



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS:

**Clima organizacional y satisfacción de los usuarios de
consultorio externo de la Clínica Santo Domingo S.C.R.
Ltda., Huancayo-Junín, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

AUTORES:

Giomenez Idel Duran Espinoza

Adela Idelma Lino Japa

ASESORA:

Dra. Lila Ramirez Zumaeta

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y desarrollo organizacional

Sub-Línea:

Gestión empresarial

UCAYALI – PERÚ

2022

JURADO EVALUADOR



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal



Mg. Lila Ramirez Zumaeta
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:03 am del día jueves 29 de diciembre del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIO EXTERNO DE LA CLINICA SANTO DOMINGO S.C.R. LTDA., HUANCAYO-JUNÍN, 2022" elaborado por los bachilleres GIOMENEZ IDEL DURAN ESPINOZA y ADELA IDELMA LINO JAPA.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: Presidente Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano, Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas y Vocal Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales; designados con RESOLUCION N° 483-2022-FCCyA-UPP de fecha 23 de diciembre del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a los bachilleres GIOMENEZ IDEL DURAN ESPINOZA y ADELA IDELMA LINO JAPA, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica al bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres GIOMENEZ IDEL DURAN ESPINOZA y ADELA IDELMA LINO JAPA fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por Mayoría con nota 15 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 11:57 am Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente


Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario


Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **GIOMENEZ IDEL DURAN ESPINOZA**, con DNI N° 73741490 y **ADELA IDELMA LINO JAPA**, con DNI N° 48076233, Bachilleres en Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, con la tesis titulada:

“Clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la Clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022”.

Declaro bajo juramento que:

1. La presente investigación es autoría de los suscritos.
2. En su redacción hemos respetado normas de citas y referencias, no existiendo plagio total o parcial.
3. No existe auto plagio, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos contenidos y los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 12 de diciembre del 2022



Giomenez Idel Duran Espinoza
DNI N° 73741490



Adela Idelma Lino Japa
DNI N° 48076233

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 122

Pucallpa 15 de diciembre del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIO EXTERNO DE LA CLÍNICA SANTO DOMINGO S.C.R. LTDA., HUANCAYO-JUNÍN, 2022” perteneciente a los bachilleres: GIOMENEZ IDEL DURAN ESPINOZA y ADELA IDELMA LINO JAPA.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas
Escuela : Ciencias Contables y Financieras
Asesor : Dra. Lila Ramirez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 22,7%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Giomenez Idel y Adela Idelma

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por brindarnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a nuestros padres: Mari Elva Espinoza Ramírez, Andrea Japa Florido y Camilo Lino Trinidad, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Finalmente, a nuestros docentes de la Universidad Privada de Pucallpa, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación de nuestra profesión, de manera especial a la Dra. Lila Ramírez Zumaeta, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Giomenez Idel y Adela Idelma

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores nombrados y contratados y por locación de servicios y 50 usuarios como promedio diario que asistieron a los consultorios externos de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el investigador, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,625$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 36,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo presenta un clima organizacional favorable, seguido de 34,00% casi siempre, 28,00% algunas veces, 2,00% casi nunca y 0% nunca, por otro lado el 40.00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con el servicio que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 38,00% de acuerdo, 14.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo. Se concluye existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción de los usuarios.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship that exists between the organizational climate and the satisfaction of the users of the external office of the Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junin, 2022. The method used was inductive-deductive, the type of research is descriptive, correlational, non-experimental cross-sectional, the study sample consisted of 50 appointed and hired workers and by service location and 50 users as a daily average who attended the external clinics of the Santo Domingo S.C.R., Ltda., Huancayo-Junín, 2022, to whom two instruments prepared by the researcher were applied, the same ones that were validated by judges' criterio. After applying the Spearman statistical test, $r = 0.625$ positive high correlation and $p\text{value} = 0.00 < 0.01$, that is, it is highly significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 1%. Likewise, 36.00% of respondents report that the external office of the Santo Domingo clinic always presents a favorable organizational climate, followed by 34.00% almost always, 28.00% sometimes, 2.00% almost never and 0% never, on the other hand, 40.00% of those surveyed state that they totally agree with the service provided by the external office of the Santo Domingo clinic, followed by 38.00% agree, 14.00% neither agree nor disagree, 8% disagree and 0% strongly disagree. It is concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and satisfaction of the users of the external office of the Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junin, 2022.

Keywords: Organizational climate, user satisfaction.

ÍNDICE

Jurado evaluador.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Declaración jurada de autenticidad.....	iv
Constancia de originalidad del trabajo de investigación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstrac.....	ix
Índice.....	x
Índice de tablas y figuras.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPITULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	01
1.1 Planteamiento del problema.....	01
1.2 Formulación del problema.....	07
1.2.1 Problema general.....	07
1.2.2 Problemas específicos.....	07
1.3 Formulación de objetivos.....	08
1.3.1 Objetivo general.....	08
1.3.2 Objetivos específicos.....	08
1.4 Justificación de la investigación.....	08
1.5 Delimitación del estudio.....	09
1.6 Viabilidad del estudio.....	09
CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedente del problema.....	10
2.2 Bases teóricas.....	19
2.3 Definición de términos básicos.....	31
2.4 Formulación de hipótesis.....	33
2.4.1 Hipótesis general.....	33
2.4.2 Hipótesis específicas.....	33
2.5 Variables.....	34
2.5.1 Definición conceptual de la variable.....	34

2.5.2 Definición operacional de la variable.....	34
2.5.3 Operacionalización de las variables.....	35
CAPITULO III.- METODOLOGÍA.....	38
3.1 Diseño de la investigación	38
3.2 Población y Muestra	40
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento.....	43
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	48
CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1 Resultados.....	49
4.2 Discusión.....	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	72
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	73
Anexo 2: Instrumentos aplicación.....	75
Anexo 3: Matriz de validación.....	79
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación.....	88
Anexo 5: Autorización de la institución.....	94
Anexo 6: Fotos.....	95

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura 01: Dimensión: Potencial humano.....	49
Tabla y Figura 02: Dimensión: Diseño organizacional.....	50
Tabla y Figura 03: Dimensión: Cultura organizacional.....	51
Tabla y Figura 04: Variable: Clima organizacional.....	52
Tabla y Figura 05: Dimensión: Fiabilidad.....	53
Tabla y Figura 06: Dimensión: Capacidad de respuesta.....	54
Tabla y Figura 07: Dimensión: Seguridad.....	55
Tabla y Figura 08: Dimensión: Empatía.....	56
Tabla y Figura 09: Dimensión: Aspectos tangibles.....	57
Tabla y Figura 10: Variable: Satisfacción de los usuarios.....	58
Tabla 11: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables clima organizacional y satisfacción de los usuarios.....	60
Tabla 12: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión potencial humano y la variable satisfacción de los usuarios.....	61
Tabla 13: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión diseño organizacional y la variable satisfacción de los usuarios.....	62
Tabla 14: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción de los usuarios.....	63

INTRODUCCIÓN

Contar con personas talentosas y retenerlas es una preocupación para el entorno empresarial. Según Cappelli (2008), la gestión del talento es una de las principales preocupaciones de los ejecutivos hoy en día. Debido a restricciones presupuestales y a las políticas de desarrollo en las organizaciones, los mecanismos de retención no se aplican a todo el personal, sino al que ya ha demostrado ser valioso o al que se le reconoce potencial.

Como objetivo general, se planteó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Como objetivos específicos se pretendió determinar la relación que existe entre las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización de la variable clima organizacional y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la variable satisfacción de los usuarios.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 3 dimensiones y 10 indicadores de la variable clima organizacional, 5 dimensiones y 16 indicadores de la variable satisfacción de los usuarios.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el tipo de investigación no experimental, el nivel de investigación correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22 y Excel 2010. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

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. 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. Asimismo, en un hospital público de Colombia se determinó una relación positiva y significativa entre la dimensión de relaciones interpersonales y el clima organizacional.

Las instituciones en general buscan cada día ser más competitivas en este mundo globalizado, creando estrategias que les permitan obtener algunas ventajas sobre sus competidores tanto en el producto como en los servicios que prestan. Por lo que centran su mirada en sus trabajadores, ya que el tema en relación al clima en el que se desempeñan durante la jornada laboral, ha tomado gran relevancia para las entidades privadas y estatales, debido a que los empleados son considerados el intangible más valioso de las empresas, por ser el capital más importante para el funcionamiento de las mismas; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional apto para laborar, permitiéndoles sentirse satisfechos y por ende realicen las actividades

asignadas con eficiencia y eficacia que coadyuve al desarrollo de la visión organizacional.

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, similar a lo reportado en un hospital de la región Apurímac donde se tuvo 75% de insatisfacción. 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.

Uno de los derechos fundamentales del ser humano es un óptimo estado de salud y se considera como un factor fundamental que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de un país (Málaga, Galán y Pontón, 2008). Estos aspectos obligan a los centros hospitalarios a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (OMS, 2013).

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.

En la actualidad las organizaciones vienen presentando problemas vinculados al clima organizacional, debido a que no están manejando las

estrategias adecuadas para que el personal tenga una mayor productividad, afectando este hecho la satisfacción de los pacientes y el desempeño laboral de los trabajadores, siendo importante y necesario, conocer el tipo de vínculo que hay entre clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en estas organizaciones.

Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al usuario, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y sobre todo en brindar servicios de salud, gracias a la creación de una imagen más optima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, usuarios actuales y futuros usuarios.

La clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., es una de las mejores Clínicas en la ciudad de Huancayo y a nivel nacional, con la tecnología moderna y el Staff médico altamente comprometido, todo ello dedicado a la salud de los pacientes y la de su familia.

La presente investigación trata de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.



LA CLINICA SANTO DOMINGO

Es una de las mejores Clínicas en la ciudad de Huancayo y a nivel nacional, con la tecnología moderna y el Staff médico altamente comprometido, todo ello dedicado a la salud de sus pacientes y la de su familia.

HISTORÍA

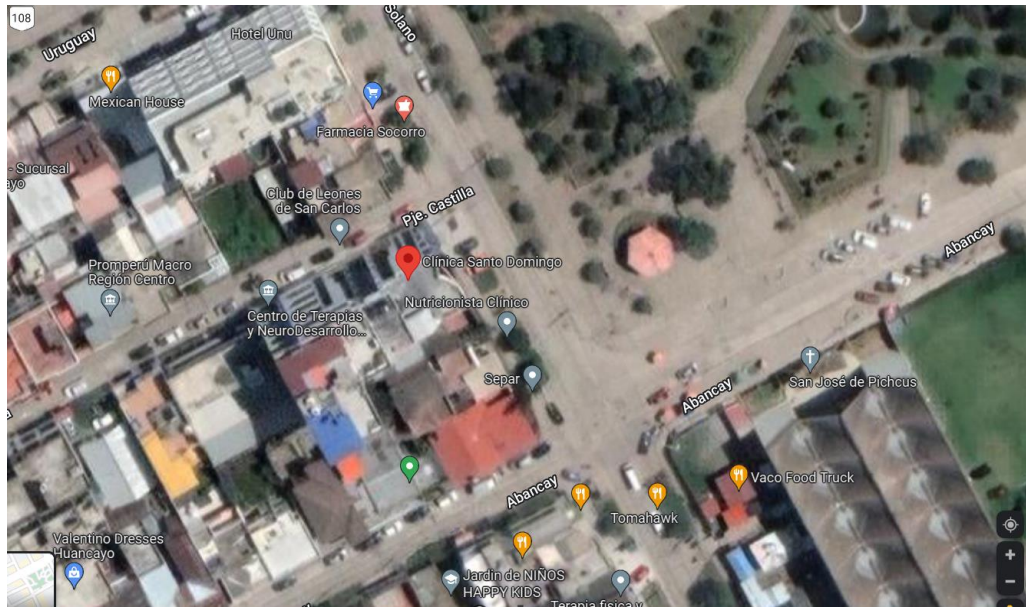
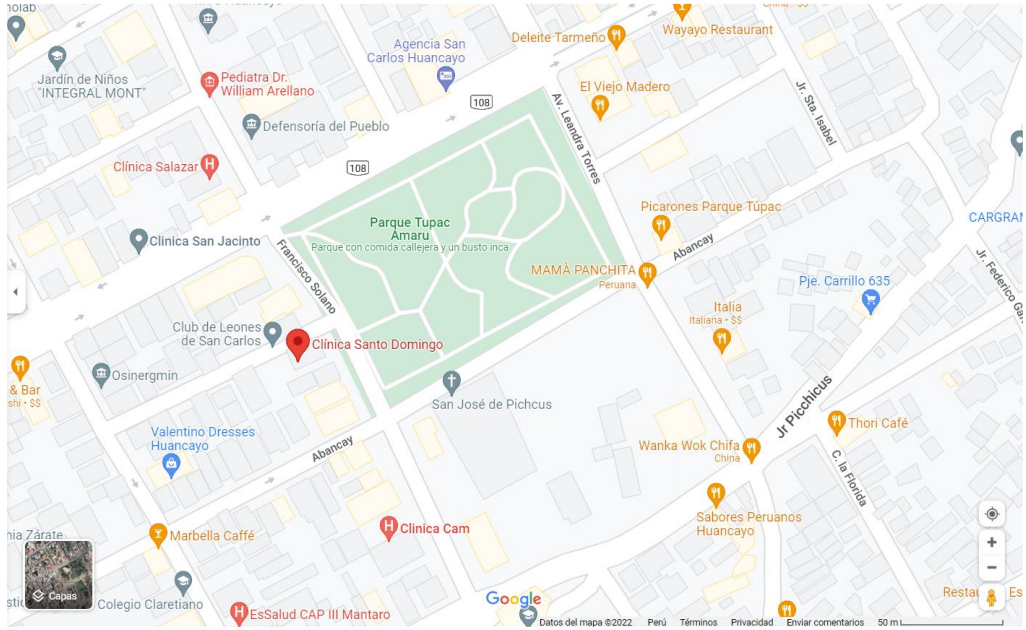
La Clínica Santo Domingo comienza por iniciativa propia del Dr. Ronal Bejarano Vílchez y su esposa Sra. Doris Miranda es fundada con cuatro especialidades el 04 de Agosto de 1998, la clínica ha funcionado desde un principio manteniéndose a la vanguardia de la tecnología, al inaugurarse contaba con un ecógrafo y una máquina de laboratorio además de cómodas habitaciones y una moderna área de hospitalización, al año siguiente Santo Domingo adquiere una máquina de anestesiología, su primera ambulancia e implementa el área de Emergencia, además mejora la implementación de su laboratorio. En 1999 año de su primer aniversario se celebraron distintas actividades como una misa especial, el reconocimiento de los trabajadores, la tradicional pachamanca y una apetitosa cena de confraternidad en compañía de todo el equipo profesional administrativo, asistencial y médico, la clínica Santo Domingo siempre con él fervor religioso, pasa entre aniversario y celebraciones. El 9 de marzo del 2009 lamentablemente el Dr. Ronald Bejarano Vílchez partió a mejor vida dejando a todos sumidos en la tristeza y el desconsuelo, pero también dejando a sus hijos Ronald, Enrique, Rosa, Jorge y Lino el compromiso y las ganas de seguir creciendo. Actualmente la Clínica Santo Domingo cuenta con un tomógrafo de última tecnología único en la Región Junín, tiene más de 20 especialidades, además cuenta con las especialidades de medicina asistencial, el empeño por mejorar la atención al paciente es el legado que dejó el fundador y seguir adelante con la promesa de ser la mejor clínica de la región.

UBICACIÓN

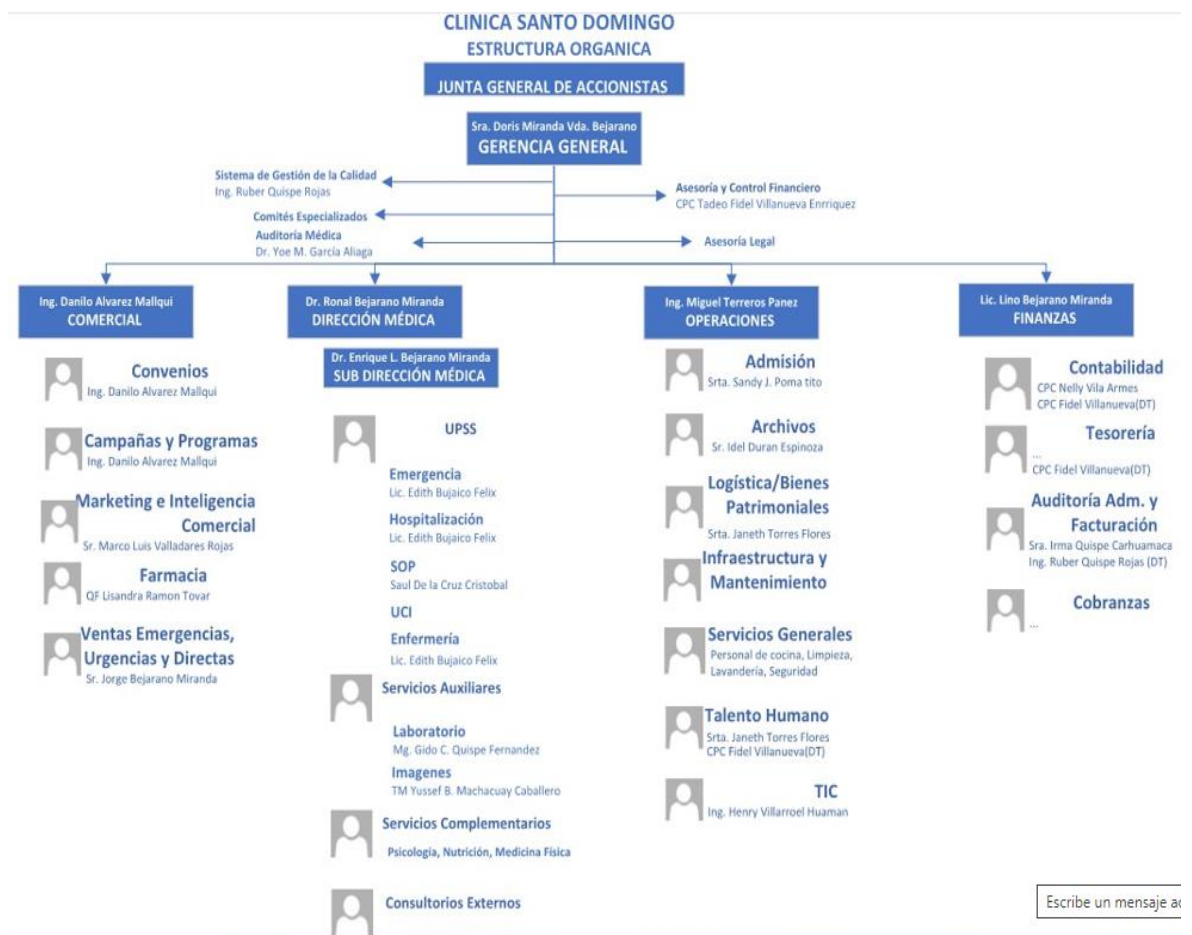
Av. Francisco Solano Nro 274 - San Carlos, Huancayo, Junín - Perú.

Ubicación virtual

<https://www.google.com/maps/place/Ci%C3%ADnica+Santo+Domingo/@-12.0607706,-75.2045018,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xb79f258d645dfa5b!8m2!3d-12.0607706!4d-75.2045018>



ESTRUCTURA ORGÁNICA



Fuente: Clínica Santo Domingo, 2022

Cartera de servicios

a) Servicios de consulta externa:

- Medicina general
- Gastroenterología
- Medicina interna
- Cardiología
- Dermatología
- Urología
- Traumatología
- Neumología
- Pediatría

b) Otros servicios

- Emergencia
- Hospitalización
- Centro quirúrgico
- UCI
- Laboratorio
- Rayos X
- Tomografía/Resonador

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Qué relación existe entre el potencial humano y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre la cultura de la organización y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el potencial humano y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.
- b. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.
- c. Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta investigación sirvió para conocer la importancia teórica de las variables clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

1.4.2 Practica

El desarrollo del presente trabajo de investigación y su posterior aplicación a partir de las recomendaciones, sugerencias y conclusiones de la tesis, tiende a resolver de una u otra manera la problemática encontrada en la unidad de análisis, así como de otras organizaciones de salud públicas y privadas en el Perú.

1.4.3 Metodológica

El método más adecuado para el tipo de investigación fue el inductivo y deductivo, según Ramos, E. (2008), Métodos y técnicas de investigación; indica que el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Espacial

La investigación se desarrolló en la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

1.5.2 Temporal

La presente investigación tuvo una duración de seis meses, desde el mes de julio a diciembre del año 2022.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1 Viabilidad técnica

El trabajo de investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, considerando las normativas vigentes en la Universidad Privada de Pucallpa en concordancia con la nueva Ley Universitaria.

1.6.2 Viabilidad financiera

Fue financiado en su totalidad por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Pérez, Maldonado y otros (2006). En el estudio sobre: "*Clima organizacional y Gerencia. Venezuela*". El propósito ha sido discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. El abordaje es general, de modo que la discusión se realiza sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, siendo ésta cuantificada y ubicada en un intervalo porcentual, que oscila entre el 50% y 70%. Se subraya la necesidad de que el gerente gestione el clima en su organización. Esa gestión del clima deberá realizarla con mayor empeño, si desea emprender un proceso de cambio partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional".

Villamil y Sánchez (2012). En su investigación titulada: "*Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de*

la Municipalidad de Choloma. Honduras. Teniendo como respuesta a los objetivos planteados las siguientes conclusiones: 1) Existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. Sin embargo, la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la Municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada de investigación, 2) En términos generales la percepción del clima organizacional por parte de los empleados, califican el clima organizacional de manera desfavorable con un 61%, 3) En relación a la autonomía que tienen los empleados, se puede mostrar que fue calificada de manera positiva con un porcentaje de 54%, al igual que la dimensión confianza con un porcentaje favorable de 64% el apoyo que se da entre los empleados con un 52%, y por último innovación con un porcentaje favorable de 61%, 4) Los empleados de la Municipalidad de Choloma manifiestan trabajar bajo presión, ya que fue calificada de manera desfavorable con un porcentaje de 58%, de igual manera la cohesión fue calificada negativamente con un porcentaje de 54%, 5) Es importante mencionar que los empleados de la Municipalidad de Choloma, manifiestan una gran inconformidad en el salario que reciben, ya que califican la dimensión de satisfacción con la relación remuneración con un 91% de insatisfacción, lo cual es alarmante, 6) Es importante reconocer que los empleados manifiestan satisfacción con el ambiente físico de la Municipalidad, calificándolo con un 66% de satisfacción y con la forma que realizan su trabajo con un 54% de satisfacción”.

Castillo G. (2011). En su investigación: *“Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil, Ecuador”*. Cuyo objetivo fue determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa en dicho nosocomio, teniéndose una muestra de 196 pacientes que asistieron al Centro Médico los cuales

participaron de manera voluntaria. Se estructuró con preguntas cerradas. Cuya estructura tomó la escala de Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: se pudo demostrar, que existía mucha satisfacción en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus historias clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en el área de rayos X es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no dispone de tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que solo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención”.

Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017). Realizaron un estudio denominado: *“Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad pública de Chile*. Un estudio cuantitativo, correlacional en 166 trabajadores. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, el instrumento para clima organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Resultados: Un 95% de los docentes y un 90.6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72.7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la Universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Conclusión: La percepción de un clima organizacional

alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos”.

Loayza, Echeverry, Beltrán y Moreno (2015). Realizaron un estudio denominado: “*Clima organizacional en un hospital público de Quidío*, con el objetivo de identificar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos en un hospital público de Quindío-Colombia. La metodología utilizada fue un estudio cuantitativo de tipo correlacional, que mide el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. La población de estudio la conformaron 114 funcionarios asistenciales y administrativos pertenecientes a un hospital público de Quindío-Colombia. Resultados: La medición del clima organizacional dio como resultado un promedio global de 69.81, con una calificación de 3,89 catalogándose con un nivel medio para el clima organizacional. Se evidencio una relación positiva altamente significativa entre el clima organizacional con la dimensión de relaciones interpersonales y de esta última con la coordinación externa. Conclusión: Se evidencia la importancia que para el funcionario tiene, desde su punto de vista, la interacción amigable que se interpreta como la relación respetuosa y efectiva con sus compañeros de área, necesaria para un ambiente de trabajo en equipo; de igual manera se evidencio la importancia de tener en cuenta las relaciones interpersonales con la coordinación externa lo que se puede traducir como el valor que el funcionario le confiere al liderazgo participativo en la percepción del clima organizacional”.

Molina, L., y Rivera, R. (2012). En su estudio denominado: “*Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas Tabasco-México*. Tuvo como objetivo conocer la percepción del cliente interno y externo en relación a la calidad de los servicios. Tipo de estudio descriptivo, simple, participaron 60 clientes internos, 70 clientes externos y 10 directivos, considerando las variables de estructura, procesos, resultado y percepción del cliente interno y externo. Reportó que los usuarios que demandaron servicios de

hospitalización y consulta oscilan entre 26 a 40 años, que esperaron más de 2 horas (77.5%) para acceder a consulta. En la dimensión de estructura, 70% de directivos y clientes internos mencionan que la comodidad en consultorios es mala, y buena para el cliente externo (66.1%). En la dimensión de proceso, las ventajas radicaron en la atención y preparación del personal médico y enfermería, la calidad de la consulta es buena por directivos (60%), cliente interno (71.4%) y cliente externo (85.7%). Dimensión de resultados, las expectativas se cumplieron siempre para el directivo y cliente externo (70% y 80% respectivamente), y el cliente interno casi siempre (85.7%). Finalmente concluyeron, que en la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los procesos de la atención hospitalaria fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones que ha sido sometido. La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados. En este estudio se analizó las variables de estructura, procesos, resultado y percepción del cliente interno y externo. Finalmente concluyeron, que en la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los procesos de la atención hospitalaria fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones que ha sido sometido. La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

García, D. (2013). En su estudio denominado: *“Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-chorrillos*. Lima, señaló que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba en encontrarse satisfecho de los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas esta evaluación se obtuvo mayor satisfacción

en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción”.

Chinchay (2016). Se realizó la investigación titulada: “*Clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del Hospital Yungay*, estudio del tipo cuantitativo, descriptivo y diseño trasversal-correlacional con una muestra total de 45 trabajadores que laboran en áreas administrativas y asistenciales del Hospital de Yungay y 168 usuarios externos, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para determinar el clima organizacional y la encuesta para conocer la satisfacción del usuario externo. Se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis. Resultados: En cuanto a la variable de clima organizacional se encontró en la categoría poco saludable o por mejorar con un 73.3%, la dimensión recompensa representó mayor porcentaje con un 48.9% de no saludable, en cuanto a la variable satisfacción del usuario se encontró en la categoría indiferente con un 76.8%, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo mayor porcentaje con un 45.1% de insatisfacción; respecto a la relación del clima organizacional y satisfacción del usuario externo se obtuvo que el 73.3% del clima organizacional es poco saludable en relación al 76.8% de la satisfacción del usuario es indiferente a la atención con r de Pearson = 0.959. Conclusión: El clima organizacional se relaciona a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay – 2016, a mayor satisfacción del trabajador mayor satisfacción del usuario externo”.

Vela (2015). En su trabajo denominado: “*Clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizán*, se usó el método descriptivo; el estudio es de tipo observacional, correlacional, prospectivo y trasversal. Se encuestó a 320 usuarios de los consultorios externos, que fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento

utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Los resultados son: el 77.5% de trabajadores refieren que el clima organizacional es inadecuado. El 82.2% de usuarios refieren estar insatisfechos con respecto a la atención recibida. El análisis estadístico fue mediante la r de Pearson y el contraste Rho de Spearman, apoyándose en el PASWV18.0 para Windows. En conclusión, no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada es 0,173 y el p valor es 0,002 ($p < 0,05$) lo cual significa que el clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos”.

Núñez (2015). En su trabajo titulado: *“Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa, 2015.* Los trabajadores consideran que el nivel del clima organizacional fue alto en 71.43% y de nivel medio por el 28.57% de trabajadores. En los usuarios, hubo una buena percepción acerca de todas las dimensiones de satisfacción, siendo esta mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%. Se concluye que el servicio de consulta externa tiene un nivel alto de cultura organizacional y de clima laboral; y la calidad de atención es percibida como buena por los usuarios, con influencia moderada de la cultura y clima en la satisfacción con la atención”.

Márquez (2013). En su investigación: *“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara, EsSalud Arequipa, 2013.* Se encontró los siguientes resultados: En el análisis de las variables sociodemográficas se muestran que en el Hospital III Yanahuara EsSalud y en el Hospital Goyeneche SIS, el sexo más frecuente fue el sexo femenino con 52.5% y 54.6% respectivamente. Según el grado de instrucción en la población EsSalud

predominó el nivel secundario (39.5%) de igual manera en la población SIS predominó el nivel secundario (36.25%), referente el grupo etáreo el grupo predominante en la población EsSalud fue de 19 a 39 años (35.4%), en cambio en la población SIS fue de 40 a 59 años (39.6%). En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios en consultorio externo de medicina del Hospital III Yanahuara fue de 51.2% de satisfacción y en el hospital Goyeneche fue de 50.7% de satisfacción. Se concluye que no existe diferencia en los niveles de satisfacción en el consultorio externo de medicina interna entre ambos establecimientos ya que la diferencia de satisfacción no fue estadísticamente significativa”.

2.1.3 Antecedentes locales

Mantari (2017). En su trabajo de investigación denominado: “*El clima organizacional en los trabajadores contratados de la Dirección Regional de Educación Junín-Huancayo 2017*”. Tiene como objetivo conocer algunos aspectos del clima organizacional según la percepción de los trabajadores contratados de la Dirección Regional de Educación Junín-Huancayo 2017. Como hipótesis general se plantea, el clima organizacional según la percepción de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Junín, es desfavorable en las dimensiones de liderazgo, motivación hacia el trabajo y relaciones interpersonales. Es un estudio de tipo básico, nivel descriptivo, carácter cuantitativo; la población en estudio estuvo conformada por 50 trabajadores contratados, a los que se les aplicó una encuesta con 40 preguntas cuyos resultados se obtuvieron con la estadística SPSS versión 24. Así mismo, se utilizó el método de Análisis Síntesis que permitió tener la visión más clara y precisa sobre las percepciones asociadas a las diferentes condiciones que determinan el clima organizacional. Los resultados generales indican que el 52% de los trabajadores contratados de la Dirección Regional de Educación Junín, percibe el clima organizacional como regularmente favorable en las dimensiones de liderazgo, motivación hacia el trabajo y relaciones interpersonales. Se concluye que la percepción de los trabajadores contratados sobre el clima organizacional en la Dirección

Regional de Educación Junín es regularmente favorable, respecto al liderazgo que ejercen los jefes de cada área, la motivación hacia el trabajo que la organización tiene como estrategia y las relaciones interpersonales entre compañeros”

Arroyo y Puma (2018). En su trabajo de investigación: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018*”. La finalidad de la presente investigación es especificar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con el objetivo de proporcionar cambios y mejoras para determinar el éxito de la institución ya que son factores que influyen directamente con el desempeño de los trabajadores. Se planteó como hipótesis general: existe relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de los trabajadores de la clínica Ortega- Huancayo 2018. Con respecto a los métodos de investigación utilizados tenemos: como método general, el científico y métodos específicos, el descriptivo, el estadístico e hipotético-deductivo. El tipo de investigación es no experimental y se utilizó el diseño correlacional simple se realizó el estudio en 76 trabajadores aplicándose un muestreo censal. La recolección de datos se realizó a través de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, para ambas variables. Conformado el cuestionario de clima organizacional por 38 ítems y el cuestionario de satisfacción laboral por 19 ítems, debidamente validados a través del juicio de expertos y la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.703, ubicándose en el intervalo de 0.70 a 0.89, lo que nos indica que los ítems si discriminan y ambas variables son de correlación altamente confiables, para la contratación de hipótesis de uso Rho de Spearman = 0.703 Los métodos que se utilizaron para el análisis y procesamiento de los datos fueron a través del software SPSS V 20 y Excel 2010, los resultados se presentan en cuadros, tablas y gráficos. Se obtuvo como resultado; que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo-2018”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Clima organizacional

Según García y Zapata (2008) “el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta”.

Forehand y Gilmer (1964) “el clima organizacional es un conjunto de características objetivas, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra”.

Campbell (1976) considera que “el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento”.

Brunet (1987) “define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización”.

Brunet (2011) “la medida perceptiva de los atributos individuales define el clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer. Cabe resaltar que, en la documentación existente, las investigaciones sobre clima raramente se

abordan según esta definición, ya que el hecho de considerar el clima organizacional como un atributo individual se vuelve sinónimo de opiniones personales de acuerdo a características personales y no a los factores organizacionales”.

Robbins (1990) en un intento por delimitar el concepto de clima lo “define como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas”.

Chiavenato (1990) por su parte, “considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización”.

Silva (1996) “define el clima organizacional como una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupal) y la organización (procesos y estructura organizacional)”.

Goncalves (1997) sustenta que “el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”.

Goncalves (2000) “A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional menciona que es necesario resaltar los siguientes elementos: • El clima se refiere a las características del medio ambiente

de trabajo. • Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. • El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. • El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. • Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. • El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.”

Características del clima organizacional

Brunet (2011) “El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.”

Importancia del clima organizacional

“La principal importancia del Clima Organizacional radica en que éste influye en la motivación y la satisfacción de los trabajadores, las que a su vez determinan el desempeño en el trabajo de éstos (Field y Abelson, 1982; Brunet, 1987; Stringer, 2002; Peraza y Rodríguez, 2004; Rainieri, 2006; Guillén y Aduna, 2008). Más específicamente, Peraza y Rodríguez señalan que un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que percibe la empresa, indica un sentimiento de pertenencia

a la misma. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con los objetivos y destruye el ambiente de trabajo, lo que ocasiona situaciones de conflicto y de bajo rendimiento (Peraza y Rodríguez, 2004, p. 27). En el fondo, la importancia de que en la empresa exista un clima organizacional positivo o favorable para quienes trabajan en ella, conlleva a una mejor calidad de los servicios o productos ofrecidos, al mismo tiempo que produce una alta satisfacción de los Recursos Humanos de una empresa (Peraza y Rodríguez, 2004). En este sentido, de acuerdo con Field y Abelson (1982), el Clima Organizacional como constructo resulta importante en el estudio del comportamiento organizacional, ya que provee un vínculo conceptual entre el análisis de nivel organizacional y el de nivel individual. Así, el Clima Organizacional puede actuar como antecedente del comportamiento de los individuos en el trabajo, y por lo tanto puede servir para predecir el fenómeno organizacional (Field y Abelson, 1982; Peiró, 1984, en Guillén y Aduna, 2008)”.

2.2.1.1 Dimensiones e indicadores del clima organizacional

Dimensión 1: Potencial humano

Para Arraiz (2002: 135-136) “[...] el potencial es la capacidad de las personas de adaptarse y desempeñar a satisfacción puestos de superior nivel de responsabilidad del que desempeñan en un momento dado. Una persona con alto potencial es una persona promocionable”.

En opinión de Bejarano (2009), la persona que posee potencial “[...] es una persona que tiene éxito en su trabajo, con posibilidades de ascender y que, con seguridad, puede desempeñar un puesto de mayor nivel en la organización”.

Según Pereda y Berocal (2006: 255), el potencial se refiere al futuro del trabajador, “[...] es lo que la persona puede llegar a hacer o a ser dentro de la organización”.

El "potencial humano", tiene exclusivamente valor económico. Y es un recurso de los países o regiones, no a una potencia de las personas. Abraham Maslow (1908-1970) desarrolló una "teoría sobre el desarrollo del potencial humano", basada en que el ser humano "posee los recursos internos para crecer y progresar".

Perfil de las personas con potencial

Según García (1996:46) el perfil de las personas con potencial es:

- Actitud positiva ante el cambio
- Capacidad de compromiso
- Flexibilidad y adaptación
- Facilidad en la toma de decisiones y asunción de riesgos
- Capacidad de autocrítica y superación
- Creatividad e innovación
- Habilidad para la comunicación y el diálogo
- Liderar y dirigir equipos humanos

Indicadores:

- Liderazgo
- Innovación
- Recompensa

Dimensión 2: Diseño organizacional

De acuerdo a Chiavenato (2002) "organizar significa agrupar, estructurar e integrar los recursos organizacionales,

definir la estructura de los órganos que los deberán administrar, establecer la división del trabajo mediante la diferenciación y medir los niveles de autoridad y responsabilidad. El diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones” (p. 362).

“El diseño organizacional se utiliza para implementar las metas y estrategias, además de que determina el éxito organizacional”. Daft (2011), a través de este modelo, pretende alcanzar dichas metas, y lograr eficiencia en todos los aspectos de la organización”.

Para Fincowsky (2009): El diseño organizacional; es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad (pág. 52)”.

Robbins (2005; 234) conceptualizó la estructura organizacional como: “La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización”.

Barbosa (2013) “El diseño organizacional; es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad”.

Importancia del desarrollo organizacional

Barbosa (2013) “El diseño organizacional permite llevar a cabo de una mejor manera las tareas que se deben ejecutar para

obtener los resultados deseados. Sin un diseño organizacional no se tendría un rumbo claro hacia dónde quiere llegar la empresa y de qué manera se debe enfocar para cumplir sus metas. El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. Grupo Consultoría tiene el conocimiento, la metodología y las referencias, para el acompañamiento en la construcción de estructuras y puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades del negocio.

Indicadores:

- Estructura
- Toma de decisiones
- Comunicación organizacional
- Remuneración

Dimensión 3: Cultura de la organización

Edgar Schein (2004) define la cultura organizacional como “aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno. La cultura organizacional: “es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones”.

Denison (1989) afirma que “la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización”.

“La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. Las organizaciones de éxito al parecer tienen fuertes culturas que atraen, retienen y recompensan a la gente por desempeñar roles y cumplir con las metas. Uno de los roles más importantes de la alta administración es dar forma a la cultura que, con personalidad, tendrá un efecto importante en la filosofía y el estilo administrativo” (Kast y Rosenzweig; 2003)

Granell (1997) define el término como “aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los valores, creencia, actitudes y conductas” (p.2).

Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización” (p. 464).

Valle (1995) “establece que la cultura de una organización es el fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas” (p. 96).

García y Dolan (1997) definen la cultura como “la forma característica de pensar y hacer las cosas en una empresa por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual” (p.33).

Guedez (1998) “la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización” (p. 58).

Serna (1997) “La cultura es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa” (p. 106).

Importancia de la cultura de la organización

“La cultura organizacional es uno de los componentes de la acción gerencial que más influye en las empresas, y aun cuando esta afirmación constituye un lugar común, es necesario tenerla como punto de partida, sobre todo, en aquellas empresas que buscan la excelencia. Por ello, se le considera como una de las ventajas comparativas de las organizaciones y la piedra angular del cambio y del mejoramiento continuos. La cultura ha resultado un factor clave, no solo para la gestión de recursos humanos, sino también para el avance de la tecnología” (Charón, 2007).

Indicadores

- Identidad
- Conflicto y cooperación
- Motivación

2.2.2 Variable 2: Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

La percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud.

La satisfacción del cliente es concebida como una medida o parámetro de la forma en que los productos y servicios proporcionados por una organización cumplen o superan las expectativas del usuario. La satisfacción del cliente es el número de usuarios, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) es positivo o conforme a sus expectativas. En la actualidad se denomina satisfacción del cliente cuando este queda conforme con lo que ha recibido. Para Kotler y Armstrong (2012). “La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del servicio en sí mismo proporciona un nivel placentero de recompensa” (p.15).

Cómo conseguir la satisfacción de los pacientes

1. Fortalecer el vínculo “clínica-paciente”.
2. Trabaja en la fidelización.
3. Ofrece un trato personalizado.
4. Comodidad en todo momento.
5. Anticípate a sus necesidades.
6. Seguimiento de los pacientes.

2.2.2.1 Dimensiones e indicadores de la satisfacción de los usuarios

Dimensión 1: Fiabilidad

“Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Según la revista ABB Nueva Zelanda” (2009: Pág. 35)

Fiabilidad: “Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (Parasuramán, Zeitham y Berry, 1998).

Indicadores:

- Atención
- Orden
- Mecanismo de atención
- Oportunidad

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

“Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo” (Parasuramán, Zeitham y Berry, 1998).

Indicadores:

- Rapidez
- Tiempo de espera
- Privacidad

- Tiempo necesario

Dimensión 3: Seguridad

“Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción” (Parasuramán, Zeitham y Berry, 1998).

Indicadores:

- Minuciosidad
- Tiempo suficiente
- Confianza

Dimensión 4: Empatía

“Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos” (Parasuramán, Zeitham y Berry, 1998).

Indicadores:

- Amabilidad, respeto y paciencia
- Comprensión

Dimensión 5: Aspectos tangibles

“Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (Parasuramán, Zeitham y Berry, 1998).

Indicadores:

- Orientación
- Limpieza
- Disponibilidad de equipos e infraestructura

2.3 Definición de términos básicos

- **Eficacia:** “Es el logro de los resultados esperados en alguna actividad determinada, sin tomar en cuenta la calidad y cantidad de los recursos empleados en dichos resultados” (Baiza, 2004).
- **Eficiencia:** “Es la relación entre bienes producidos o adquiridos o en todo caso de los servicios prestados y los recursos utilizados para ello” (Baiza, 2004).
- **Toma de decisiones:** “Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones laborales” (Baiza 2004, pp. 1-3).
- **Coaching:** “El coaching es el arte de extraer lo mejor de las personas respetando la integridad del espíritu humano, es, a la vez, una capacidad humana innata y una técnica adquirible, lo usan miles de líderes empresariales importantes que se esfuerzan en desarrollar a toda su gente no abusando de su poder, sino creyendo en ellos, desafiándoles, dándoles apoyo y más comentarios positivos que negativos, asegurándose además de que se cuidan” (Dolan, 2012).

- **Trabajo en equipo:** “Es un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos, el trabajo individual y colectivo propio del equipo, se realiza dentro de un contexto socio afectivo caracterizado por un clima de respeto y confianza mutua, satisfactoria y gratificante” (Egg y Aguilar, 2001).
- **Competitividad:** “Es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales”. (Porter, 1985).
- **Liderazgo y valores:** “Los líderes tienen como valores fundamentales la búsqueda de un mundo en paz, la responsabilidad, la armonía, la libertad y el respeto mutuo, lo cual sostiene que los líderes se orientan más hacia el bienestar colectivo que hacia su propio bienestar” (Álvarez, 2007).
- **Comunicación organizacional:** “La comunicación organizacional es básica para la producción, innovación y mantenimiento de la empresa” (Rodríguez, 2006).
- **Capacitación:** “En la actualidad la capacitación se ha constituido en el eje central de los planes de acción encaminados a que las organizaciones logren un mejoramiento continuo y un mayor crecimiento, es decir, se ha constituido en una estrategia de competitividad, contribuyendo al desarrollo y crecimiento del capital humano. Sin la capacitación y las empresas y por ende sus colaboradores no podrían ser competitivos tal y como lo exige la economía actual, una empresa que no busque capacitar a sus colaboradores, simplemente no podrá sobrevivir al nuevo entorno mundial” (Drucker, 2001).
- **Satisfacción del trabajo:** “Es un conglomerado de emociones positivas o negativas con las que el individuo aprecia su labor, los mismos que son manifestados en ciertas conductas laborales. Se encuentran relacionados con la esencia de la labor y con los que constituyen el ambiente laboral:

trabajo de equipo, vigilancia, sistema organizativo, etc.” (Davis y Newstrom, 1991).

- **Servicio:** “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).
- **Cliente:** “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).
- **Calidad:** “La calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojará indefectiblemente satisfacción para el consumidor. Es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor” (Kaoru Ishikawa, 1988).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.
- b. Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

- c. Existe una relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable 1: Clima organizacional

Méndez (2006). Define el clima organizacional “como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción”.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Béjar (2016). Señala que “la satisfacción es complacer las expectativas del usuario de la institución, cumplir con ciertas exigencias y que refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utilizan un servicio”.

2.5.2 Definición operacional de la variable

Definición operacional de la variable 1: Clima organizacional

Operacionalmente la variable clima organizacional, se define mediante tres dimensiones: Potencial humano con tres indicadores (6 ítems), Diseño organizacional con cuatro indicadores (2 ítems), Capacidad de respuesta (9 ítems), Cultura de la organización con tres indicadores (8 ítems), con cinco opciones: Nunca = 1, Casi nunca = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5

Definición operacional de la variable 2: Satisfacción de los usuarios

Operacionalmente la variable satisfacción de los usuarios, se define mediante cinco dimensiones: Fiabilidad con 4 indicadores (4 ítems), Capacidad de respuesta con 4 indicadores (5 ítems), Seguridad con tres indicadores (3 ítems), Empatía con dos indicadores (5 ítems), Aspectos tangibles con tres indicadores (4 ítems), con cinco opciones: Totalmente de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1

2.5.3 Operacionalización de las variables

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Variable 1: Clima organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Potencial humano	Liderazgo	1	¿Su jefe está disponible cuando lo necesita?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		2	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización?	
	Innovación	3	¿La innovación es característica de su organización?	
		4	¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?	
		5	¿Es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?	
		6	¿Su institución es flexible y se adapta bien a los cambios?	
	Recompensa	7	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?	
		8	¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?	
		9	¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?	
Diseño organizacional	Estructura	10	¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?	

	Toma de decisiones	11	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?
		12	¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?
		13	¿En su organización participa en la toma de decisiones?
	Comunicación organizacional	14	¿Su jefe inmediato se comunica regularmente con sus trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo?
		15	¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?
		16	¿Presta atención a los comunicados que emiten sus jefes?
	Remuneración	17	¿Su salario y beneficios son razonables?
		18	¿Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?
Cultura de la organización	Identidad	19	¿Está comprometido con su organización?
		20	¿Se interesa en el desarrollo de su organización?
		21	¿Su contribución juega un papel importante en el éxito de su organización?
	Conflicto y cooperación	22	¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?
		23	¿Las otras áreas o servicios le ayudan cuando los necesita?
	Motivación	24	¿Recibe buen trato en su centro laboral?
		25	¿Su centro de labores le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer?
		26	¿Su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?

Variable 2: Satisfacción de los usuarios externos

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Fiabilidad	Atención	1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	1. Totalmente en desacuerdo
	Orden	2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	
	Mecanismo de atención	3	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	2. En desacuerdo
	Oportunidad	4	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	
	Rapidez	5	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	3. Indeciso

Capacidad de respuesta		6	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Tiempo de espera	7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	
	Privacidad	8	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	
	Tiempo necesario	9	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió en el tiempo necesario?	
Seguridad	Minuciosidad	10	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	
	Tiempo suficiente	11	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	
	Confianza	12	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia	13	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	
		14	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	
		15	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	
	Comprensión	16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	
		17	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	
Aspectos tangibles	Orientación	18	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	
	Limpieza	19	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	
		20	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	
	Disponibilidad de equipos e infraestructura	21	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño y tipo de investigación

3.1.1 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación es de tipo no experimental, transversal:

No experimental: Este estudio es de tipo no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Transversal: “Es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et. al, 2010 p. 151).

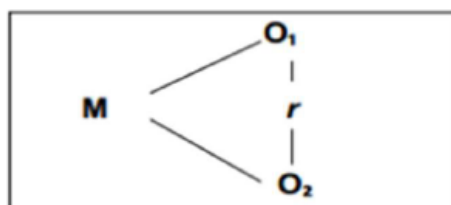
3.1.2 Tipo de investigación

Descriptivo y correlacional:

Descriptivo: “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2010, p. 85).

Correlacional: La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

El diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O₁: Observaciones sobre la variable: Clima organizacional

O₂: Observaciones sobre la variable: Satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables de estudio

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

“La población es el conjunto de unidades de observación bien definidas, con características comunes y observables, agrupados con fines de estudio” (Córdova, 2013, p. 84).

Hernández (2014), menciona que es “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p, 174).

La población del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores nombrados y contratados y por locación de servicios de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022 y 50 usuarios como promedio diario de consultas de citas registradas de todas las especialidades que asisten a los consultorios externos para la segunda variable de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022.

3.2.2 Muestra

La presente investigación utiliza una muestra no probabilística, ya que según Hernández (2014), afirma que “las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 189). La muestra lo conforman 50 trabajadores nombrados y contratados y por locación de servicios de consultorios externos para la primera variable, así como 50 usuarios como promedio diario de consultas de citas registradas de todas las especialidades que asisten a los consultorios externos para la segunda variable de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022.

Muestra de los 50 trabajadores nombrados y contratados y por locación de servicios para la variable clima organizacional de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022, según detalle:

N°	Tipo de trabajador	Cantidad
1	Nombrados y contratados	17
2	Locadores de servicios	33
Total		50

Fuente: Clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022.

Muestra de 50 usuarios como promedio diario que asisten a los consultorios externos para la segunda variable de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022 según detalle:

N°	Consulta por especialidad	Cantidad de usuarios
1	Medicina general	12
2	Gastroenterología	4
3	Medicina interna	7
4	Cardiología	2
5	Dermatología	6
6	Urología	5
7	Traumatología	3

8	Neumología	1
9	Pediatría	10
Total		50

Fuente: Clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022.

3.2.3 Método de investigación

Inductivo: Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley.

Deductivo: Es lo contrario del anterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

“Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (Hernández, 2014, p. 200).

Para el recojo de información de la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta a los trabajadores y usuarios de consulta externa de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín. 2022.

3.3.2 Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández, 2014, p. 217).

3.4 Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1 Validez

Según Hernández, S. et al. (2014, p. 200) “La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir”; para lo cual se determinó claramente las dimensiones con sus respectivos indicadores.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable clima organizacional y satisfacción del usuario externo

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Magister	Sifuentes Rosales, Adrián Marcelo	Aplicable
Magister	Tovar Yachachi, Saul	Aplicable

5.4.2 Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, S. et al., (2014, p. 200. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes”. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach

Universidad de Valencia (2003), afirma que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento que se puede estimar con el Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación” (Universidad de Valencia, 2003, p. 1).

Variable 1: Clima organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,865	26

Fuente: Programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,865, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N	items1	items2	items3	items4	items5	items6	items7	items8	items9	items10	items11	items12	items13	items14	items15	items16	items17	items18	items19	items20	items21	items22	items23	items24	items25	items26
1	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
2	5	5	3	4	1	2	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4	2	2	3	1	2
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	2	1
7	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
8	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5
9	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4
12	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3
14	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	5	5	2	2	5	5	3
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
16	1	1	2	1	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	1
17	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
18	5	5	3	3	1	3	3	5	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	5	5	4	2	2	3	1	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	5	5	5	1
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
24	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	1	1
25	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
27	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4
28	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3
30	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
32	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	1	1
33	4	4	4	3	2	2	3	5	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2
34	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
35	5	5	3	5	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5
37	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
40	2	3	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4
41	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5

42	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5
43	5	5	3	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
44	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
45	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	1	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
47	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	
49	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	4	
50	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	5	3	3	3	3	5	5	1	5	5

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Siempre (5), Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,962	21

Fuente: Programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,962, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USARIOS

N	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21
1	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
2	5	5	3	2	1	2	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
12	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5

14	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
16	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
20	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
21	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
23	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
24	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3
25	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
26	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5
29	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
30	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4
31	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
32	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
35	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
37	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
40	2	3	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4
42	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	4
43	5	5	3	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	1	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
49	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5
50	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Las principales técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación son la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del Excel y el programa SPSS-Versión 22 (Programa de estadística para Ciencias Sociales) y se procesó en tablas y figuras las variables y dimensiones del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y EXCEL 2010 se presenta resultados en tablas y figuras de variables y dimensiones.

Tabla 01

Dimensión: Potencial humano en el consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	24,00
	Casi siempre	27	54,00
	Algunas veces	10	20,00
	Casi nunca	0	0,00
	Nunca	1	2,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

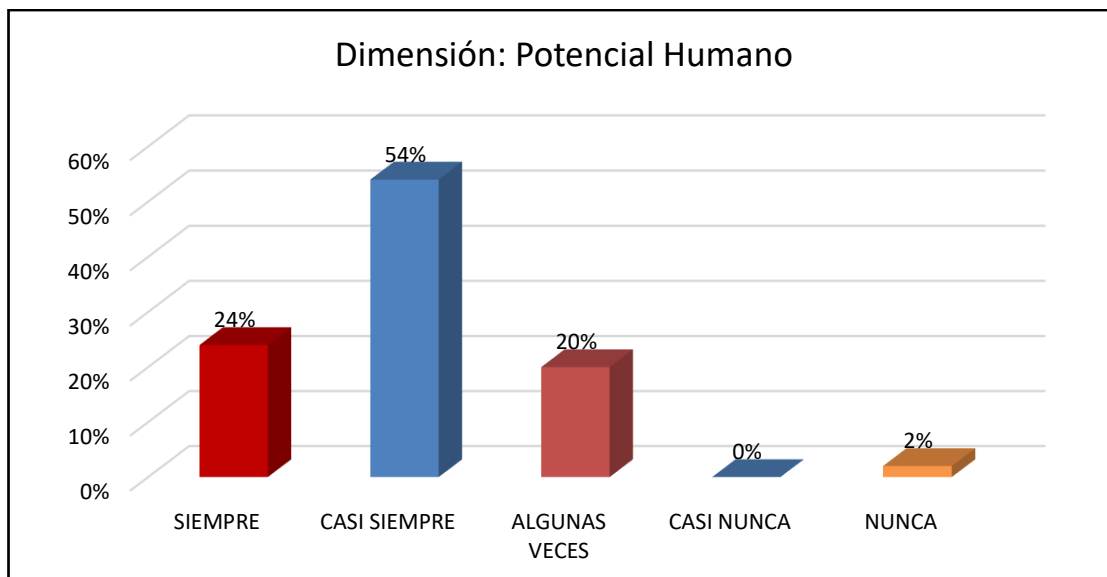


Figura 01: Dimensión: Potencial humano

Fuente: Tabla 01

Interpretación: De la figura y tabla 01, se observa que el 24,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo tiene potencial humano, seguido de 54,00% casi siempre, 20,00% algunas veces, 0,00% casi nunca y 2% nunca.

Tabla 02

Dimensión: Diseño organizacional en el consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	44,00
	Casi siempre	14	28,00
	Algunas veces	11	22,00
	Casi nunca	3	6,00
	Nunca	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

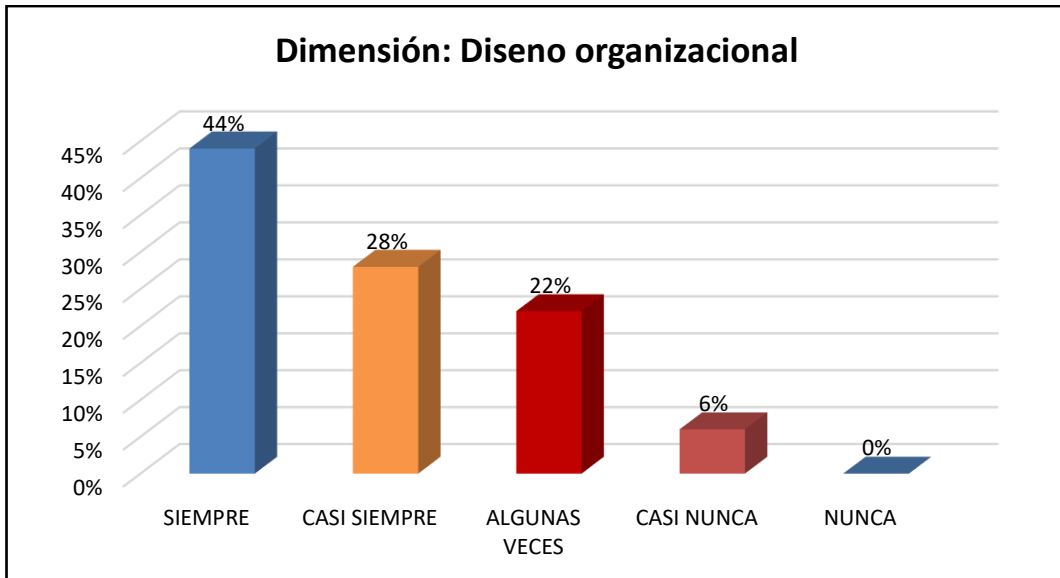


Figura 02: Dimensión: Diseño organizacional

Fuente: Tabla 02

Interpretación: De la figura y tabla 02, se observa que el 44,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo tiene un diseño organizacional, seguido de 28,00% casi siempre, 22,00% algunas veces, 6,00% casi nunca y 0% nunca.

Tabla 03

Dimensión: Cultura organizacional en el consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	16	32,00
	Casi siempre	18	36,00
	Algunas veces	13	26,00
	Casi nunca	3	6,00
	Nunca	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

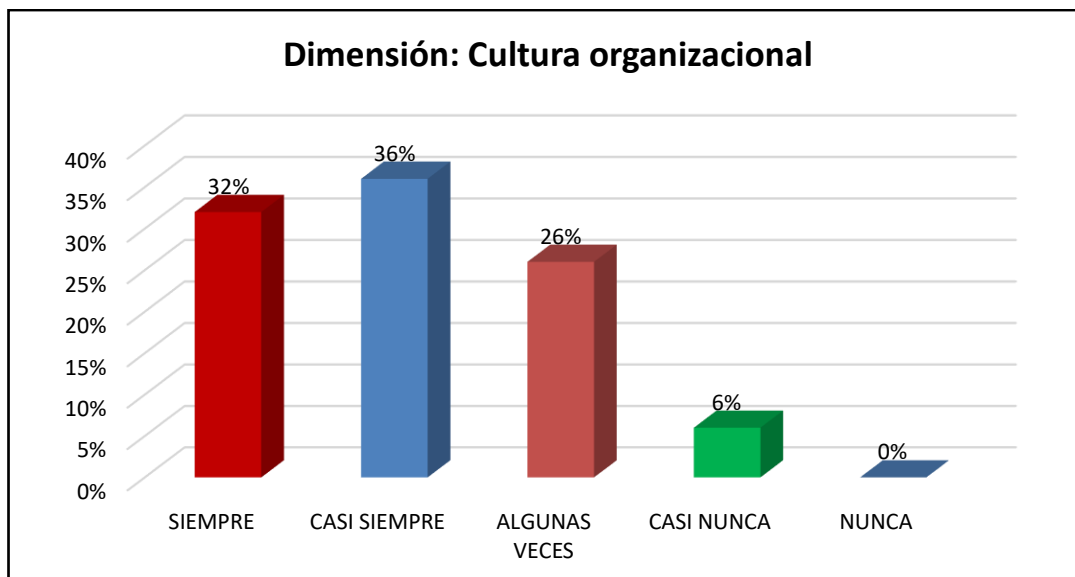


Figura 03: Dimensión: Cultura organizacional

Fuente: Tabla 03

Interpretación: De la figura y tabla 03, se observa que el 32,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo presenta y desarrolla cultura organizacional, seguido de 36,00% casi siempre, 26,00% algunas veces, 6,00% casi nunca y 0% nunca.

Tabla 04

Variable: Clima organizacional en el consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	18	36,00
	Casi siempre	17	34,00
	Algunas veces	14	28,00
	Casi nunca	1	2,00
	Nunca	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

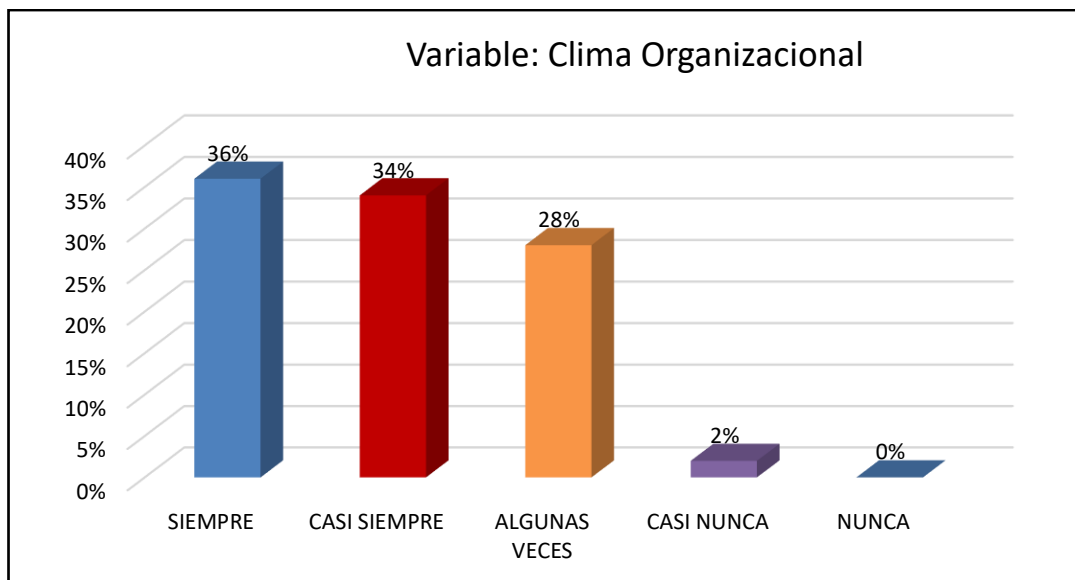


Figura 04: Variable: Clima organizacional

Fuente: Tabla 04

Interpretación: De la figura y tabla 04, se observa que el 36,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo presenta un clima organizacional favorable, seguido de 34,00% casi siempre, 28,00% algunas veces, 2,00% casi nunca y 0% nunca.

Tabla 05

Dimensión: Fiabilidad en los usuarios del consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	17	34,00
	De acuerdo	23	46,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,00
	En desacuerdo	3	6,00
	Totalmente en desacuerdo	3	6,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

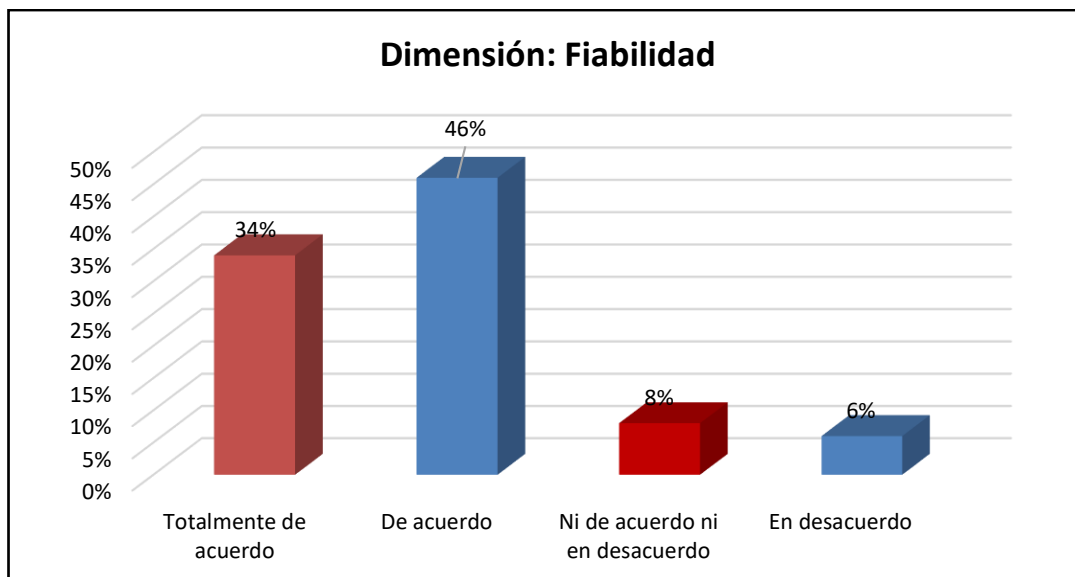


Figura 05: Dimensión: Fiabilidad

Fuente: Tabla 05

Interpretación: De la figura y tabla 05, se observa que el 34,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con la fiabilidad que presenta el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 46,00% De acuerdo, 8,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6% en desacuerdo.

Tabla 06

Dimensión: Capacidad de respuesta en los usuarios del consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	18	36,00
	De acuerdo	18	36,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,00
	En desacuerdo	5	10,00
	Totalmente en desacuerdo	1	2,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

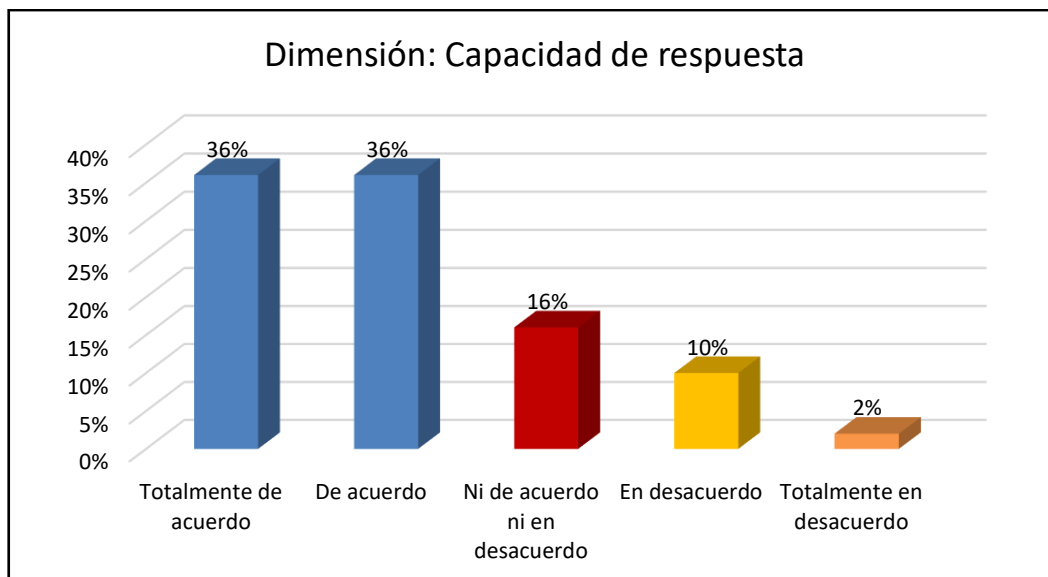


Figura 06: Dimensión: Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 06

Interpretación: De la figura y tabla 06, se observa que el 36,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 36,00% de acuerdo, 16,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 07

Dimensión: Seguridad de respuesta en los usuarios del consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	25	50,00
	De acuerdo	10	20,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,00
	En desacuerdo	3	6,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

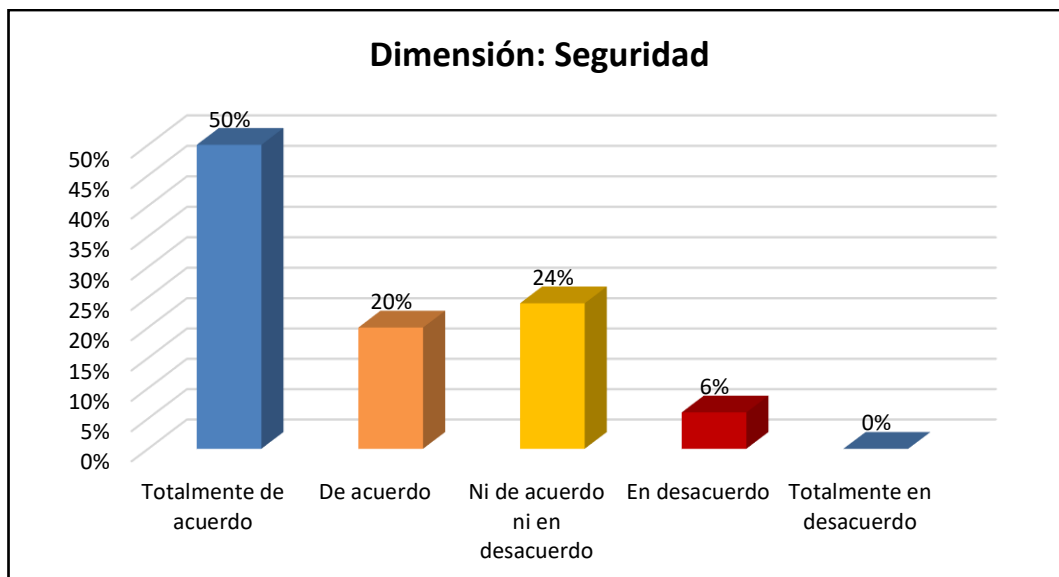


Figura 07: Dimensión: Seguridad

Fuente: Tabla 07

Interpretación: De la figura y tabla 07, se observa que el 50,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con la seguridad que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 20,00% de acuerdo, 24,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6% En desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 08:

Dimensión: Empatía ante los usuarios del consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	23	46,00
	De acuerdo	13	26,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,00
	En desacuerdo	6	12,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

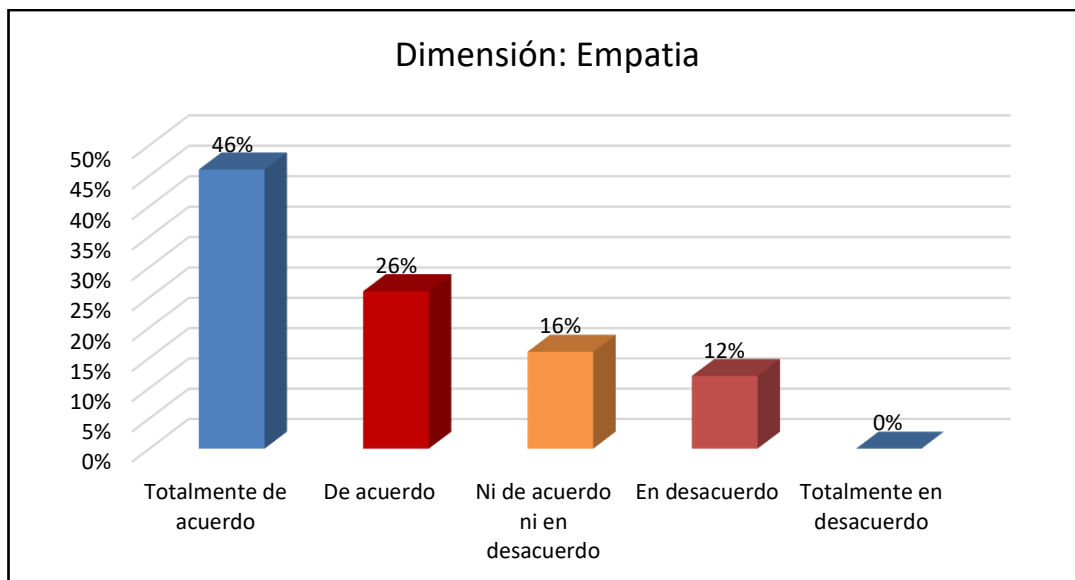


Figura 08: Dimensión: Empatía

Fuente: Tabla 08

Interpretación: Del gráfico y tabla N°08, se observa que el 46,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con la empatía que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 26,00% de acuerdo, 16,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12% En desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 09

Dimensión: Aspectos tangibles ante los usuarios del consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	19	38,00
	De acuerdo	20	40,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18,00
	En desacuerdo	2	4,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

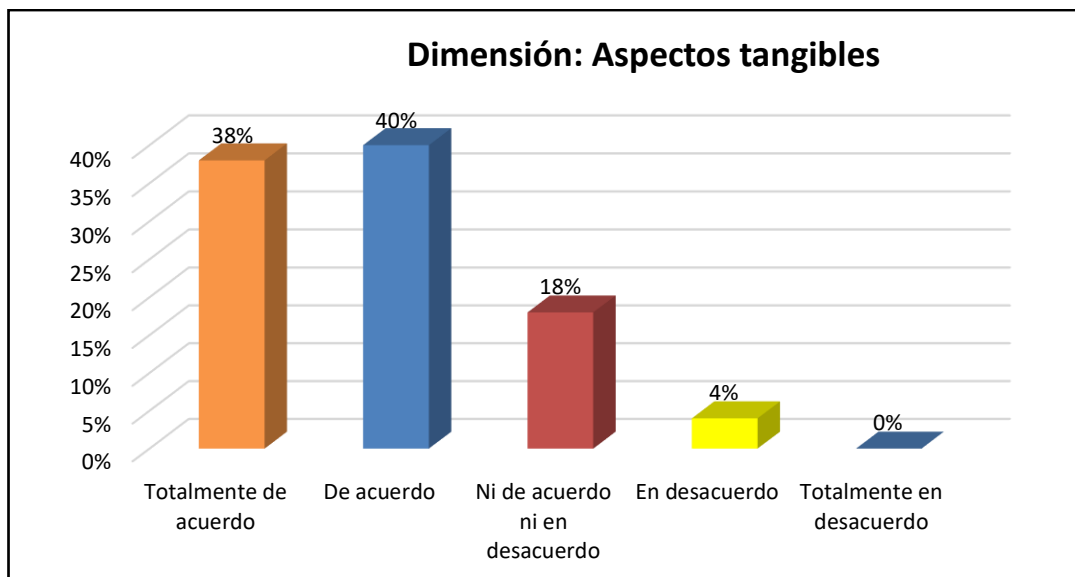


Figura 09: Dimensión: Aspectos tangibles

Fuente: Tabla 09

Interpretación: Del gráfico y tabla N°09, se observa que el 38,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con los aspectos tangibles que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 40,00% de acuerdo, 18,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% En desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

Variable: Satisfacción de los usuarios del consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	20	40,00
	De acuerdo	19	38,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,00
	En desacuerdo	4	8,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	TOTAL	50	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

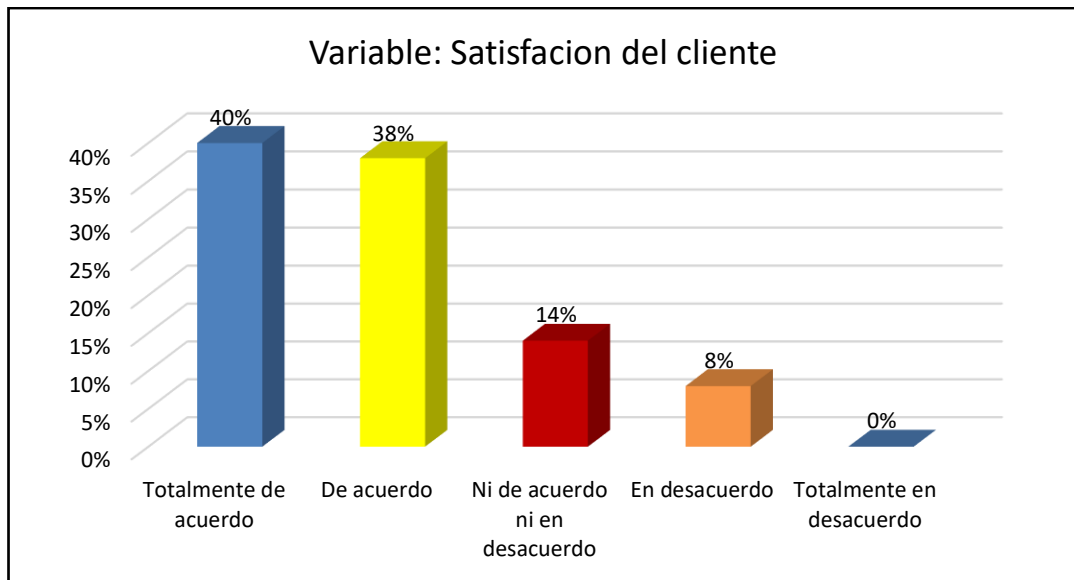


Figura 10: Variable: Satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del gráfico y tabla N°10, se observa que el 40,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con el servicio que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 38,00% de acuerdo, 14,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8% En desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Tabla 11**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre clima organizacional y satisfacción de los usuarios.**

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (*bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable(V2): Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,625$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H0: No existe una relación significativa entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022

Tabla 12

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión potencial humano y la variable satisfacción de los usuarios.

		Correlaciones		
			D1	V2
Rho de Spearman	Variable (D1): Potencial Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (*bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable(V2): Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,577$ correlación moderada positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H0: No existe una relación significativa entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022

Tabla 13**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión diseño organizacional y la variable satisfacción de los usuarios.**

		Correlaciones		
			D2	V2
Rho de Spearman	Variable (D2): Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,592*
		Sig. (*bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable(V2): Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,592*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 13, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,592$ correlación moderada positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H0: No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022

Tabla 14**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción de los usuarios.**

		Correlaciones		
			D3	V2
Rho de Spearman	Variable (D3): Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,574*
		Sig. (*bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable(V2): Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,574*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 14, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,574$ correlación moderada positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

4.2. Discusión

Para efectos de la discusión los resultados de esta investigación, se inicia con la formulación de la pregunta de investigación. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?, donde se ha obtenido relación altamente significativa entre ambas variables de estudio que genera discusión.

De los resultados obtenidos de la tabla 04, 10, se observa el 36,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo presenta un clima organizacional favorable, seguido de 34,00% casi siempre, 28,00% algunas veces, 2,00% casi nunca y 0% nunca, por otro lado el 40,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con el servicio que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 38,00% de acuerdo, 14,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8% En desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo. Los resultados coinciden con algunas de las conclusiones de Maldonado y otros (2006). Refiere que existe la necesidad que el gerente gestione el clima en su organización por que los resultados porcentuales encontrados que varía entre 50% y 70% de calidad organizacional, lo confirma Villamil y Sánchez (2012). Cuando señala que la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%, asimismo lo confirma Castillo (2011) Refiere algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención . Lo confirma Molina, y Rivera (2012). Cuando señala que la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban, la percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados. La variable Clima organizacional se sustenta en Chiavenato (1990) y la variable satisfacción de los usuarios se sustenta Kotler y Armstrong (2012)., La hipótesis planteada se contrasta al aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene obtiene $r= 0,625$ correlación alta positiva y $pvalor= 0,00 < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.

De los resultados obtenidos de la tabla 01, 02, 03, 05, 06, 07,08, 09 y 10 sobre la variable clima organizacional con sus dimensiones que presenta mayor frecuencia son los niveles siempre y casi siempre es decir influye entre 40% y 60% en los usuarios de la clínica que todavía hay por mejorar en el

servicio luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene que se rechazan las hipótesis nulas planteadas es decir cada uno de ellas existe relación significativa. Estas dimensiones están respaldadas por Arraiz (2002), Bejarano (2009), Abraham Maslow (1908-1970), Chiavenato (2002), Fincowsky (2009), Edgar Schein (2004), Charón, (2007), Kotler y Armstrong (2012), ABB Nueva Zelanda” (2009), Parasuramán, Zeitham y Berry, (1998).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación.

PRIMERA CONCLUSIÓN

Se concluye existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,625$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 36,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo presenta un clima organizacional favorable, seguido de 34,00% casi siempre, 28,00% algunas veces, 2,00% casi nunca y 0% nunca, por otro lado el 40,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con el servicio que brinda el consultorio externo de la clínica Santo Domingo, seguido de 38,00% de acuerdo, 14,00% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8% En desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

SEGUNDA CONCLUSIÓN

Se concluye existe una relación significativa entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,577$ correlación moderada positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 24,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo tiene potencial humano, seguido de 54,00% casi siempre, 20,00% algunas veces, 0,00% casi nunca y 2% nunca

TERCERA CONCLUSIÓN

Se concluye existe una relación significativa entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,592$ correlación moderada positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 44,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo tiene un diseño organizacional, seguido de 28,00% casi siempre, 22,00% algunas veces, 6,00% casi nunca y 0% nunca.

CUARTA CONCLUSIÓN

Se concluye existe una relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,574$ correlación moderada positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 32,00% de encuestados refieren que siempre el consultorio externo de la clínica Santo Domingo presenta y desarrolla cultura organizacional, seguido de 36,00% casi siempre, 26,00% algunas veces, 6,00% casi nunca y 0% nunca.

RECOMENDACIONES

Se presentan las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos:

- Se recomienda al responsable de la Clínica Santo Domingo. de acuerdo a los resultados obtenidos en la variable clima organizacional se debe fortalecer los aspectos del potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional que permita favorecer el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la empresa, indica un sentimiento de pertenencia a la misma que incida en los servicios ofrecidos y los usuarios se sientan satisfechos.
- Se recomienda al responsable de la Clínica Santo Domingo. de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión potencial humano se debe fortalecer los aspectos de actitud positiva ante el cambio, capacidad de compromiso, flexibilidad y adaptación, facilidad en la toma de decisiones creatividad e innovación y cumplir con los objetivos generales que persiga la Clínica.
- Se recomienda al responsable la Clínica Santo Domingo. de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión diseño organizacional se debe fortalecer la estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de la organización y cumplir con los objetivos generales que persigue la Clínica y se refleje en la satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda al responsable la Clínica Santo Domingo. de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión cultura organizacional se debe fortalecer la interacción entre los miembros de la organización, en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que luego se evidencie en la satisfacción de los usuarios de la Clínica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre G, H. (2002). *Calidad de la atención médica*. México: Noriega Editores, Tercera Edición.
- Andia, RC, Pineda AA, Sottec RV, Santos ZJ, Molina JE, Romero VZ. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*.
- Arredondo B, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto*. Tesis para optar el grado académico Magister en Salud Ocupacional y Ambiental. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. México.
- Camacho, D. y Montero, Y. (2010). *El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio de las secretarías del gobierno provincial de Bolívar*. Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador.
- Castillo, G. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil*. Universidad Técnica Particular de Loja. Escuela de Medicina Humana. Ecuador.
- Chiavenato. I (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Séptima edición Editorial Mc Graw Hill.
- Evia, I. (2011). *Influencia del clima organizacional en el servicio al cliente*. Universidad Tecnológica de la Mixteca. Colombia.
- García M, D. L. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios e salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillo en el Periodo febrero-mayo 2013*. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Ricardo Palma.

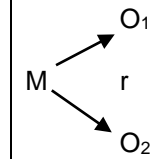
- Hernández, Fernández y Baptista. L. (2014). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*. México (p. 243).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana.
- Hernández L, B, et al (2002). *Satisfacción de usuarios en unidades de Medicina Familiar*. Revista de Medicina IMSS. 40(5) 373-378.
- Ledesma, R. (2017). *Calidad del servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de Essalud sede central 2017*. Lima-Perú.
- Losada, M., Rodríguez, A. y Hernández, M. (2011). *Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general*. Colombia.
- Márquez, C. Renzo Marianito (2013). *Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara. EsSalud Arequipa, 2013*.
- Mendoza, A. Orlando Bruno (2014). *Satisfacción del usuario externo como indicador de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche abril-mayo 2014*.
- MINSA (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional. Dirección general de Salud de las personas. Ministerio de Salud. Lima Perú. RM N° 623 – 2008/MINSA*.
- Molina L, Rivera R. (2012). *Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.
- Muñoz, C., Fernández S. (2015). *Medición del Nivel General de Satisfacción de la Calidad de los Servicios proporcionados a los pacientes y/o usuarios por los hospitales Pymes del Estado de Puebla. Cambios e Innovación una visión estratégica para el desarrollo*. México: Universidad autónoma del Estado de Hidalgo. Doi: ISBN: 978-607-8432-38-7.

- Núñez, Z. Gladys Edith (2015). *Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa, 2015.*
- Palomino N, V, et al (2013). *Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la consulta externa del Centro de Salud Surquillo en el periodo abril-mayo 2013.* Publicación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Medicina Familiar y Comunitaria).
- Patrocinio, Rocío Del Pilar (2014). *Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional arzobispo Loayza. Lima 2013.*
- Polit, D, Hungler, B. (2000). *Investigación científica en ciencias de la salud.* 6ta.Edición. McGraw Hill Interamericana Editores. México.
- Parasuraman, A. Zeithaml, A. & Bitner. (1993). *Calidad total de la gestión de los servicios.* Madrid-España: Díaz de Santos S.A. Madrid.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (2012). *La fiabilidad es la habilidad para la calidad.* México: Nirvana.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación Científica.* Lima: Visión universitaria.
- Torres E, Lastra J. (2008). *Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud.* Revista de Administración Pública. 42(4), 719-34.
- Veliz M. Villanueva R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos Lima:* Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tesis: Clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.	Variable 1: Clima organizacional	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Innovación • Recompensa • Estructura • Toma de decisiones • Comunicación organizacional • Remuneración 	Tipo de Investigación: No Experimental Transversal Nivel de investigación: Correlacional Esquema: 
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Diseño organizacional		
¿Qué relación existe entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre la cultura de la organización y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022?	Determinar la relación que existe entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.	Existe una relación significativa entre el potencial humano y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022. Existe una relación significativa entre la cultura de la organización y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.		Variable 2: Satisfacción de los usuarios		

				<p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minuciosidad • Tiempo suficiente • Confianza • Amabilidad, respeto y paciencia • Comprensión • Orientación • Limpieza • Disponibilidad de equipos e infraestructura 	<p>externos de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 1

Con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto al clima organizacional de la clínica Santo domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022, agradeceremos a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso. Le rogamos su sinceridad, ya que de esta manera se permitirá ayudar a mejorar la gestión de la institución de salud.

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

ESCALA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
siempre	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
POTENCIAL HUMANO	LIDERAZGO					
	1. ¿Su jefe está disponible cuando lo necesita?					
	2. ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización?					
	INNOVACIÓN					
	3. ¿La innovación es característica de su organización?					
	4. ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
	5. ¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					
	6. ¿Su institución es flexible y se adapta bien a los cambios?					
	RECOMPENSA					
	7. ¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?					
	8. ¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?					
	9. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					
ESTRUCTURA	ESTRUCTURA					
	10. ¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?					
	11. ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?					
	TOMA DE DECISIONES					
	12. ¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?					

DISEÑO ORGANIZACIONAL	13. ¿En su organización participa en la toma de decisiones?						
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
	14. ¿Su jefe inmediato se comunica regularmente con sus trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo?						
	15. ¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?						
	16. ¿Presta atención a los comunicados que emiten sus jefes?						
	REMUNERACIÓN						
	17. ¿Su salario y beneficios son razonables?						
	18. ¿Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?						
CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	IDENTIDAD						
	19. ¿Está comprometido con su organización?						
	20. ¿Se interesa en el desarrollo de su organización?						
	21. ¿Su contribución juega un papel importante en el éxito de su organización?						
	CONFLICTO Y COOPERACIÓN						
	22. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?						
	23. ¿Las otras áreas o servicios le ayudan cuando los necesita?						
	MOTIVACIÓN						
	24. ¿Recibe buen trato en su establecimiento de salud?						
	25. ¿Su centro de labores le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer?						
	26. ¿Su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?						

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 2

Con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo domingo S.C.R. Ltda., Huancayo-Junín, 2022, agradeceremos a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso. Le rogamos su sinceridad, ya que de esta manera se permitirá ayudar a mejorar la gestión de la institución de salud.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ESCALA	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD	ATENCIÓN					
	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
	ORDEN					
	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
	MECANISMO DE ATENCIÓN					
	3. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
	OPORTUNIDAD					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
	RAPIDEZ					
	5. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
	6. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ						
	7. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?						
	8. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?						
	TIEMPO DE ESPERA						
	9. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?						
	PRIVACIDAD						
	10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?						
	TIEMPO NECESARIO						
SEGURIDAD	11. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió en el tiempo necesario?						
	MINUCIOSIDAD						
	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?						
	TIEMPO SUFICIENTE						
	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						
EMPATÍA	CONFIANZA						
	14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?						
	AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA						
	15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
	16. ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
	17. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
	COMPRENSIÓN						
ASPECTOS INTANGIBLES	18. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?						
	19. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?						
	ORIENTACIÓN						
	20. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?						
	LIMPIEZA						
	21. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?						
	22. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?						
DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA							
23. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3: Matriz de validación

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda.,
Huancayo-Junín, 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuesta				Criterio de evaluación						Observación y/o recomendación				
				Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítem y la opción de respuesta						
								SI	No	SI	No	SI	No		SI	No		
Clima organizacional	Potencial humano	Liderazgo	¿Su jefe está disponible cuando lo necesita?					X				X						
			¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización?					X					X					
		Innovación	¿La innovación es característica de su organización?					X					X					
			¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					X					X					
			¿Es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					X					X					
			¿Su institución es flexible y se adapta bien a los cambios?					X					X					
	Recompensa	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?					X					X						
		¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?					X					X						
	Diseño organizacional	Estructura	¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					X				X						
			¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?					X					X					
			¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?					X					X					
		Toma de decisiones	¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?					X					X					
¿En su organización participa en la toma de decisiones?							X					X						
							X					X						

Satisfacción de los usuarios	Seguridad	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió en el tiempo necesario?												X													
		Minuciosidad	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?												X												X
		Tiempo suficiente	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?												X												X
	Empatía	Confianza	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?												X												X
		Amabilidad, respeto y paciencia	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X												X
			¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X												X
		Comprensión	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X												X
			¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?													X											X
	Aspectos tangibles	Orientación	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?												X												X
			¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?													X											X
		Limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?												X												X
		Disponibilidad de equipos e infraestructura	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?												X											X	
			¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?												X											X	

Pucallpa, 20 de octubre del 2022

Dr. Jaime Augusto Rojas Escano

Validador

DNI: 00103097

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda.,
Huancayo-Junín, 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación									
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Resolución entre la variable y la dimensión		Resolución entre el indicador y el ítem		Resolución entre ítems y la opción de respuesta		Observación y/o resumen de los ítems			
								SI	No	SI	No	SI	No				
Clima organizacional	Potencial humano	Liderazgo	¿Su jefe está disponible cuando lo necesita? ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización? ¿La innovación es característica de su organización? ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas? ¿Es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas? ¿Su institución es flexible y se adapta bien a los cambios?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre		X		X		X				
									X		X		X				
	Estructura	Recompensa	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo? ¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada? ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa? ¿Las tareas que desempeña corresponden a su función? ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre		X		X		X				
									X		X		X				
	Diseño organizacional	Estructura	¿Su jefe inmediato se comunica regularmente con sus trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo? ¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo? ¿Presta atención a los comunicados que emiten sus jefes?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre		X		X		X				
									X		X		X				
		Toma de decisiones	Comunicación organizacional	¿En su organización participa en la toma de decisiones? ¿Su jefe inmediato se comunica regularmente con sus trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo? ¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo? ¿Presta atención a los comunicados que emiten sus jefes?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre		X		X		X			
										X		X		X			
										X		X		X			
										X		X		X			

									X													X									
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia			¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X												X									
				¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								X												X							
				¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								X												X							
Aspectos tangibles	Comprensión			¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?						X												X									
				¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?								X												X							
				¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?									X												X						
				¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancos o sillas para su comodidad?									X												X						
Disponibilidad de equipos e infraestructura				¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?						X												X									
				¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?									X												X						

Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Validador

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Clima organizacional y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la clínica Santo Domingo S.C.R. Ltda.,
Huancayo-Junín, 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuestas				Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Resolución entre la variable y la dimensión		Resolución entre el indicador y el ítem		Resolución entre ítems y la opción de respuestas						
								SI	No	SI	No	SI	No					
Clima organizacional	Potencial humano	Liderazgo	¿Su jefe está disponible cuando lo necesita?	X				X				X						
			¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización?	X				X					X					
		Innovación	¿La innovación es característica de su organización?	X				X					X					
			¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?	X				X					X					
			¿Es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?	X				X					X					
	Recompensa		¿Su institución es flexible y se adapta bien a los cambios?	X				X					X					
			¿Existen incentivos laborales para usted/trate de hacer mejor su trabajo?	X				X					X					
			¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?	X				X					X					
			¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?	X				X					X					
			¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?	X				X					X					
Diseño organizacional	Estructura		¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?	X				X				X						
			¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?	X				X					X					
	Toma de decisiones		¿En su organización participa en la toma de decisiones?	X				X				X						
			¿Su jefe inmediato se comunica regularmente con sus trabajadores para recibir apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo?	X				X					X					
			¿Su jefe inmediato se comunica si está realizando bien o mal su trabajo?	X				X					X					
Comunicación organizacional		¿Presta atención a los comunicados que emiten sus jefes?	X				X				X							

Anexo 4:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,865	26

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,865 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 26 de noviembre del 2022



.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL (PRUEBA PILOTO)

N	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21	Items22	Items23	Items24	Items25	Items26
1	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
2	5	5	3	4	1	2	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4	2	2	3	1	2
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	2	1
7	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
8	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5
9	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4
12	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3
14	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	5	5	2	2	5	5	3
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
16	1	1	2	1	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	1
17	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
18	5	5	3	3	1	3	3	5	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	5	5	4	2	2	3	1	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	5	5	5	1
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
24	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	1	1
25	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
27	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4
28	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3
30	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
32	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	1	1
33	4	4	4	3	2	2	3	5	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2
34	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
35	5	5	3	5	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5
37	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
40	2	3	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4
41	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5

42	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5
43	5	5	3	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
44	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
45	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	5	5	1	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
47	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	
49	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	4	
50	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	5	3	3	3	3	5	5	1	5	5	

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22.

Escala: Siempre: 5 Casi siempre: 4 Algunas veces 3: Casi nunca 2: Nunca:1

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Satisfacción del cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,962	21

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,962 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 26 de noviembre del 2022



.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS (PRUEBA PILOTO)

N	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21
1	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
2	5	5	3	2	1	2	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
12	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
14	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
16	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
20	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
21	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
23	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
24	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3
25	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
26	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5
29	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
30	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4
31	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
32	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
35	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
37	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
40	2	3	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4
42	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	4

43	5	5	3	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	1	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
49	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	
50	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22. Escala:
 Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente
 en desacuerdo: 1

Anexo 5: Autorización de la institución

Permiso de autorización de la Institución

Huancayo 23 De Setiembre Del 2022.

La institución:

CLINICA SANTO DOMINGO S.C.R.L., con R.U.C. N° 20401882741. Se compromete a brindar la información solicitada para el desarrollo del trabajo/tesis, la misma que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados al trabajo.

Declaramos conocer que el trabajo de investigación/tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CLINICA SANTO DOMINGO S.C.R.L.- HUANCAYO- JUNIN

Será de público conocimiento a través del repositorio institucional de la universidad.

Cordialmente,

Nombres y apellidos del Representante de la institución:

Paula Bertha Doris Miranda Vda De Bejarano.

D.N.I: 19917633

Cargo que ocupa: Gerente General.



Anexo 6: Fotos de aplicación de encuestas







