	9,7	26,2	
	10	20	7,2	7,2	33,3	
	11	16	5,7	5,7	39,1	
	12	33	11,8	11,8	50,9	
	13	47	16,8	16,8	67,7	
	14	54	19,4	19,4	87,1	
	15	36	12,9	12,9	100,0	
	Total		279	100,0	100,0	

VIII. Orientación a la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7	4	1,4	1,4	1,4
	8	7	2,5	2,5	3,9
	9	19	6,8	6,8	10,8
	10	24	8,6	8,6	19,4
	11	24	8,6	8,6	28,0
	12	4	1,4	1,4	29,4
	14	21	7,5	7,5	36,9
	15	25	9,0	9,0	45,9
	16	19	6,8	6,8	52,7
	17	27	9,7	9,7	62,4
	18	60	21,5	21,5	83,9
	19	36	12,9	12,9	96,8
	20	9	3,2	3,2	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

IX. Condiciones ambientales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	4	1,4	1,4	1,4
	11	8	2,9	2,9	4,3
	12	18	6,5	6,5	10,8
	13	20	7,2	7,2	17,9
	14	28	10,0	10,0	28,0
	16	22	7,9	7,9	35,8
	18	7	2,5	2,5	38,4
	19	19	6,8	6,8	45,2
	20	6	2,2	2,2	47,3
	21	27	9,7	9,7	57,0
	22	42	15,1	15,1	72,0
	23	39	14,0	14,0	86,0
	24	24	8,6	8,6	94,6
	25	15	5,4	5,4	100,0
	Total	279	100,0	100,0	

ANEXO 4: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Tabla 3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENCUESTADO	PUNTAJE Satisfacción del Usuario	ESCALA Satisfacción del Usuario	I. Comunicación	II. Liderazgo	III. Relaciones interpersonales	IV. Desarrollo personal y profesional	V. Identificación con la institución	VI. Estabilidad laboral	VII. Remuneración	VIII. Orientación a la calidad	IX. Condiciones ambientales	PUNTAJE CLIMA LABORAL	ESCALA CLIMA LABORAL
1	17	Bajo	16	7	15	14	14	13	9	10	13	111	Regular
2	28	Regular	16	7	17	16	13	13	7	10	14	113	Regular
3	21	Bajo	20	7	15	17	13	12	9	11	14	118	Regular
4	20	Bajo	16	8	15	14	13	10	8	9	13	106	Regular
5	27	Regular	19	6	16	16	14	12	9	12	12	116	Regular
6	23	Bajo	12	6	14	14	12	12	6	7	11	94	Regular
7	30	Regular	16	6	13	12	12	13	8	9	13	102	Regular
8	14	Bajo	13	9	15	18	16	13	7	9	14	114	Regular
9	13	Bajo	20	7	18	19	14	14	9	11	16	128	Regular
10	19	Bajo	19	7	16	17	14	13	6	10	14	116	Regular
11	18	Bajo	18	5	14	15	13	12	8	9	13	107	Regular
12	56	Alto	27	11	24	21	22	18	10	16	18	167	Alto
13	59	Alto	26	11	24	23	19	20	12	15	19	169	Alto
14	18	Bajo	19	8	16	16	13	12	8	10	14	116	Regular
15	18	Bajo	18	8	15	16	13	15	8	8	14	115	Regular
16	20	Bajo	18	8	13	16	15	12	9	10	12	113	Regular
17	18	Bajo	20	6	15	15	15	12	9	11	10	113	Regular
18	20	Bajo	17	7	14	18	15	12	9	11	12	115	Regular
19	13	Bajo	19	7	18	16	15	15	7	11	14	122	Regular
20	30	Regular	17	7	13	15	13	10	6	10	11	102	Regular
21	17	Bajo	19	7	16	15	14	12	9	11	13	116	Regular
22	15	Bajo	16	9	14	14	14	10	6	9	12	104	Regular
23	16	Bajo	25	13	22	26	21	15	12	15	18	167	Alto

24	31	Regular	32	12	26	27	23	20	12	18	22	192	Alto
25	31	Regular	29	13	24	25	21	19	13	18	22	184	Alto
26	33	Regular	29	10	24	24	21	22	15	16	21	182	Alto
27	27	Regular	26	12	22	24	21	20	11	14	21	171	Alto
28	28	Regular	28	12	22	23	23	22	12	15	19	176	Alto
29	27	Regular	24	13	25	24	20	20	10	15	22	173	Alto
30	33	Regular	32	13	26	21	22	23	11	17	22	187	Alto
31	30	Regular	30	10	24	24	19	16	14	16	16	169	Alto
32	45	Alto	27	12	23	24	21	20	11	14	21	173	Alto
33	42	Alto	27	10	23	23	19	18	13	14	16	163	Alto
34	31	Regular	30	14	22	22	20	18	14	15	19	174	Alto
35	45	Alto	28	10	23	25	20	22	12	16	21	177	Alto
36	49	Alto	31	12	26	26	23	23	12	17	23	193	Alto
37	44	Alto	31	12	22	20	20	18	13	14	16	166	Alto
38	55	Alto	27	10	23	28	21	20	13	14	19	175	Alto
39	46	Alto	30	14	29	24	23	25	10	18	23	196	Alto
40	46	Alto	28	11	24	24	19	17	13	14	19	169	Alto
41	49	Alto	18	7	22	21	15	16	6	8	12	125	Regular
42	49	Alto	23	12	22	18	22	17	5	15	16	150	Alto
43	57	Alto	33	13	27	27	22	23	15	19	24	203	Alto
44	54	Alto	33	12	28	27	22	22	14	18	21	197	Alto
45	57	Alto	35	15	28	28	24	23	15	20	22	210	Alto
46	59	Alto	31	15	23	25	24	23	12	19	24	196	Alto
47	60	Alto	33	14	25	26	23	23	13	19	23	199	Alto
48	56	Alto	35	13	26	26	24	24	14	18	22	202	Alto
49	53	Alto	33	14	28	27	22	23	13	19	23	202	Alto
50	59	Alto	34	14	28	27	22	25	15	18	23	206	Alto

51	56	Alto	33	13	28	29	23	25	15	18	24	208	Alto
52	55	Alto	33	14	27	28	25	23	14	18	25	207	Alto
53	57	Alto	34	14	27	28	24	24	15	20	25	211	Alto
54	54	Alto	30	14	28	26	21	24	13	18	23	197	Alto
55	55	Alto	32	14	27	28	24	24	14	18	24	205	Alto
56	55	Alto	33	15	27	27	21	24	15	18	25	205	Alto
57	56	Alto	33	15	27	29	21	23	15	19	24	206	Alto
58	56	Alto	33	15	29	29	23	22	14	17	23	205	Alto
59	55	Alto	30	15	30	29	24	23	12	18	23	204	Alto
60	55	Alto	35	14	27	28	23	24	15	19	23	208	Alto
61	54	Alto	34	13	27	28	23	22	15	18	20	200	Alto
62	56	Alto	30	15	25	27	24	23	14	17	24	199	Alto
63	56	Alto	32	15	27	28	22	22	15	18	22	201	Alto
64	58	Alto	33	13	29	27	22	21	15	19	21	200	Alto
65	51	Alto	34	13	28	26	24	24	14	19	22	204	Alto
66	52	Alto	33	14	27	26	24	25	14	18	23	204	Alto
67	53	Alto	31	15	28	29	23	23	12	18	25	204	Alto
68	54	Alto	31	15	27	27	21	23	14	17	25	200	Alto
69	50	Alto	33	15	27	25	23	23	14	19	22	201	Alto
70	48	Alto	34	14	27	28	23	21	15	19	23	204	Alto
71	52	Alto	33	14	27	25	23	24	13	20	23	202	Alto
72	53	Alto	35	13	30	28	21	23	15	19	24	208	Alto
73	49	Alto	32	12	26	27	23	20	12	18	22	192	Alto
74	53	Alto	31	13	25	26	21	22	15	18	22	193	Alto
75	52	Alto	30	12	24	23	23	22	12	17	19	182	Alto
76	50	Alto	24	13	26	25	20	20	10	15	23	176	Alto
77	52	Alto	31	13	26	21	21	23	11	17	22	185	Alto

78	26	Regular	30	10	25	24	17	17	14	16	16	169	Alto
79	44	Alto	30	10	26	26	21	23	15	17	21	189	Alto
80	56	Alto	28	12	23	24	21	20	11	15	21	175	Alto
81	55	Alto	27	10	23	23	19	18	13	14	16	163	Alto
82	58	Alto	30	13	23	23	21	20	15	18	20	183	Alto
83	51	Alto	32	12	26	25	22	21	15	19	21	193	Alto
84	55	Alto	27	11	25	23	21	24	12	16	22	181	Alto
85	56	Alto	29	12	26	26	23	25	12	18	22	193	Alto
86	60	Alto	30	13	27	28	21	23	13	17	24	196	Alto
87	18	Bajo	16	7	15	14	15	13	9	10	13	112	Regular
88	29	Regular	16	7	17	16	12	14	7	10	14	113	Regular
89	22	Bajo	20	7	15	17	12	13	9	11	14	118	Regular
90	21	Bajo	16	8	15	14	12	11	8	9	13	106	Regular
91	28	Regular	19	6	16	16	13	13	9	12	12	116	Regular
92	24	Bajo	12	6	14	14	11	13	6	7	11	94	Regular
93	31	Regular	16	6	13	12	11	14	8	9	13	102	Regular
94	15	Bajo	13	9	15	18	15	14	7	9	14	114	Regular
95	14	Bajo	20	7	18	19	13	15	9	11	16	128	Regular
96	20	Bajo	19	7	16	17	13	14	6	10	14	116	Regular
97	19	Bajo	18	5	14	15	12	13	8	9	13	107	Regular
98	55	Alto	27	11	24	21	21	19	10	16	18	167	Alto
99	60	Alto	26	11	24	23	18	19	12	15	19	167	Alto
100	19	Bajo	19	8	16	16	12	13	8	10	14	116	Regular
101	19	Bajo	18	8	15	16	12	16	8	8	14	115	Regular
102	21	Bajo	18	8	13	16	14	13	9	10	12	113	Regular
103	19	Bajo	20	6	15	15	14	13	9	11	10	113	Regular
104	21	Bajo	17	7	14	18	14	13	9	11	12	115	Regular

105	14	Bajo	19	7	18	16	14	16	7	11	14	122	Regular
106	31	Regular	17	7	13	15	12	11	6	10	11	102	Regular
107	18	Bajo	19	7	16	15	13	13	9	11	13	116	Regular
108	16	Bajo	16	9	14	14	13	11	6	9	12	104	Regular
109	17	Bajo	25	13	22	26	20	16	12	15	18	167	Alto
110	32	Regular	32	12	26	27	22	21	12	18	22	192	Alto
111	32	Regular	29	13	24	25	22	20	13	18	22	186	Alto
112	34	Regular	29	10	24	24	22	21	15	16	21	182	Alto
113	28	Regular	26	12	22	24	20	21	11	14	21	171	Alto
114	29	Regular	28	12	22	23	22	23	12	15	19	176	Alto
115	28	Regular	24	13	25	24	19	21	10	15	22	173	Alto
116	34	Regular	32	13	26	21	21	22	11	17	22	185	Alto
117	31	Regular	30	10	24	24	18	17	14	16	16	169	Alto
118	46	Alto	27	12	23	24	20	21	11	14	21	173	Alto
119	43	Alto	27	10	23	23	20	19	13	14	16	165	Alto
120	32	Regular	30	14	22	22	19	20	14	15	19	175	Alto
121	46	Alto	28	10	23	25	19	21	12	16	21	175	Alto
122	50	Alto	31	12	26	26	22	23	12	17	23	192	Alto
123	45	Alto	31	12	22	20	19	19	13	14	16	166	Alto
124	54	Alto	27	10	23	28	22	19	13	14	19	175	Alto
125	47	Alto	30	14	29	24	22	24	10	18	23	194	Alto
126	47	Alto	28	11	24	24	20	18	13	14	19	171	Alto
127	50	Alto	18	7	22	21	14	17	6	8	12	125	Regular
128	50	Alto	23	12	22	18	21	18	5	15	16	150	Alto
129	58	Alto	33	13	27	27	23	22	15	19	24	203	Alto
130	54	Alto	33	12	28	27	21	23	14	18	21	197	Alto
131	56	Alto	35	15	28	28	25	24	15	20	22	212	Alto

132	58	Alto	31	15	23	25	24	22	12	19	24	195	Alto
133	59	Alto	33	14	25	26	23	22	13	19	23	198	Alto
134	55	Alto	35	13	26	26	23	23	14	18	22	200	Alto
135	54	Alto	33	14	28	27	23	22	13	19	23	202	Alto
136	58	Alto	34	14	28	27	23	24	15	18	23	206	Alto
137	55	Alto	33	13	28	29	24	24	15	18	24	208	Alto
138	56	Alto	33	14	27	28	24	22	14	18	25	205	Alto
139	56	Alto	34	14	27	28	25	23	15	20	25	211	Alto
140	55	Alto	30	14	28	26	22	23	13	18	23	197	Alto
141	54	Alto	32	14	27	28	23	23	14	18	24	203	Alto
142	54	Alto	33	15	27	27	22	23	15	18	25	205	Alto
143	57	Alto	33	15	27	29	22	22	15	19	24	206	Alto
144	57	Alto	33	15	29	29	22	23	14	17	23	205	Alto
145	56	Alto	30	15	30	29	23	24	12	18	23	204	Alto
146	56	Alto	35	14	27	28	24	23	15	19	23	208	Alto
147	53	Alto	34	13	27	28	24	23	15	18	20	202	Alto
148	55	Alto	30	15	25	27	23	23	14	17	24	198	Alto
149	55	Alto	32	15	27	28	23	23	15	18	22	203	Alto
150	57	Alto	33	13	29	27	23	22	15	19	21	202	Alto
151	52	Alto	34	13	28	26	23	23	14	19	22	202	Alto
152	53	Alto	33	14	27	26	23	24	14	18	23	202	Alto
153	54	Alto	31	15	28	29	22	22	12	18	25	202	Alto
154	53	Alto	31	15	27	27	20	22	14	17	25	198	Alto
155	49	Alto	33	15	27	25	22	24	14	19	22	201	Alto
156	49	Alto	34	14	27	28	24	22	15	19	23	206	Alto
157	53	Alto	33	14	27	25	24	23	13	20	23	202	Alto
158	52	Alto	35	13	30	28	22	22	15	19	24	208	Alto

159	50	Alto	32	12	26	27	22	21	12	18	22	192	Alto
160	54	Alto	31	13	25	26	22	21	15	18	22	193	Alto
161	51	Alto	30	12	24	23	22	23	12	17	19	182	Alto
162	51	Alto	24	13	26	25	19	21	10	15	23	176	Alto
163	51	Alto	31	13	26	21	20	22	11	17	22	183	Alto
164	27	Regular	30	10	25	24	18	19	14	16	16	172	Alto
165	43	Alto	30	10	26	26	22	22	15	17	21	189	Alto
166	55	Alto	28	12	23	24	20	21	11	15	21	175	Alto
167	54	Alto	27	10	23	23	20	19	13	14	16	165	Alto
168	57	Alto	30	13	23	23	22	19	15	18	20	183	Alto
169	52	Alto	32	12	26	25	23	22	15	19	21	195	Alto
170	54	Alto	27	11	25	23	20	23	12	16	22	179	Alto
171	55	Alto	29	12	26	26	22	24	12	18	22	191	Alto
172	59	Alto	30	13	27	28	22	22	13	17	24	196	Alto
173	18	Bajo	16	7	15	14	13	14	9	10	13	111	Regular
174	29	Regular	16	7	17	16	12	14	7	10	14	113	Regular
175	22	Bajo	20	7	15	17	12	12	9	11	14	117	Regular
176	21	Bajo	16	8	15	14	12	11	8	9	13	106	Regular
177	28	Regular	19	6	16	16	13	13	9	12	12	116	Regular
178	24	Bajo	12	6	14	14	11	13	6	7	11	94	Regular
179	31	Regular	16	6	13	12	11	14	8	9	13	102	Regular
180	15	Bajo	13	9	15	18	15	14	7	9	14	114	Regular
181	14	Bajo	20	7	18	19	13	15	9	11	16	128	Regular
182	20	Bajo	19	7	16	17	13	14	6	10	14	116	Regular
183	19	Bajo	18	5	14	15	12	13	8	9	13	107	Regular
184	55	Alto	27	11	24	21	21	18	11	16	18	167	Alto
185	58	Alto	26	11	24	23	18	20	13	15	19	169	Alto

186	19	Bajo	19	8	16	16	12	12	9	10	14	116	Regular
187	19	Bajo	18	8	15	16	12	15	9	8	14	115	Regular
188	21	Bajo	18	8	13	16	14	12	10	10	12	113	Regular
189	19	Bajo	20	6	15	15	14	12	10	11	10	113	Regular
190	21	Bajo	17	7	14	18	14	12	10	11	12	115	Regular
191	14	Bajo	19	7	18	16	14	15	8	11	14	122	Regular
192	31	Regular	17	7	13	15	12	10	7	10	11	102	Regular
193	18	Bajo	19	7	16	15	13	12	10	11	13	116	Regular
194	16	Bajo	16	9	14	14	13	10	7	9	12	104	Regular
195	17	Bajo	25	13	22	26	20	15	13	15	18	167	Alto
196	32	Regular	32	12	26	27	22	20	13	18	22	192	Alto
197	32	Regular	29	13	24	25	22	19	14	18	22	186	Alto
198	34	Regular	29	10	24	24	22	22	14	16	21	182	Alto
199	28	Regular	26	12	22	24	20	20	12	14	21	171	Alto
200	29	Regular	28	12	22	23	22	22	13	15	19	176	Alto
201	28	Regular	24	13	25	24	19	20	11	15	22	173	Alto
202	34	Regular	32	13	26	21	21	23	12	17	22	187	Alto
203	31	Regular	30	10	24	24	18	16	13	16	16	167	Alto
204	46	Alto	27	12	23	24	20	20	11	14	21	172	Alto
205	43	Alto	27	10	23	23	20	18	14	14	16	165	Alto
206	32	Regular	30	14	22	22	19	18	13	15	19	172	Alto
207	46	Alto	28	10	23	25	19	22	13	16	21	177	Alto
208	48	Alto	31	12	26	26	22	23	13	17	23	193	Alto
209	45	Alto	31	12	22	20	19	18	12	14	16	164	Alto
210	56	Alto	27	10	23	28	22	20	14	14	19	177	Alto
211	45	Alto	30	14	29	24	22	25	11	18	23	196	Alto
212	47	Alto	28	11	24	24	20	17	14	14	19	171	Alto

213	48	Alto	18	7	22	21	14	16	7	8	12	125	Regular
214	50	Alto	23	12	22	18	21	17	6	15	16	150	Alto
215	58	Alto	33	13	27	27	23	23	14	19	24	203	Alto
216	53	Alto	33	12	28	27	21	22	13	18	21	195	Alto
217	58	Alto	35	15	28	28	25	23	14	20	22	210	Alto
218	58	Alto	31	15	23	25	24	23	12	19	24	196	Alto
219	59	Alto	33	14	25	26	23	23	13	19	23	199	Alto
220	55	Alto	35	13	26	26	23	24	14	18	22	201	Alto
221	52	Alto	33	14	28	27	23	23	14	19	23	204	Alto
222	58	Alto	34	14	28	27	23	25	14	18	23	206	Alto
223	55	Alto	33	13	28	29	24	25	14	18	24	208	Alto
224	54	Alto	33	14	27	28	24	23	13	18	25	205	Alto
225	56	Alto	34	14	27	28	25	24	14	20	25	211	Alto
226	53	Alto	30	14	28	26	22	24	14	18	23	199	Alto
227	54	Alto	32	14	27	28	23	24	13	18	24	203	Alto
228	54	Alto	33	15	27	27	22	24	14	18	25	205	Alto
229	55	Alto	33	15	27	29	22	23	14	19	24	206	Alto
230	55	Alto	33	15	29	29	22	22	13	17	23	203	Alto
231	54	Alto	30	15	30	29	23	23	13	18	23	204	Alto
232	54	Alto	35	14	27	28	24	24	14	19	23	208	Alto
233	53	Alto	34	13	27	28	24	22	14	18	20	200	Alto
234	57	Alto	30	15	25	27	23	23	13	17	24	197	Alto
235	55	Alto	32	15	27	28	23	22	14	18	22	201	Alto
236	59	Alto	33	13	29	27	23	21	14	19	21	200	Alto
237	52	Alto	34	13	28	26	23	24	13	19	22	202	Alto
238	53	Alto	33	14	27	26	23	25	13	18	23	202	Alto
239	52	Alto	31	15	28	29	22	23	13	18	25	204	Alto

240	55	Alto	31	15	27	27	20	23	13	17	25	198	Alto
241	49	Alto	33	15	27	25	22	23	13	19	22	199	Alto
242	50	Alto	34	14	27	28	24	21	14	19	23	204	Alto
243	53	Alto	33	14	27	25	24	24	14	20	23	204	Alto
244	54	Alto	35	13	30	28	22	23	14	19	24	208	Alto
245	48	Alto	32	12	26	27	22	20	13	18	22	192	Alto
246	54	Alto	31	13	25	26	22	22	14	18	22	193	Alto
247	51	Alto	30	12	24	23	22	22	13	17	19	182	Alto
248	49	Alto	24	13	26	25	19	20	11	15	23	176	Alto
249	53	Alto	31	13	26	21	20	23	12	17	22	185	Alto
250	27	Regular	30	10	25	24	18	17	13	16	16	169	Alto
251	45	Alto	30	10	26	26	22	23	14	17	21	189	Alto
252	57	Alto	28	12	23	24	20	20	12	15	21	175	Alto
253	56	Alto	27	10	23	23	20	18	14	14	16	165	Alto
254	57	Alto	30	13	23	23	22	20	14	18	20	183	Alto
255	50	Alto	32	12	26	25	23	21	14	19	21	193	Alto
256	54	Alto	27	11	25	23	20	24	13	16	22	181	Alto
257	55	Alto	29	12	26	26	22	25	13	18	22	193	Alto
258	59	Alto	30	13	27	28	22	23	14	17	24	198	Alto
259	19	Bajo	16	7	15	14	13	13	10	10	13	111	Regular
260	29	Regular	16	7	17	16	12	13	8	10	14	113	Regular
261	22	Bajo	20	7	15	17	12	12	10	11	14	118	Regular
262	21	Bajo	16	8	15	14	12	10	9	9	13	106	Regular
263	28	Regular	19	6	16	16	13	12	10	12	12	116	Regular
264	24	Bajo	12	6	14	14	11	12	7	7	11	94	Regular
265	29	Regular	16	6	13	12	11	13	9	9	13	102	Regular
266	15	Bajo	13	9	15	18	15	13	8	9	14	114	Regular

267	14	Bajo	20	7	18	19	13	14	10	11	16	128	Regular
268	20	Bajo	19	7	16	17	13	13	7	10	14	116	Regular
269	19	Bajo	18	5	14	15	12	12	9	9	13	107	Regular
270	55	Alto	27	11	24	21	21	18	11	16	18	167	Alto
271	58	Alto	26	11	24	23	18	20	12	15	19	168	Alto
272	19	Bajo	19	8	16	16	12	12	9	10	14	116	Regular
273	19	Bajo	18	8	15	16	12	15	9	8	14	115	Regular
274	21	Bajo	18	8	13	16	14	12	10	10	12	113	Regular
275	19	Bajo	20	6	15	15	14	12	10	11	10	113	Regular
276	21	Bajo	17	7	14	18	14	12	10	11	12	115	Regular
277	14	Bajo	19	7	18	16	14	15	8	11	14	122	Regular
278	31	Regular	17	7	13	15	12	10	7	10	11	102	Regular
279	17	Bajo	19	7	16	15	13	12	10	11	13	116	Regular