

# Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017

Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017

Danitz Fernández-Oliva<sup>1,2,a</sup>, María E. Revilla-Velásquez<sup>1,2,a</sup>, Lenka A. Kolevic-Roca<sup>1,2,a</sup>, Irma Cabrejos-Castilla<sup>1,2,a</sup>, Isabel Muchaypiña-Gallegos<sup>1,2,a</sup>, Iris Sayas-Avilés<sup>2,b</sup>, Lizeth Chávez-Conde<sup>2,c</sup>, Víctor A. Mamani-Urrutia<sup>1,3,d</sup>

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima, Perú.

<sup>2</sup> Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

<sup>3</sup> Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

<sup>a</sup> Médico pediatra

<sup>b</sup> Interna de medicina

<sup>c</sup> Médico residente

<sup>d</sup> Nutricionista, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5508-0883>

An Fac med. 2019;80(2):188-92 / DOI: <https://10.15381/anales.802.15745>

## Correspondencia:

Victor Alfonso Mamani Urrutia  
vmamani@gmail.com

Recibido: 18 de enero 2019

Aceptado: 22 de abril 2019

Publicación en línea: 28 de junio 2019

Conflictos de interés: Los autores  
declaran no tener conflictos de interés

## Fuente de financiamiento:

Autofinanciado

**Citar como:** Fernández-Oliva D, Revilla-Velásquez M, Kolevic-Roca L, Cabrejos-Castilla I, Muchaypiña-Gallegos I, Sayas-Avilés I, Chávez-Conde L, Mamani-Urrutia V. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An Fac med.* 2019;80(2):188-92. DOI: <https://10.15381/anales.802.15745>

## Resumen

**Introducción.** El clima organizacional dentro de las instituciones de salud y la satisfacción del paciente se utilizan para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud. **Objetivo.** Determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención médica recibida en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño (INSN). **Métodos.** En el año 2017 se aplicó una encuesta para calificar el clima organizacional a los trabajadores de los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del INSN. La satisfacción del usuario externo se midió mediante la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos. **Resultados.** La calificación del clima organizacional fue de 76,3%, considerada como mejorable; y la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%. El clima organizacional en las dimensiones de identidad, comunicación organizacional y estructura lograron el calificativo de saludable y la dimensión remuneración obtuvo el calificativo de no saludable. La dimensión mejor valorada por los usuarios externos fue: ¿durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?; y la menos valorada: ¿los trámites para el alta fueron rápidos?. **Conclusión.** La calificación global del clima organizacional fue de 76,3% y la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4% en el INSN.

**Palabras clave:** Salud Laboral; Satisfacción del Paciente; Calidad de la Atención de Salud; Atención Hospitalaria (fuente: DeCS BIREME).

## Abstract

**Introduction.** The organizational climate within health institutions and patient satisfaction are used to evaluate and improve the quality of health services. **Objective.** Determine the organizational climate and the satisfaction of the external user regarding the medical care received in the hospitalization services of the Instituto Nacional Salud del Niño (INSN). **Methods.** In the year 2017 a survey was applied to qualify the organizational climate to the workers of the hospitalization services of the Department of Medicine of the INSN. The satisfaction of the external user was measured through the SERVQUAL survey applied to external users. **Results.** The qualification of the organizational climate was 76,3%, considered as improvable; and the overall satisfaction of the external user was 64,4%. The organizational climate in the dimensions of identity, organizational communication and structure achieved the qualification of healthy and the remuneration dimension obtained the qualification of unhealthy. The dimension best valued by external users was: during your hospitalization did you receive a medical visit every day? and the least valued: were the procedures for discharge high?. **Conclusion.** The overall rating of the organizational climate was 76,3% and the overall satisfaction of the external user was 64,4% in the INSN.

**Keywords:** Occupational Health; Patient Satisfaction; Quality of Health Care; Hospital Care (source: MeSH NLM).

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) cuenta con evidencia desde el periodo 2008-2010 respecto a la satisfacción de los usuarios externos, sobre la atención que reciben en sus distintos servicios de salud, encontrándose en dicho periodo insatisfacción en la dimensión de capacidades médicas en hospitalización y emergencia<sup>1</sup>; además, los hallazgos encontrados en el libro de reclamaciones indicaban la necesidad de intervenciones correctivas y educativas con el personal de salud para minimizar los reclamos de los usuarios<sup>2</sup>. Así, durante los años 2011, 2012 y 2013 se implementaron acciones educativas al personal de salud respecto al trato apropiado a los usuarios y ética profesional.

En nuestro país se han realizado investigaciones previas sobre la satisfacción de los usuarios que acuden a distintos establecimientos de salud en el Perú; así, en un hospital de las fuerzas armadas más del 70% de sus usuarios se encontraban insatisfechos<sup>3</sup>, similar a lo reportado en un hospital de la región Apurímac donde se tuvo 75% de insatisfacción<sup>4</sup>. A nivel internacional se utiliza la satisfacción del paciente para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud; además, constituye un indicador de la calidad asistencial<sup>5,6</sup>.

Por otro lado, en dos hospitales de alta complejidad en Chile se determinó que las dimensiones más apreciadas en el clima laboral fueron la identidad, motivación laboral y responsabilidad; y las menos valoradas: equipos y distribución de personas y materiales, administración del conflicto y comunicación<sup>7</sup>. Asimismo, en un hospital público de Colombia se determinó una relación positiva y significativa entre la dimensión de relaciones interpersonales y el clima organizacional<sup>8</sup>.

En los últimos años, la desconfianza y el cuestionamiento de parte del acompañante del paciente por la atención que se le brinda generan un efecto negativo en la relación médico-paciente y conflictos entre el trabajador de salud y el paciente, deshumanizando los servicios de salud<sup>2</sup>. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención médica recibida en los servicios de hospitalización del INSN.

## MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional y transversal. La población estuvo conformada por usuarios internos, que fueron todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2017 del Departamento de Medicina del INSN, con un tiempo de trabajo no menor a 3 meses en la institución. La muestra fue de 125 trabajadores, correspondiente al 30% del total de trabajadores del Departamento de Medicina del INSN, además se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra (312 trabajadores en total). Para la medición del clima organizacional en el INSN se utilizó la metodología aprobada por el Ministerio de Salud (MINSa), que permite conocer de forma científica y sistemática las opiniones y condiciones de trabajo del personal de salud mediante una encuesta; así, el instrumento utilizado consta de 55 preguntas, indaga acerca de 3 variables: i) Potencial Humano, en las dimensiones de liderazgo, innovación, recompensa, y confort; ii) Diseño organizacional, en las dimensiones estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración y, iii) Cultura de la organización, en las dimensiones identidad, conflicto y cooperación y motivación<sup>9</sup>.

En relación a los usuarios externos, se encuestó a 92 acompañantes de los pacientes pediátricos hospitalizados en los diferentes servicios del Departamento de Medicina del INSN, durante los meses de agosto a octubre del año 2017, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Se utilizó la encuesta SERVQUAL, herramienta modificada por el MINSa para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, entendida como la brecha entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, y que consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: i) Fiabilidad: preguntas del 01 al 05; ii) Capacidad de Respuesta: preguntas del 06 al 09; iii) Seguridad: preguntas del 10 al 13; iv) Empatía: preguntas del 14 al 18; v) Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22. La satisfacción tuvo la siguiente escala de medición: aceptable (<40%), en proceso (40-60%) y por mejorar (>60%). La encuesta fue aplicada por

residentes de medicina que no laboraran en el servicio evaluado y que aplicaron el cuestionario en forma anónima, preguntando en forma clara y permitiendo que los acompañantes de los pacientes decidieran sus respuestas. Los encuestados fueron seleccionados al finalizar la atención de hospitalización<sup>10</sup>.

Para el procesamiento de información de las encuestas aplicadas para medir el clima organizacional y SERVQUAL, se utilizó el aplicativo del MINSa para el ingreso y control de digitación de la información en formato Excel Office 2007. La investigación fue aprobada por el Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN.

## RESULTADOS

### Clima organizacional

Se aplicó la encuesta a 125 trabajadores del Departamento de Medicina del INSN, encontrándose que el tiempo de servicio promedio fue de 18,6 años entre los trabajadores evaluados, el mayor tiempo de servicio fue de 48 años. El promedio de edad fue de 46,2 años de edad, con una edad mínima de 26 años y la máxima de 69 años de edad. Se tuvo mayor participación de mujeres, personal de labor asistencial y personal nombrado según se muestra en la tabla 1.

La calificación global del clima organizacional fue de 76,3%. Analizando las variables de manera independiente, la variable *potencial humano* fue la que obtuvo el mayor puntaje. Las dimensiones *identidad*, *comunicación organizacional* y *estructura*, lograron una evaluación final de saludable, y la dimensión *remuneración* obtuvo un puntaje menor con un calificativo de no saludable. Tabla 2.

Tabla 1. Características del personal evaluado del Departamento de Medicina del INSN (n=125)

| Variables         | N°  | %    |
|-------------------|-----|------|
| Sexo              |     |      |
| Femenino          | 103 | 82,4 |
| Masculino         | 22  | 17,6 |
| Grupo ocupacional |     |      |
| Administrativos   | 6   | 4,8  |
| Asistenciales     | 119 | 95,2 |
| Condición laboral |     |      |
| Nombrados         | 108 | 86,4 |
| Contratados       | 17  | 13,6 |

Tabla 2. Clima organizacional según dimensiones y evaluación obtenida. Departamento de Medicina del INSN. 2017.

| Variable/ Dimensión         | Rango de Puntuación | Evaluación de la Puntuación |             |           | Puntuación Obtenida | Evaluación de clima |
|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------|-----------|---------------------|---------------------|
|                             |                     | No Saludable                | Por mejorar | Saludable |                     |                     |
| Clima organizacional        | 28 a 112            | Menos de 56                 | 56 a 84     | Más de 84 | 76,38               | Por mejorar         |
| Cultura de la organización  | 8 a 32              | Menos de 16                 | 16 a 24     | Más de 24 | 23,59               | Por mejorar         |
| Conflicto y cooperación     | 2 a 8               | Menos de 4                  | 4 a 6       | Más de 6  | 5,22                | Por mejorar         |
| Motivación                  | 3 a 12              | Menos de 6                  | 6 a 9       | Más de 9  | 8,44                | Por mejorar         |
| Identidad                   | 3 a 12              | Menos de 6                  | 6 a 9       | Más de 9  | 9,93                | Saludable           |
| Diseño organizacional       | 9 a 36              | Menos de 18                 | 18 a 27     | Más de 27 | 25,35               | Por mejorar         |
| Remuneración                | 2 a 8               | Menos de 4                  | 4 a 6       | Más de 6  | 3,28                | No saludable        |
| Toma de decisiones          | 2 a 8               | Menos de 4                  | 4 a 6       | Más de 6  | 5,45                | Por mejorar         |
| Comunicación organizacional | 3 a 12              | Menos de 6                  | 6 a 9       | Más de 9  | 9,67                | Saludable           |
| Estructura                  | 2 a 8               | Menos de 4                  | 4 a 6       | Más de 6  | 6,95                | Saludable           |
| Potencial humano            | 11 a 44             | Menos de 22                 | 22 a 33     | Más de 33 | 27,43               | Por mejorar         |
| Recompensa                  | 3 a 12              | Menos de 6                  | 6 a 9       | Más de 9  | 6,71                | Por mejorar         |
| Innovación                  | 4 a 16              | Menos de 8                  | 8 a 12      | Más de 12 | 9,73                | Por mejorar         |
| Liderazgo                   | 2 a 8               | Menos de 4                  | 4 a 6       | Más de 6  | 5,20                | Por mejorar         |
| Confort                     | 2 a 8               | Menos de 4                  | 4 a 6       | Más de 6  | 5,79                | Por mejorar         |

### Satisfacción del usuario externo

Se encuestaron a 92 usuarios externos de los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del INSN, la edad promedio de los encuestados fue 33 años (DS  $\pm$ 10 años), con una edad mínima de 19 años y una edad máxima de 75 años; se tuvo mayor participación de las madres de los usuarios hospitalizados, el grado de instrucción de los encuestados entre secundaria y superior fue de 75%, y el SIS fue el tipo de seguro que mayoritariamente utilizan para su atención de salud, según se muestra en la tabla 3.

La satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%. La satisfacción de los acompañantes de los pacientes en los servicios de hospitalización es percibida como satisfactoria en forma global. La percepción del mayor nivel de insatisfacción del usuario externo fue la *capacidad de respuesta* en especial de sus variables: los trámites para el alta fueron rápidos 54,4%, los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidamente 46,7% y los exámenes radiológicos se realizaron rápido 44,8%. La dimensión con menor nivel de insatisfacción fue *fiabilidad* en específico la variable: ¿usted comprendió la explicación de los médicos sobre los resultados de los análisis de laboratorio que se realizaron?. Tabla 4.

### DISCUSIÓN

El clima organizacional del INSN en las dimensiones de *identidad*, *comunicación organizacional* y *estructura*, tuvo una evaluación *saludable*; así, la calificación global del clima organizacional fue de 76,3%. La única dimensión con calificación de *no saludable* fue la de *remuneración*. Nue-

Tabla 3. Características de los encuestados para Satisfacción al Usuario Externo de los servicios del Departamento de Medicina del INSN (n=92)

| Variables                             | N° | %    |
|---------------------------------------|----|------|
| Condición del encuestado              |    |      |
| Usuario                               | 2  | 2,2  |
| Acompañante                           | 1  | 1,1  |
| Padre                                 | 7  | 7,6  |
| Madre                                 | 76 | 82,6 |
| Otro familiar                         | 6  | 6,5  |
| Sexo                                  |    |      |
| Masculino                             | 17 | 18,5 |
| Femenino                              | 75 | 81,5 |
| Grado de instrucción                  |    |      |
| Primaria                              | 20 | 21,7 |
| Secundaria                            | 51 | 55,4 |
| Superior                              | 18 | 19,6 |
| No responde                           | 3  | 3,3  |
| Tipo de seguro por el cual se atiende |    |      |
| SIS                                   | 89 | 96,7 |
| Otros                                 | 3  | 3,3  |

tros resultados pueden compararse con algunos aspectos de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (EN-SUSALUD 2016), donde se muestra que la intención de cambiar de centro laboral en el personal médico fue del 33% con mayor intención en los establecimientos de salud del ámbito MINSAL (35%), y entre las causas principales se tiene la mejora de sueldos, mayores facilidades de estudios y capacitación, y mayores facilidades para su vida familiar<sup>11</sup>. Los resultados encontrados pueden compararse con el estudio de Bustamante-Ubilla<sup>7</sup>, en dos hospitales de Chile, donde la dimensión mejor evaluada fue *identidad*, seguida de la *motivación laboral* y *responsabilidad* como las dimensiones mejor valoradas del clima organizacional; sin embargo, la menos valorada fue equipo y distribución de personas y materiales, y la variable que más influye en esta dimensión es la percepción general de que no se cuenta con el suficiente personal ni con materiales pertinentes para el nivel de trabajo que demandan los servicios. En Colombia encontramos que el clima organizacional de un hospital público, resalta en la dimensión de *Compromiso* (85,3%), lo que evidencia el alto compromiso de los trabajadores de salud, y como la dimensión más baja a la Coordinación Externa (57,9%) lo que muestra un déficit en el trabajo en equipo y comunicación con otras dependencias<sup>8</sup>.

Tabla 4. Resultados de Satisfacción al Usuario Externo por preguntas/dimensiones

| Preguntas / Dimensiones   | Satisfecho (+) |       | Insatisfecho (-) |       |
|---|----------------|-------|------------------|-------|
|   | n              | %     | n                | %     |
| P1 ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?  | 77             | 84,62 | 14               | 15,38 |
| "P2 ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?" | 60             | 65,93 | 31               | 34,07 |
| "P3 ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?"  | 59             | 64,84 | 32               | 35,16 |
| "P4 ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?"           | 56             | 60,87 | 36               | 39,13 |
| "P5 ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?"            | 44             | 65,67 | 23               | 34,33 |
| <b>Fiabilidad</b>   | 296            | 68,50 | 136              | 31,50 |
| P6 ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?  | 58             | 63,04 | 34               | 36,96 |
| P7 ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?   | 48             | 53,33 | 42               | 46,67 |
| "P8 ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?"   | 48             | 55,17 | 39               | 44,83 |
| P9 ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?   | 31             | 45,59 | 37               | 54,41 |
| Capacidad de Respuesta  | 185            | 54,90 | 152              | 45,10 |
| "P10 ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?"  | 64             | 69,57 | 28               | 30,43 |
| P11 ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?  | 58             | 65,17 | 31               | 34,83 |
| P12 ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?  | 48             | 55,81 | 38               | 44,19 |
| P13 ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?   | 63             | 69,23 | 28               | 30,70 |
| <b>Seguridad</b>  | 233            | 65,10 | 125              | 34,90 |
| "P14 ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?"  | 53             | 58,89 | 37               | 41,11 |
| P15 ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?  | 67             | 74,44 | 23               | 25,56 |
| "P16 ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?"   | 63             | 71,59 | 25               | 28,41 |
| P17 ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?                                     | 53             | 59,55 | 36               | 40,45 |
| P18 ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?  | 64             | 69,57 | 28               | 30,43 |
| <b>Empatía</b>  | 300            | 66,80 | 149              | 33,20 |
| P19 ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?   | 59             | 64,13 | 33               | 35,87 |
| P20 ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?   | 57             | 62,64 | 34               | 37,36 |
| P21 ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?  | 61             | 66,30 | 31               | 33,70 |
| P22 ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?   | 60             | 65,22 | 32               | 34,78 |
| <b>Aspectos Tangibles</b>   | 237            | 64,60 | 130              | 35,40 |
| <b>PORCENTAJE TOTAL</b>   | 1251           | 64,40 | 692              | 35,60 |

Los estudios de clima organizacional muestran resultados importantes sobre aspectos que las autoridades sanitarias deben priorizar dentro de las políticas de salud, el éxito de las instituciones prestadoras de servicios de salud viene de la mano de las personas que la conforman y es más notorio en el sector público, amerita que se evalué las políticas remunerativas del MINSA en relación a los establecimientos de salud de mayor complejidad<sup>7, 12, 13</sup>.

Por lo tanto, el clima organizacional con enfoque en salud pública contribuye al mejoramiento continuo de la organización de los establecimientos de salud,

debido a que con su análisis se logran identificar aspectos que fortalecen la calidad de vida laboral al personal de salud, y con ello la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población, esto debido a la influencia que tiene sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo cual influye notablemente en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo<sup>7, 8, 12, 13</sup>.

La satisfacción del usuario externo considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio es una evidencia que es

rescatada en estudios de calidad de los servicios de salud<sup>14</sup>. En nuestra investigación encontramos que las dimensiones de *Fiabilidad* (68,5%), *Seguridad* (65,1%), *Empatía* (66,8%) y *Aspectos Tangibles* (64,4%), tienen porcentajes aceptables para los usuarios externos, y solamente la dimensión de *Capacidad de Respuesta* tiene una percepción de mejora para los usuarios de los servicios de hospitalización en el Departamento de Medicina del INSN, en esta dimensión cabe resaltar que la pregunta que tuvo mayor insatisfacción (54,41%) está relacionada a la demora con la que se dieron los trámites de alta; estos

resultados muestran mejoras en relación a los hallazgos encontrados en el estudio previo realizado en el INSN<sup>1</sup>, tenemos que la insatisfacción en hospitalización se refería al trato del personal de manera recurrente, lo cual muestra mejoras considerando los resultados en la dimensión de *Empatía* encontrada en nuestra investigación, sin embargo se debe mejorar los aspectos relacionados al trato del personal de enfermería/obstetricia y del personal encargado de los tramites de admisión o alta; tanto la dimensión de *Capacidades Médicas* en el estudio de Shimabuku y la dimensión de *Fiabilidad* en nuestro estudio, son los mejores valorados por los usuarios externos lo que evidencia que se sienten satisfechos con los procedimientos médicos recibidos durante su estancia hospitalaria, la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%.

Podemos encontrar casos donde el nivel de insatisfacción del usuario externo llega al 89% de nivel moderado y 11% leve en centros de salud del Ecuador<sup>15</sup>, como donde el usuario externo evalúa como mala (4,8%) y regular (41,9%) la calidad de la atención recibida en un hospital central de Venezuela<sup>6</sup>, en nuestro país tenemos casos donde solo el 21,3% de pacientes están satisfechos con la atención que reciben en un hospital central de las fuerzas armadas, o en Apurímac donde solo se tiene el 25% de satisfacción en los usuarios de hospitalización de un hospital público de la región, la cual estuvo asociada al nivel de educación del usuario (estudios secundarios) y a la hospitalización en el servicio de cirugía<sup>4</sup>.

Entre las principales limitaciones de este estudio estarían, la resistencia y temor de algunos trabajadores de participar en la evaluación del clima organizacional, y para medir la satisfacción del

usuario externo se utilizó un muestreo por conveniencia, lo que centra los resultados a nivel institucional.

La calificación global de clima organizacional guardo correspondencia con el resultado de la satisfacción global del usuario externo que acude a los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del INSN, lo que evidencia que la dimensión técnica científica debe guardar correspondencia con la dimensión humana para lograr que se valore la calidad de la atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2012;29(4):483-9. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2012.294.392>
- Shimabuku R, Fernández D, Nakachi G, Carlos G, Granados Katia, Maldonado R. Las reclamaciones del usuario externo en un centro pediátrico de referencia nacional. *An. Fac. med.* 2013; 74 Supl 1. <https://doi.org/10.15381/anales.v75i3.9779>
- La Torre Mantilla AR, Oyola García AE, Quispe Ilanzo MP. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Rev Gerenc Polit Salud*. 2018; 17(34): 1-10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
- Sihuin-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2015;32(2):299-302. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2015.322.1624>
- Parra Hidalgo Pedro, Bermejo Alegría Rosa María, Más Castillo Adelia, Hidalgo Montesinos María Dolores, Gomis Cebrián Rafael, Calle Urrea José Eduardo. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit [Internet]*. 2012 Abr [citado 2019 Mayo 04]; 26( 2 ): 159-165. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112012000200011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112012000200011&lng=es).
- Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del Usuario en la Emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública, (XXI)* 2:86-96 Agosto 2017. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>
- Bustamante-Ubilla, MA, Grandón Avendaño, ML, Lapo Maza, MdC. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales [Internet]*. 2015;31(137):432-440. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21243557009>
- Agudelo Loaiza, RD, Echeverry Ríos, C, Echeverry Moreno, CL, Beltrán Cárdenas, W, Moreno, MA. Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. *Cad. Bras. Ter. Ocup., São Carlos, v. 25, n. 3, p. 461-467, 2017* <http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>
- Perú, Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA. Resolución Ministerial que aprueba los Documentos Técnicos "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011" y "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional". *Diario oficial El Peruano*, 11 de setiembre de 2008. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
- Perú, Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Resolución Ministerial que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo". *Diario oficial El Peruano*, 11 de julio de 2011. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) 2016, Informe Final. Lima: INEI; 2013 [citado el 08 mayo de 2019]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
- Manosalvas Vaca, CA, Manosalvas Vaca, LO, Nieves Quintero, J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister [Internet]*. 2015;(26):5-15. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Bernal González, I, Pedraza Melo, NA, Sánchez Limón, ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales [Internet]*. 2015;31(134):8-19. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Wensing M, Elwyn G. Investigación sobre las opiniones de los pacientes en la evaluación y mejora de la calidad de la atención. *Atención de salud de Qual Saf*. 2002; 11 (2): 153-157. <https://dx.doi.org/10.1136%2Fqhc.11.2.153>
- Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med*. 2017;78(2): 154-160. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>