

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2018”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TESISTA

Bach. Wendy Ruth, TRUJILLO QUINTO

ASESORA

Lic. Enf. Carmen MERINO GASTELÚ

HUÁNUCO – PERÚ
2019



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 1000 horas del día 10 del mes de octubre del año dos mil diecinueve en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- LIC. ENF. ARMANDO, LEIVA NALVARTE PRESIDENTA
- LIC. ENF. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA SECRETARIA
- LIC. ENF. ROBERT, REATEGUI RUIZ VOCAL
- ASESOR DE TESIS. LIC. ENF. CARMEN MERINO GASTELU.

Nombrados mediante Resolución N°1715-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. "RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA, 2018". Presentada por la Bachiller en Enfermería. Señorita. **TRUJILLO QUINTO, WENDY RUTH**; Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de BUENO.

Siendo las 11:00 Horas del día 10 del mes de OCTUBRE del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTE


SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A **Dios** por darme la vida, por bendecirme día a día y ayudarme a ser fuerte frente a las adversidades de la vida, sobre todo por ser la guía en mí caminar.

En especial a mis padres por su amor y paciencia en todo momento, por confiar en mí, sobre todas las cosas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, vida y permitirme terminar mi carrera universitaria exitosamente.

Agradecer a mis seres queridos por su confianza y apoyo incondicional.

A las autoridades de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, por su disposición de brindarnos todas las facilidades administrativas, para cumplir con todos los requisitos en el desarrollo de la tesis.

A las autoridades del Hospital de Tingo María, por la autorización y todas las facilidades que nos han brindado para la recolección de los datos.

A la Lic. Carmen Merino Gastelú, como asesor, por brindarme su constante apoyo durante la realización de la tesis, motivándome constantemente.

A cada uno de nuestros docentes de la facultad, por las enseñanzas brindadas a lo largo de mi formación profesional universitaria.

A todo el personal administrativo de la Facultad de Enfermería, por brindarnos su apoyo y todas las facilidades de acuerdo a nuestros requerimientos

A todos mil gracias

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE GENERAL.....	iv
INDICE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCION	x

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	14
1.2.1. Problema General:	14
1.2.2. Problemas Específicos:.....	14
1.3.OBJETIVO GENERAL.	14
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	14
1.5.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:.....	15
1.5.1.A nivel Teórico:	15
1.5.2.A nivel Práctico:	15
1.5.3.A nivel metodológico:	16
1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	16
1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL.....	18
2.1.2. NIVEL NACIONAL.	21
2.1.3. A NIVEL LOCAL:.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. Teorías de enfermería.....	25
2.3. BASES CONCEPTUALES:.....	27
2.4. HIPÓTESIS:.....	36
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.	36
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO.	36

2.5. VARIABLES:	37
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION:	39
3.1.1. Enfoque:	39
3.1.2. Nivel:	39
3.1.3. Diseño:	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:	40
3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión:	40
3.2.2. Tamaño de la muestra.	42
3.2.3 Tipo de muestreo:	42
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.3.1. Para la recolección de datos.	43
3.3.2. Para la presentación de datos.....	45
3.3.3. Para el análisis de los datos.....	45

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS	47
4.2 PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	50
4.3 CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DEL CLIENTE EXTERNO	51

CAPITULO V

DISCUSIONES

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de investigación.....	62
---	----

CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXOS	85

MATRIZ DE CONSISTENCIA	86
INSTRUMENTOS DE VERSION ANTES DE LA VALIDACION	88
INSTRUMENTOS DE VERSIÓN DESPUES DE LA VALIDACION	92
CONSENTIMIENTO INFORMADO	96
TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	97
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN	98
PERMISO DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.....	105
BASE DE DATOS.....	106

INDICE DE TABLAS:

TABLA N° 01: Distribución porcentual según edad de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018. .	47
TABLA N° 02: Distribución porcentual según sexo de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018. .	48
TABLA N° 03: Distribución porcentual según tiempo de servicio de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.	49
TABLA N° 04: Distribución porcentual según percepción del clima organizacional de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.	50
TABLA N° 05: Distribución porcentual según edad de los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.	51
TABLA N° 06: Distribución porcentual según sexo de los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.....	52
TABLA N° 07: Distribución porcentual según nivel educativo de los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.	53
TABLA N° 08: Distribución porcentual de la dimensión Fiabilidad en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.....	54
TABLA N° 09: Distribución porcentual de la dimensión Capacidad de Respuesta en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.	55
TABLA N° 10: Distribución porcentual de la dimensión Seguridad en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.....	56
TABLA N° 11: Distribución porcentual de la dimensión Empatía en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.....	57
TABLA N° 12: Distribución porcentual de la dimensión Aspectos Tangibles en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.....	58
TABLA N° 13: Distribución porcentual del resultado general de la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.	59
TABLA N° 14: Relación entre Clima organizacional y Satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018. ...	60
TABLA N° 15: Prueba de chi-cuadrado entre el Clima organizacional y Satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.	61

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital de Tingo María, 2018.

Metodología: El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y diseño observacional nivel relacional, con una muestra total: 21 trabajadores que laboran en el área de emergencia del hospital Tingo María y 207 usuarios externos, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para determinar el clima organizacional y la guía de entrevista para conocer la satisfacción del usuario externo. Se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis.

Resultados: El 52,38% de trabajadores tienen entre 41 a 50 años de edad, el 61.90% son mujeres, el 28,57% laboran entre 14 a 18 años. Respecto al usuario el 44,52% tienen entre 18 a 28 años de edad, el 82,13% son mujeres y el 49,28% tienen nivel secundario. En cuanto a la variable de clima organizacional el 76,19% indican como adecuada y para la variable satisfacción del usuario el 54,59% perciben como satisfecho y el 43,48% como muy satisfecho.

Conclusión: Las diferencias observadas no son estadísticamente significativas, pero si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018, por lo tanto, a buen clima organizacional mayor satisfacción del usuario.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción del cliente externo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the external client in the emergency service of the Tingo María Hospital, 2018.

Methods: The study was of a quantitative, descriptive and cross - correlational design, with a total sample: 21 workers who work in the emergency area of Tingo María Hospital and 207 external users, the instrument used was the questionnaire to determine the organizational climate and the survey to know the satisfaction of the external user. Pearson's statistical correlation test was used to verify the hypothesis.

Results: 52.38% of workers are between 41 to 50 years of age, 61.90% are women, 28.57% work between 14 to 18 years. Regarding the user, 43.96% are between 15 and 28 years of age, 82.13% are women and 49.28% have secondary level. Regarding the organizational climate variable, 76.19% indicate that adequate and for the variable user satisfaction, 54.59% perceive as satisfied and 43.48% as very satisfied.

Conclusion: the observed differences are not statistically significant but there is a relationship between the organizational climate and the satisfaction of the external client in the Emergency Service of the Hospital Tingo María, 2018, therefore to a good organizational climate, greater user satisfaction.

Keywords: Organizational climate, external customer satisfaction.

INTRODUCCION

Según Malagón, Galán y Pontón ⁵³ La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos. Según la OMS ⁵⁴ Son aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.

En este sentido el presente trabajo de investigación busca determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018. Para esto se evaluó a trabajadores del área de emergencia para conocer el clima organizacional y a los clientes que hacen uso del servicio para conocer su grado de satisfacción.

Sabemos que el clima organizacional es muy importante en una institución ya que ayuda a mejorar la productividad y eficiencia del colaborador en la utilización de recursos y materiales para cumplir con los objetivos y metas institucionales. Un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas en la institución, las cuales van a estar definidas en cómo las personas perciben el ambiente interno y externo de la organización.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral . La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes,

sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa ¹.

También Chiavenato ⁵² define al clima organizacional como “las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad ⁵⁵.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes ⁵⁵.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Como en toda organización existe un propósito, una estructura y una colectividad de personas, con responsabilidades específicas, que actúan juntas para el logro de un objetivo definido por la institución.

Según Goncalves¹ el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en término de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros". Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características, que presenta en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Umaña Machado, Alejandra² menciona que el 58% de los enfermeros de hospitales, presenta estilos intra y extra laborales de vida no saludables, afectando negativamente la satisfacción laboral e interfieren en las relaciones interpersonales por la sobrecarga de trabajo, sobre esfuerzo físico, estrés, desmotivación, condiciones del espacio físico, y que los servicios más estresantes son sala de partos, urgencias y supervisión de enfermería.

La medición del Clima Organizacional constituye un instrumento de gestión muy útil para identificar los problemas que encuentran los empleados en su relación con la institución de salud, así como reconocer situaciones que les producen satisfacción e insatisfacción laboral y el grado en que estas puedan afectar el rendimiento laboral ³.

Por ello, Aguirre ⁴ señala que evaluar las percepciones tanto de los usuarios como del trabajador mismo es una necesidad inherente del acto médico y representa una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios sanitarios; es decir, no basta con conocer los resultados de salud desde la percepción del usuario, sino que también es importante comprender cómo se organizan y brindan los servicios desde el interior de la unidad hospitalaria a través de la opinión del personal.

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo ⁵.

El Ministerio de Salud ha implementado estrategias para una adecuada satisfacción del usuario, todas estas acciones están enmarcadas en la participación del personal de salud, sin embargo, los resultados no han sido los óptimos y el problema aún persiste, esto ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud ⁶.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema General:

¿Existirá relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Qué características sociodemográficas presentaran la población en estudio?
- ¿Cuál será el clima organizacional en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los clientes externos en relación a la atención brindada por los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital Tingo María?

1.3. OBJETIVO GENERAL.

Determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio
- Determinar el Clima Organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018
- Establecer el nivel de satisfacción de los clientes externos en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

1.5.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

1.5.1. A nivel Teórico:

La investigación a realizar, permitió ofrecer información teórica actual de los hallazgos identificados en el presente estudio de investigación, “relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”.

A si mismo se justifica el presente estudio porque es de suma importancia para determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, donde se comprobara si el clima organizacional es adecuado e inadecuado; y la relación que tiene con la satisfacción del cliente externo.

El estudio va a proporcionar a la institución datos que les permitirán a los profesionales de salud, poder actuar de forma oportuna en las inestabilidades de la atención brindada en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María.

1.5.2. A nivel Práctico:

De acuerdo al estudio según las pruebas de nuestra universidad, se detalla que mi estudio pertenece a la línea de investigación de investigación de Promoción de la Salud y prevención de Enfermedades; por ello, en lo práctico es importante porque va servir como aporte didáctico y científico para crear un entorno saludable en emergencia. Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar

la calidad de vida laboral a los trabajadores⁵, y con ello la satisfacción del cliente externo porque siempre el profesional de la salud conforma la relación enfermero-paciente.

1.5.3. A nivel metodológico:

Mediante la realización de este estudio aportamos una base metodológica de la importancia del clima organizacional en profesionales para tener usuarios satisfechos, obteniendo resultados favorables en los indicadores de morbilidad del servicio de emergencia. Así mismo es importancia señalar los objetivos que encaminen una atención integral con todos los conocimientos básicos y elementales para finalmente evaluar el cambio de las conductas en la atención al cliente, ya que siempre el cliente tiene la razón.

De este modo la investigación persigue proponer la metodología de mejorar la atención de clientes, considerándose que la emergencia es la imagen que representa a la institución.

Finalmente, la investigación será en un tiempo futuro un aporte significativo para otros estudios relacionados con el tema.

1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

En el presente proyecto de investigación presenta una limitación teórica relativa en estudios a nivel local y regional, también con el rol de turno del personal laboral, no encontrándose diariamente. Dándose que los resultados solo están limitados para la población de estudio

1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se considera que el presente estudio es viable ya que el tema de investigación cuenta con instrumentos validados que identifica las variables de estudio. Asimismo, el proyecto de investigación se desarrolló con aceptación de disponibilidad económica del propio investigador.

CAPITULO II:

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL.

En México 2015, Carballo A. Romeo H. Ávalos M.⁷ Realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco”.

Objetivo. Conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. **Metodología.** El estudio es de tipo observacional, prospectivo, de corte transversal, aplicándose en 97 trabajadores activos de los cuales el 90% está conformada por médicos, enfermeras y promotores y la minoría (10%) lo conformaron los odontólogos, se aplicaron dos instrumentos para el perfil sociodemográfico, clima organizacional, y satisfacción laboral, **Resultados.** El 76% de los trabajadores manifestó la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción del cliente externo el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. Concluyen que la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa.

El aporte en este antecedente internacional servirá de aporte a mi estudio porque en emergencia se trabaja con cliente externos, lo que esperamos es que el clima organizacional sea favorable en todos los aspectos.

En Colombia, 2015 Loayza, Echeverry, Beltrán y Moreno ⁸

Realizaron un estudio titulado Clima organizacional en un hospital público de Quindío. **Objetivo:** Caracterizar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos en un hospital público de Quindío-Colombia en 2015. **Método:** Estudio cuantitativo de tipo correlacional, que mide el clima organizacional de un hospital e baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. La población 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.

El aporte en este estudio en el contexto de lo pragmático, a través de las buenas actitudes en la atención de ponernos en el lugar del paciente, mejorará y resultará cada vez más importante para el desarrollo humano.

En Nicaragua 2017, Gabriela de los Ángeles Ríos Barberena. ⁹

Realizo un estudio titulado Clima organizacional del departamento de enfermería del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017. **Objetivo:** Valorar el clima organizacional del departamento de enfermería en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños durante el periodo de MarzoAbril 2017. **Diseño:** El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. Fue constituido por 30 participantes distribuidos en los siguientes cargos: el cuerpo de supervisión de enfermería, 01 master en docencia, 02 licenciados en normatización y 16 jefes de unidad. El Instrumento de recolección de información que se utilizó fue elaborado por la Organización Panamericana de la Salud en su programa regional de desarrollo de servicios de salud y publicado en el documento de teoría y desarrollo organizacional. **Resultados:** Para la variable motivación un valor de 3.2, liderazgo un valor de 3.5, participación con valor de 3.1 y reciprocidad de 3.2 valorado en medio o poco satisfactorio. El Clima Organizacional del departamento del Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el período Marzo-Abril 2017, obtuvo 52 puntos equivalente a un valor de 3.3 categorizado según el instrumento de la OPS como medio o poco satisfactorio, destacando que el personal siente hay un buen liderazgo por parte del departamento, pero se considera se debe trabajar en las variables participación, motivación y reciprocidad, para alcanzar de forma integral la satisfacción de los recursos. **Conclusión:** En general se concluyó que el clima organizacional del departamento de enfermería de Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el período Marzo-abril 2017, fue valorado en un nivel medio o poco satisfactorio,

se debe poner énfasis en la variable participación para alcanzar de forma integral la satisfacción de los recursos.

El aporte en este estudio nos servirá de base para poder seguir investigando ya que se ha categorizado según el instrumento de la OPS como medio o poco satisfactorio, considerando que se debe trabajar en las variables participación, motivación y reciprocidad, para alcanzar de forma integral la satisfacción de los recursos.

2.1.2. NIVEL NACIONAL.

En Lima 2017, Vallejos ¹⁰ Realizo un estudio titulado Clima organizacional y satisfacción laborable en la Micro red de salud san Martin de Porres. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Clima organizacional y satisfacción laboral. **Metodología.** Que se empleó en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizo para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. **Resultados.** Se presentan gráfica y textualmente. **Conclusión.** Existe evidencia significativa para afirmar que: el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

Este estudio servirá de aporte didáctico y científico para el medio donde se desarrolla la labor entre profesionales, trabajando coordinadamente, en bien de la comunidad, ya que nuestra labor es de vocación como lo hizo Florence Nightingale.

En Cuzco 2016, Guzmán L.¹¹ Realizó un estudio titulado “clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios críticos del hospital regional del cusco 2016”

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital Regional del Cusco - 2016. **Metodología.** El estudio es de tipo descriptivo, de asociación y transversal, la población estuvo conformada por de 66 profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital Regional del Cusco (Emergencia, Sala de Operaciones, Unidad de Cuidados Intensivos y Neonatología), el instrumento fue aplicado durante los meses de agosto y setiembre del año 2016. Los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron dos encuestas uno sobre clima organizacional y otro de satisfacción laboral, los mismos que fueron elaborados en base a instrumentos diseñados por el Ministerio de Salud. Del mismo modo estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y posteriormente se procedió a la aplicación de una prueba piloto al 10% de la población. Posteriormente se aplicó la prueba estadística de alfa de Combrach para fines de confiabilidad de los instrumentos obteniéndose los siguientes puntajes, para clima organizacional de 0,871 y satisfacción laboral un 0,934.

Resultados: Las características generales de los profesionales de enfermería, con respecto a la edad más del 50% de la población oscilan entre

41 a 60 años, el sexo predominante en un 89,4% es femenino; 68,1% con estado civil casada y el 74,2% tienen una segunda especialización. El clima organizacional en los servicios críticos en un 56,1% es por mejorar y los resultados del Clima organizacional en su dimensión de cultura organizacional, diseño organizacional el 81,8% respectivamente y potencial humano con un 71,2% indican que es por mejorar. Respecto a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería se observa que 36,3% y 25,8% se encuentran de regularmente satisfecho e insatisfecho respectivamente. Según la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería el 51,4% se encuentra satisfecho y consideran el clima organizacional como saludable. Corroborando a este análisis de acuerdo al Chi cuadrada la relación es significativa $p = 0,001$. **Conclusión:** Se afirma que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo, así como a los que lo integran.

El aporte teórico en este estudio nos da la razón algo que esperamos que el clima organizacional tiene relación significativa en la satisfacción laboral y si no lo hay causara un desequilibrio emocional entre los profesionales.

En Lima 2015, Falcón F. Vergaray L. ¹² Realizaron un estudio de investigación titulado Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional de lima. **Objetivo:** Determinar el nivel del clima organizacional en el departamento de enfermería del servicio de emergencia del Hospital en estudio, de los cuales se

desprenden cuatro objetivos específicos orientados al logro del objetivo general. **Metodología.** El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el diseño fue descriptivo simple. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el inventario de Clima organizacional del Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo (2011). Se consideró una población de 83 profesionales de salud (enfermería) del área de emergencia del hospital en estudio que abarca los dos turnos de atención asistencial. **Resultado.** Se evidencia que el clima organizacional es medianamente favorable a un 78.3% y desfavorable a un 21.7%, esto indica que se puede aplicar diversas metodologías para poder mejorar el ambiente laboral. Se concluyó a partir de este estudio que el área de enfermería necesita tener una mejor comunicación además de interactuar y motivar al personal para así tener un mejor ambiente laboral en el servicio.

El aporte metodológico en este estudio: se estima que el clima organizacional es medianamente favorable en el departamento de enfermería de emergencia. Lo cual se tendrá que trabajar organizadamente con la institución en realizar planes, proyecto de trabajo, capacitaciones, motivaciones para salvaguardar la salud entre profesionales, y mantener en óptimas condiciones la brecha de los indicadores.

2.1.3. A NIVEL LOCAL:

En Tingo María 2016, Murrieta R. ¹³, realizó un estudio titulado “Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María 2016”. **Objetivo:** determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016. **Metodología:** estudio observacional,

prospectivo, transversal. De diseño correlacional. La muestra fue de 50 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María. **Resultados:** el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. El 76% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia manifestaron estar modernamente insatisfechos; el 18% manifestaron estar insatisfechos en sus labores y solo un 6% manifestó tener una satisfacción laboral. **Conclusión:** Existe relación baja entre la motivación y la satisfacción laboral.

El aporte es de tipo metodológico-practico que se vive en la realidad actual de nuestro hospital, obteniendo personal desmotivado y moderadamente insatisfechos en emergencia, donde es la carta de presentación de nuestra institución en recibir a los clientes, lo cual este estudio es relevante para el mejoramiento de nuestro clima organizacional ya que los clientes son nuestra razón de ser en nuestra profesión.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. Teorías de enfermería

Modelo de sistemas de Betty Neumann ¹⁴

El modelo de Neumann describe a la enfermera como un participante activo junto al cliente y como preocupada por todas las variables que intervienen en la respuesta del individuo a los elementos estresantes. El cliente mantiene una relación reciproca con el entorno ya que interacciona ajustando al entorno o a sí mismo. Se unen los tres conceptos de prevención con los conceptos básicos de persona, enfermedad, salud y entorno.

El objetivo de este modelo es ayudar al individuo a conservar su salud y afrontar las consecuencias de la enfermedad. El aporte brindado a mi estudio, se enmarca ya que esta teoría sujeta con énfasis nuestro problema, por ello se muestra la relación del clima organizacional con la satisfacción donde los principales actores son el enfermero y su paciente.

Modelo de Dorothy Johnson Teoría del sistema conductual ¹⁵

Considera al ser humano como un sistema conductual compuesto por siete subsistemas interactivos e integrales. Cada subsistema tiene objetivos estructurales tales como: meta, predisposición a actuar, centro de la acción y conducta; y funcionales, protección de las influencias dañinas, nutrición y estimulación para aumentar el desarrollo y prevenir el estancamiento. El aporte brindado a mi estudio, se enmarca ya que esta teoría sujeta con énfasis nuestro problema, por ello se muestra su relación del clima organizacional con la satisfacción donde los principales actores es el enfermero y su paciente, se verá reflejado en la conducta que adopte el cliente o usuario en salud, según los tratos brindados por el personal de salud.

Modelo de adaptación de Callista Roy ¹⁶

Roy describe a las personas como seres holísticos, con partes que funcionan como unidad con algún propósito, no en una relación causa-efecto. Los sistemas humanos incluyen a las personas como individuos, grupos, familias, comunidades, organizaciones, y a la sociedad como un todo".

Los seres humanos se adaptan a través de procesos de aprendizaje adquiridos mucho tiempo atrás; por esta razón, la enfermera debe considerar a la persona como un ser único, digno, autónomo y libre, que forma parte de un contexto del cual no se puede separar. Este concepto está directamente

relacionado con el de adaptación, de tal forma que la percepción que tiene de las situaciones a las cuales se enfrenta son individuales y diferentes para cada uno.

Al realizar la valoración se destaca la necesidad de evaluar a la persona como un todo; la valoración del modo fisiológico y psicosocial constituye una oportunidad para conocer no solo su estado de salud, sino también la percepción que tiene de la situación que está viviendo en este momento, cómo la está afrontando y cuáles son sus expectativas frente al cuidado de enfermería, para promover su adaptación. Ello permite establecer las estrategias más efectivas para lograr en forma conjunta la meta de enfermería, que, de acuerdo con los planteamientos del modelo, es promover la adaptación, entendida esta como un estado de bienestar del ser humano. El aporte brindado a mi estudio, se enmarca ya que esta teoría sujeta con énfasis nuestro problema, por ello se muestra el clima y su relación con la satisfacción donde los principales actores que es el enfermero y su paciente.

2.3. BASES CONCEPTUALES:

Servicio de emergencia ¹⁷

Es un departamento de atención primaria o sección de un hospital que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata. En algunos países, los servicios de urgencias se han convertido en importantes puntos de entrada para quienes no tienen otros medios de acceso a la atención médica. Personal de los equipos de tratamiento de pacientes de emergencia y proporcionar apoyo a los miembros de la familia. Los servicios de emergencia de la mayoría

de los hospitales operan todo el día, aunque los niveles de dotación de personal intenten de reflejar el volumen de pacientes. La mayoría de los pacientes buscan el Departamento de Emergencia en la tarde y horas de la noche, y la dotación de personal refleja este fenómeno.

Clima organizacional ¹⁸

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.

El clima organizacional es la apreciación de un conjunto de personas frente a una situación. De aquí se deduce que puede existir un ambiente agradable, firme, recíproco o de “salubridad” según Studs Tirkel¹⁹. También se define como un hecho que interviene entre los elementos de la organización y los estilos de motivación que se convierten en conductas diferentes que influyen en la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

Brunet 2011 ²⁰ 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.

Litwin y Stinger 1978 ²¹ proponen nueve dimensiones

Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

1. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
2. **Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
3. **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4. **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que le impone el trabajo.
5. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.
6. **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
7. **Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
8. **Conflictos:** Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto entre compañeros como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- 1.-Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- 2.-Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- 3.-Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- 4.-Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.) ²²

Consecuencias del Clima Organizacional ²³

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos ²⁴

Tiempo para realizar el estudio de Clima Organizacional ²⁵

No existe un momento justo para realizar un estudio del clima organizacional, cualquier momento puede ser bueno, sin embargo, es recomendable:

- 1.-Repetirla habitualmente, en la misma época o mes del año: esto permite ver la evolución del clima año a año.
- 2.-Hacerlo en la misma época garantiza que los resultados de diferentes años sean comparables entre sí.
- 3.-Evite realizarlas en momentos que interfiera con otras circunstancias que puedan alterar el resultado: como evaluación de desempeño, aumento salarial, etc.
- 4.-Evite realizarla después de crisis o eventos problemáticos: como reestructuraciones, fusiones, etc. La idea es medir los problemas y descontentos del día a día y no esperar situaciones especiales para hacerlo.

Se considera que una medición del clima organizacional debe realizarse por lo menos una vez al año. Al realizar mediciones continuas las personas no perciben los cambios que se generan e incluso muchos de ellos

no se han adoptado a los mismos de tal manera que los resultados terminan siendo los mismos de la medición anterior.

Beneficios de la medición del Clima Organizacional ²⁶

1. Obtener información confiable y válida sobre la Organización.
2. Establecer el valor promedio del Clima Organizacional y comparar con los diferentes departamentos o áreas.
3. Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.
4. Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional.
5. Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
6. Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.
7. Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
8. Definir acciones de mejora.
9. Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
10. Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

Según la OPS, ²⁷ el desarrollo organizacional se entiende como un conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el único fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados; así como, desde mi punto de vista, la satisfacción de los usuarios.

Es importante mencionar que todo cambio siempre genera resistencia, aunque esto no siempre es negativo, ya que da una idea de cómo los individuos se van a comportar, además de que señala cierto grado de estabilidad; sin embargo, muchas veces puede resultar una fuente de conflicto, ya que obstaculiza la adaptación y el progreso ²⁸.

Satisfacción del usuario externo ²⁹

Se define como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de la atención, tomando en cuenta los siguientes criterios: información proporcionada sobre el proceso de atención, horarios de atención, comodidad de los ambientes, presentación del personal, trato personalizado del personal de salud, tiempo de espera, motivo de espera, trato amable del personal de salud, claridad en la explicación del médico sobre la enfermedad, explicación en el tratamiento a seguir, explicación sobre efectos secundarios de los medicamentos recetados, accesibilidad económica al servicio, credibilidad en el servicio.

Según Sandoval ³⁰ y et. Al., la satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido.

García ³¹ y et.al. Precisan que la satisfacción del usuario se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular (calidad de la atención médica reciba). Una revisión panorámica de los estudios realizados nos permite afirmar que la satisfacción del usuario, con los servicios de salud, depende en gran medida de la calidad de los servicios que ofrecen y el trato personal que reciben del médico.

La satisfacción del usuario se puede dividir en tres grados:

- a. **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- b. **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- c. **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert. ³²

La satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y cómo estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio ³³

Importancia de la satisfacción del usuario

La importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, es importante aclarar que muchos y diferentes grupos de usuarios juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud: los usuarios, sus familiares y amigos, cada uno de ellos tienen expectativas sobre el servicio que ofrece los hospitales ³⁴

Elementos de la satisfacción

Es importante conocer los elementos de la satisfacción para poder saber cómo los usuarios definen la calidad de atención. Solamente a través de la comprensión de los mismos en que son capaces de desarrollar medidas para evaluar el desempeño en el suministro del servicio.

Estos elementos son:

Disponibilidad. Grado en que un servicio está disponible siempre que los usuarios los necesiten.

- **Accesibilidad.** Grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.

- **Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortes se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza Por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

- **Agilidad.** Es el grado con que el proveedor de servicio de salud satisface la solicitud de los usuarios

- **Confianza.** Es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario

- **Competencia.** Es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al usuario. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será la satisfacción del usuario.

- **Comunicación.**es el grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus usuarios a través de un lenguaje simple, claro y fácil de entendimiento³⁵

La organización Mundial de la Salud en el año 2011³⁶, define la satisfacción del usuario es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de

medios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención de calidad óptima teniendo en cuenta todos los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mínimo riesgo de efectos adversos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso

2.4. HIPÓTESIS:

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018

Ho: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO.

Hi1: Los factores sociodemográficos son elementos que participan en el Clima Organizacional y la satisfacción del cliente externo en el Servicio de Emergencia

Ho1: Los factores sociodemográficos no son elementos que participan en el Clima Organizacional y la satisfacción del cliente externo en el Servicio de Emergencia.

Hi2: El Clima Organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, es adecuado.

Ho2: El Clima Organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, No es adecuado.

Hi3: Los clientes externos del servicio de emergencia del Hospital Tingo María, se encuentran satisfechos

Ho3: Los clientes externos del servicio de emergencia del Hospital Tingo María, no se encuentran satisfechos

2.5. VARIABLES:

2.5.1 Variable Independiente:

Clima organizacional

2.5.2 Variable Dependiente:

Satisfacción del usuario externo

2.5.3 Variables de caracterización:

Edad del trabajador

Tiempo de servicio del trabajador

Edad del usuario

Sexo del Usuario

Nivel educativo del usuario

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable dependiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Satisfacción del usuario	Seguridad Fiabilidad Empatía Aspecto tangible Capacidad de respuesta	Según respuesta del cuestionario	Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho	Nominal
Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Clima organizacional		Según respuesta del cuestionario	Adecuado Regular inadecuado	Nominal
Variable caracterización	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Edad del trabajador	Sociodemográfico	Edad en años	Edad actual	De Razón
Tiempo de servicio del trabajador		Tiempo en años	Años de trabajo	De Razón
Edad del usuario		Edad en años	Edad actual	De Razón
Sexo del Usuario		genero	Masculino femenino	nominal
Nivel educativo del usuario		Grado educativo alcanzado	Primaria Secundaria Superior	Ordinal

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION:

Estudio de corte Trasversal por que la recolección de los datos se realizó en un solo momento.

Estudio de tipo prospectivo por que la recolección de datos se realizó de hechos que sucedieron en el momento en relación al clima organizacional y la satisfacción del cliente externo de la población en estudio

Estudio observacional ya que no se manipulo ninguna variable en estudio, se observó los hechos tal como ocurrieron sin intervenir en su desarrollo.

3.1.1. Enfoque:

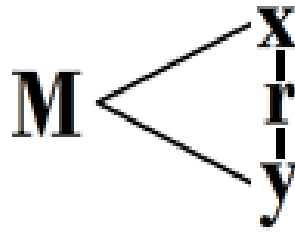
Según el enfoque, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, ya que los datos obtenidos fueron analizados haciendo uso de la estadística descriptiva y la estadística inferencial para el contraste de la hipótesis.

3.1.2. Nivel:

Según el nivel, el presente estudio se encuentra dentro del nivel relacional. establece relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario.

3.1.3. Diseño:

El diseño que se utilizó en el estudio de investigación fue el diseño observacional nivel relacional, representado en el siguiente esquema:



Dónde:

M = Población

x = Clima organizacional

y = Satisfacción del cliente externo

r = Relación entre variables planteadas

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, que suman 21.

Así mismo lo conformaran los usuarios que acuden al servicio de emergencia en un tiempo de 3 meses, teniendo como promedio 450 usuarios.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión:

3.2.1.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Trabajadores nombrados y contratados que laboran en emergencia.
- Trabajadores que firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios que se encontraron en condiciones de brindar información.
- Usuarios que firmaron el consentimiento informado.

3.2.1.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Trabajadores que en el momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos no se encuentren presentes.
- Trabajadores que no firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios de ambos sexos, menores de 18 años de edad.
- Usuarios que no desearon responder voluntariamente al cuestionario.

➤ Ubicación de la población en espacio y tiempo:

Ubicación: La población en estudio estuvo ubicada en el hospital Tingo María y se encuentra en la ciudad del mismo nombre, Provincia Leoncio Prado, Departamento Huánuco.

Tiempo: Se realizó durante los meses de julio a setiembre del 2018.

MUESTRA Y MUESTREO:

Unidad de análisis.

La unidad de análisis estuvo conformada por los profesionales de enfermería y los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María.

Unidad de muestreo.

Estuvo conformado por los profesionales de enfermería y los clientes externos descritos en la unidad de análisis a quienes se aplicará el instrumento de recolección de datos.

Marco Muestral.

El Marco Muestral estuvo constituida por una nómina de profesionales de enfermería y el registro diario de atención a los clientes externos, del servicio de emergencia del hospital Tingo María.

3.2.2 Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra en relación a los profesionales de enfermería lo conformaron el total de la población que suman 21 profesionales de enfermería.

En relación al número de usuarios que acuden al servicio de emergencia, se calculó la muestra a un 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2x(N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde

N = Total de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

q = 1 – p (en este caso 1-0.50 = 0.50)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

Reemplazando datos para la población descrita de clientes externos

$$n = \frac{450 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2x(450 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 207 clientes externos que cumplan con los criterios de selección.

3.2.3. Tipo de muestreo:

Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y se seleccionará teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Para la recolección de datos.

La técnica a utilizarse será la encuesta y la entrevista:

El instrumento que se utilizó para determinar el clima organizacional fue el cuestionario, elaborada de calificación con un total de 34 ITEMS, tiene 4 alternativas de respuestas, con una puntuación de 1 a 4 de menor a mayor. 4= siempre 3=frecuentemente 2= casi nunca 1=Nunca

Adecuado = 4 regular = 3 Inadecuado = 1,2

La estructura final consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad, que se mide a través de los siguientes enunciados: no me río de bromas, siempre las cosas me salen perfectas, siempre estoy sonriente, nunca cometo errores, siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño y nunca he mentado.

El instrumento que se utilizó para establecer la satisfacción del usuario fue la guía de entrevista, con un sistema de calificación de percepciones con un total de 22 ITEMS. Consta con las siguientes dimensiones:

Fiabilidad. Que corresponden al ITEMS del 1 al 5.

Capacidad de respuesta: Que corresponden al ITEMS del 6 al 9.

Seguridad: Que corresponden al ITEMS del 10 al 13.

Empatía: Que corresponden al ITEMS del 14 al 18.

Elementos tangibles. Que corresponden al ITEMS del 19 al 22.

Utiliza una escala numérica del 1 al 7. Considerando a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nunca=1 Casi nunca=2 Pocas veces=3 A veces=4 Frecuentemente=5

Casi siempre=6 Siempre=7

Muy satisfecho=6,7 Satisfecho= 4,5 Insatisfecho= 1,2,3

- **validez y confiabilidad de los instrumentos:**

Para la validación del instrumento de recolección de datos se utilizó el juicio de expertos, para lo cual se tuvo en cuenta a 7 expertos en el tema quienes validaron el instrumento y en base a las sugerencias fueron mejoradas antes de su aplicación.

En la interpretación del coeficiente se usó la determinación de la significancia estadística mediante las tablas de valores críticos que se pueden hallar en AIKEN que debe ser mayor de 0.60 para ser válido y seguidamente la aplicación en la recolección de los datos en la muestra seleccionada. Para el presente estudio el Coeficiente de AIKEN resultó 0.92%.

Para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto en el centro de salud castillo grande de los cuales se obtuvo el valor de alfa de crombach 0.88 por lo que consideramos la confiabilidad del instrumento.

- Procedimientos de recolección de datos:

Los procedimientos a seguir con el fin de recolectar los datos fueron lo siguiente:

- Se solicitó autorización al jefe de la unidad de apoyo a la docencia e investigación del hospital Tingo María.

- Se solicitó autorización al Jefe del departamento de enfermería,
- Se Presentó autorización y coordinación con los responsables de la atención.
- Se explicó a los profesionales de enfermería y pacientes seleccionados respecto al consentimiento informado.
- Se solicitó firma del consentimiento informado.
- Se entregó el instrumento de recolección de datos a la unidad de estudio.

3.4.2. Para la presentación de datos.

Para llevar la presentación de datos, se realizó lo siguiente:

Revisión de los datos

Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaran en el presente estudio.

Codificación de los datos

Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas del instrumento de recolección de datos, según las variables del estudio. Los datos se clasificaron de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.

3.4.3. Para el análisis de los datos

En este estudio se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación por separado de cada variable, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Para determinar la relación entre las variables en estudio se utilizó la estadística inferencial no paramétrica Chi cuadrada en la que se tendrá en cuenta un valor $p < 0,05$ como estadísticamente significativo.

Se presentan los datos en tablas académicas de las variables en estudio, apoyados del software SPSS V.21 y el Excel. A fin de realizar el análisis e interpretación de los mismos de acuerdo al marco teórico.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS.

TABLA N° 01: Distribución porcentual según edad de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Edad de los trabajadores (agrupado)				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	21-30	1	4,76	4,76	4,8
	31-40	6	28,57	28,57	33,3
	41-50	11	52,38	52,38	85,7
	51-60	3	14,29	14,29	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: En la tabla N° 01, se observa que un 52,38% de trabajadores que laboran en el servicio de emergencias tiene una edad entre los 41 a 50 años, representando el mayor porcentaje, seguido de un 28,57% con una edad de 31 a 40 años, el 14,29% son adultos de 51 a 60 años y solo un 4,76% tienen edad entre 21 a 30 años. Los resultados nos dan a entender que en su gran mayoría de trabajadores del servicio de emergencias del Hospital Tingo María están comprendidos entre las edades de 31 a 50 años.

TABLA N° 02: Distribución porcentual según sexo de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Sexo de los trabajadores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujeres	13	61,9	61,9	61,9
	Varones	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Como se muestra en la tabla N° 02, se observa que el 61,90% de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018 son mujeres, y solo un 38,10% son varones.

TABLA N° 03: Distribución porcentual según tiempo de servicio de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Tiempo de servicio de los trabajadores (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-3	1	4,8	4,8	4,8
	4-8	2	9,5	9,5	14,3
	9-13	5	23,8	23,8	38,1
	14-18	6	28,6	28,6	66,7
	19-23	3	14,3	14,3	81,0
	24-28	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: De acuerdo a la tabla el tiempo de servicio de los trabajadores que prestan su servicio en el área de emergencia del Hospital Tingo María, el mayor porcentaje con un 28,57% vienen laborando entre 14 a 18 años, el 23,81% laboran entre 9 a 13 años, los más antiguos trabajadores están entre los 24 a 28 años representando el 19,05% y otros con 19 a 23 años de servicio representan el 14,29%. Por otro lado, también hay trabajadores que recién tienen entre 1 a 3 años y 4 a 8 años de servicio que representan el 4,76% y 9,52% respectivamente.

4.2 PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

TABLA N° 04: Distribución porcentual según percepción del clima organizacional de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Percepción del clima organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	0	0	0	0
	Regular	5	23,8	23,8	23,8
	Adecuado	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Según la tabla N° 04 podemos observar que el 76,19% de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María tienen una percepción **Adecuada** en cuanto al clima organizacional, mientras que el 23, 81% perciben un clima organizacional Regular. Por lo tanto, se puede deducir que en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María existe un adecuado Clima organizacional.

4.3 CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DEL CLIENTE EXTERNO

TABLA N° 05: Distribución porcentual según edad de los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Edad de los usuarios (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-28	92	44,52	44,52	44,96
29-42	82	39,61	39,61	84,05
43-56	20	9,66	9,66	93,71
57-70	9	4,35	4,35	98,06
71-84	4	1,93	1,93	100,0
Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: En la tabla N° 5, se observa que un 44,52% de usuarios que acuden al servicio de emergencias tienen una edad entre los 18 a 28 años, representando el mayor porcentaje, seguido de un 39,61% con una edad de 29 a 42 años, un porcentaje menor son adultos mayores que van desde los 43 a 84 años y solo un 0.48% son menores de 14 años. Estos resultados nos dan a entender que en su gran mayoría de usuarios que acuden al servicio de emergencias, son usuarios considerados en la edad de 18 a 42 años.

TABLA N° 06: Distribución porcentual según sexo de los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Sexo de los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mujeres	170	82,13	82,13	82,13
	varones	37	17,87	17,87	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Según la tabla N° 06, nos muestra que el 82,13% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018 son mujeres, y solo un 17,87% son varones. Los resultados nos indica que las mujeres son las que acuden al servicio de emergencia en un número mayor que los varones. Por tanto, las muestras son representativas para ambos sexos.

TABLA N° 07: Distribución porcentual según nivel educativo de los clientes externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Nivel educativo de los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin instrucción	4	1,9	1,9	1,9
	Primaria	61	29,5	29,5	31,4
	Secundaria	102	49,3	49,3	80,7
	Superior	40	19,3	19,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Con respecto al nivel educativo alcanzado por los usuarios del servicio de emergencias, se observa en la tabla N° 07, que el 49,28% se encuentran con un nivel de educación secundaria, el 29, 47% con nivel primaria, el 19,32% con nivel superior y solo el 1,93% no tienen ningún nivel de estudios.

TABLA N° 08: Distribución porcentual de la dimensión Fiabilidad en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

		Fiabilidad (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	1,9	1,9	1,9
	Satisfecho	35	16,9	16,9	18,8
	Muy satisfecho	168	81,2	81,2	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Como se puede observar en la tabla N° 08, se muestra que, el **81,16%** de usuarios tienen una percepción **Muy satisfecho** para la dimensión Fiabilidad en relación a la satisfacción, un 16,91% tienen una percepción de Satisfecho y solo un 1,93% tiene una percepción de insatisfecho. Por lo tanto, se puede deducir que el servicio que brinda el área de emergencia del hospital Tingo María es muy fiable.

TABLA N° 09: Distribución porcentual de la dimensión Capacidad de Respuesta en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

Capacidad de Respuesta (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	2,9	2,9	2,9
	Satisfecho	71	34,3	34,3	37,2
	Muy satisfecho	130	62,8	62,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Como podemos ver en la tabla N° 09, se demuestra que, el **62,80%** de usuarios tienen una percepción **Muy satisfecho** para la dimensión Capacidad de respuesta en relación a la satisfacción de los usuarios, un 34,30% tienen una percepción de Satisfecho y solo un 2,90% tiene una percepción de insatisfecho. Por lo tanto, se puede deducir que la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia del hospital Tingo María es muy buena.

TABLA N° 10: Distribución porcentual de la dimensión Seguridad en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

Seguridad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	2,4	2,4	2,4
	Satisfecho	169	81,6	81,6	84,1
	Muy satisfecho	33	15,9	15,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Según la tabla N° 10, podemos observar que existe marcada diferencia respecto a las anteriores dimensiones medidas, aquí se puede ver que el **81,64%** de usuarios tienen una percepción **Satisfecho** para la dimensión Seguridad en relación a la satisfacción de los usuarios, un porcentaje de 15,94% tienen una percepción de Muy Satisfecho y solo un 2,42% tiene una percepción de insatisfecho. Este resultado refleja claramente la percepción de los usuarios ante las preguntas del 10 al 13 donde manifiestan que aún falta potenciar la seguridad en el servicio de emergencia del hospital Tingo María.

TABLA N° 11: Distribución porcentual de la dimensión Empatía en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

		Empatía (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	1,9	1,9	1,9
	Satisfecho	189	91,3	91,3	93,2
	Muy Satisfecho	14	6,8	6,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla N° 11, podemos observar que el **91,30%** de usuarios tienen una percepción **Satisfecho** para la dimensión Empatía en relación a la satisfacción de los usuarios, un porcentaje de 6,76% tienen una percepción de Muy Satisfecho y solo un 1,93% tiene una percepción de insatisfecho. Este resultado refleja claramente la percepción de los usuarios ante las preguntas del 14 al 18 donde manifiestan que aún falta mejorar la empatía en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, principalmente de los médicos quienes tienen que esforzarse en tratar de hacer entender a los pacientes las explicaciones que ellos les brindan.

TABLA N° 12: Distribución porcentual de la dimensión Aspectos Tangibles en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

Aspectos Tangibles (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	2,4	2,4	2,4
	Satisfecho	191	92,3	92,3	94,7
	Muy satisfecho	11	5,3	5,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla N° 12, donde se observa que el **92,27%** de usuarios tienen una percepción **Satisfecho** para la dimensión Aspectos Tangibles en relación a la satisfacción de los usuarios, un porcentaje de 5,31% tienen una percepción de Muy Satisfecho y solo el 2,42% tiene una percepción de insatisfecho. Este resultado refleja claramente la percepción de los usuarios ante las preguntas del 19 al 22 donde manifiestan que el servicio de emergencia del hospital Tingo María no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructura adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad.

TABLA N° 13: Distribución porcentual del resultado general de la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

Satisfacción general del cliente externo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	1,9	1,9	1,9
	satisfecho	113	54,6	54,6	56,5
	Muy satisfecho	90	43,5	43,5	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista Elaborada/TQWR/2018

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla N° 13, donde se observa que el **54,59%** de usuarios tienen una percepción de **Satisfecho** y el **43,48% Muy Satisfecho** y solo el **1,93%** tiene una percepción de **Insatisfecho**. Por lo tanto, se puede decir que un buen porcentaje de clientes externos se encuentran satisfechos y muy satisfechos por el servicio que brinda el área de emergencia del hospital Tingo María.

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA, 2018.

TABLA N° 14: Relación entre Clima organizacional y Satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

Clima Organizacional*Satisfacción del cliente tabulación cruzada					
			Satisfacción del cliente		
			Frecuentemente	Casi siempre	Total
Clima Organizacional	A veces	Recuento	4	6	10
		Recuento esperado	3,8	6,2	10,0
		% del total	19,0%	28,6%	47,6%
	Frecuentemente	Recuento	4	7	11
		Recuento esperado	4,2	6,8	11,0
		% del total	19,0%	33,3%	52,4%
	Total	Recuento	8	13	21
		Recuento esperado	8,0	13,0	21,0
		% del total	38,1%	61,9%	100,0%

Fuente: Elaborada/TQWR/2018

TABLA N° 15: Prueba de chi-cuadrado entre el Clima organizacional y Satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,029 ^a	1	,082	
Corrección de continuidad ^b	,000	1	1,000	
Razón de verosimilitud	,029	1	,864	
Prueba exacta de Fisher				1,000
Asociación lineal por lineal	,028	1	,867	
N de casos válidos	21			

Fuente: Elaboración propia.

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,81.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Teniendo en cuenta el objetivo general que es determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018

Ho: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018

Como se aprecia en la tabla N° 15, donde el resultado del valor de significancia es de 0.0082, que es menor a 0.05 ($p < 0.05$) podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, las diferencias observadas no son estadísticamente significativas, pero si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018, por lo tanto, a buen clima organizacional mayor satisfacción del usuario.

CAPITULO V

5. DISCUSIONES

5.1. Contrastación de los resultado del trabajo de investigación.

- ✓ Características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

Como se puede observar en los resultados referentes a las características sociodemográficas de los trabajadores del área de emergencia podemos ver que el mayor porcentaje de trabajadores representando el 52,38% oscilan entre los 41 a 50 años de edad. Referente al sexo el mayor porcentaje son mujeres con un 61,90% y varones representan solo el 38,10%. Con respecto al tiempo de servicio podemos ver que el 28,57% tienen laborando entre 14 a 18 años, solo el 19,05% oscilan entre los 24 a 28 años de servicio. Al respecto Robbins ³⁷, describe que la antigüedad es expresada como experiencia laboral, es un buen presagio de la productividad del empleado, además que la antigüedad y la satisfacción están relacionadas entre sí, está última es un criterio más consistente y estable de la satisfacción laboral que la edad cronológica.

También, Gutiérrez (2017) ³⁸, en su investigación titulada: "Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en tingo maría" evaluó a 100 trabajadores de salud del Hospital I Tingo María. Dentro del grupo de estudio se encontró que la media de la edad fue de 43.16; respecto al sexo, en el grupo de estudio el 44% fueron varones y el 56% mujeres. Estos resultados se asemejan muchos a las características descritas en nuestra investigación.

Por otro lado, Apuy (2008) ³⁹, en su tesis titulado: “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008” entre sus encuestados determino que el 84%, estaba comprendido entre las frecuencias etarias de menor de 25 años hasta 44 años, de ese total un 38% de la población se ubica entre los 25 a 34 años de edad. Referente al sexo un 62%, del grupo, corresponde al sexo femenino, lo cual es representativo en la profesión de enfermería, en contraposición del 38%, que concierne a hombres. Respecto al tiempo de servicio el 52% del grupo se caracteriza por tener “menos de 5 años”, de antigüedad en la institución, el 22%, tiene entre 5 a 10 años; lo cual contrasta con un 22% para el rango de 11 a 20 años de antigüedad en la institución.

Por su parte Núñez (2016) ⁴⁰, realizo una investigación titulado: “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 según Escobedo Essalud, Arequipa – 2015” donde evaluó 84 trabajadores, dentro del cual el 60,71% fueron mujeres y 39,29% varones con edades predominantes entre los 25 y 34 años (42,86%); el 28,57% de trabajadores tuvo de 35 a 44 años y el 17,86% tuvo entre 55 y 64 años.

- ✓ **Percepción del clima organizacional de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.**

El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y la manera como la perciben es considerado como el clima organizacional. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización ⁴².

Respecto al clima organizacional según nuestros resultados podemos observar que el **76,19%** de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María tienen una percepción de **Adecuada**, mientras que el 23, 81% perciben un clima organizacional Regular.

En comparación a esto Núñez (2016) ⁴⁰, entre sus resultados de investigación relacionada al clima organizacional asevera una percepción alta o buena, esto hace que el clima organizacional haya sido percibido por la mayoría de trabajadores como alto con un 71,43% y como medio por 28,57% de trabajadores. Estos resultados tienen bastante similitud a los nuestros, determinando una percepción adecuada en el clima organizacional de los trabajadores.

A su vez Arboleda (2017) ⁴¹ en su tesis titulado “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016, observa que el nivel del clima laboral, según percepción del personal de

enfermería del servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren, de los 58 encuestados, el 13.8% manifiestan un nivel desfavorable, el 58.6% indican nivel medianamente favorable y el 27.6% de ellos manifiestan un nivel favorable de clima organizacional.

Por otro lado, Vela (2016) ⁴⁶ en su trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco – 2015” concluye que el 77,5% de trabajadores refieren que el clima organizacional es inadecuado.

Por su parte Segredo y Reyes (2004) ⁴³ menciona que estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

También Bernal González *et al* (2015) ⁴⁴, manifiesta que diferentes estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran evidencia de lo antes mencionado, al concluir en sus investigaciones que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros aspectos, la satisfacción de los empleados de la salud, y esta, a su vez, los resultados y la calidad

de la atención médica. Por tanto, derivado de estas aseveraciones se puede señalar que el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud.

Así mismo, Evia (2011) ⁴⁵ señala que evaluar el clima organizacional garantiza un beneficio mutuo tanto para los empleados como para los clientes externos, ya que, al existir un ambiente de trabajo favorable, el rendimiento y desempeño de los colaboradores será eficiente e impactará significativamente en la atención y la calidad de los servicios brindados a los usuarios.

✓ **características sociodemográficas del cliente externo que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.**

En relación a las características sociodemográficas del cliente externo obtenido en la encuesta desarrollada a los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Tingo María, se llega a observar que el 43,96% de usuarios que acuden al servicio de emergencias tienen una edad entre los 18 a 28 años, representando el mayor porcentaje, seguido de un 39,61% con una edad de 29 a 42 años. Relacionado al sexo el 82,13% son mujeres y solo un 17,87% varones. Con respecto al nivel educativo el 49,28% se encuentran con un nivel de educación secundaria, el 29, 47% con nivel primaria, el 19,32% con nivel superior y solo el 1,93% no tienen ningún nivel de estudios.

Al respecto Vela (2016) ⁴⁶ realizó un trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco – 2015” donde obtuvo como resultado que el 25,3% (81), están comprendidos en el grupo etario de 25

a 31 años y el 20,6% (66) en el grupo de 32 a 38 años. El 65% (208) de los sujetos corresponden al sexo femenino, y el 35% (112) pertenecen al sexo masculino. Respecto al nivel de estudio de los usuarios, el 40% (128) tienen nivel secundario; el 31,3% (100) tienen educación primaria; el 12,8% (41) tienen educación superior técnica; 8,4% (27) no tienen ningún estudio, (analfabetos) y el 7,5% (24) tiene educación superior universitaria.

También Huarcaya (2015) ⁴⁷ en su tesis titulado “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015, como consecuencia de la aplicación de la encuesta estructurada observó en los datos generales de los encuestados, que el 76, 21% de los consultados son mujeres y solo un 23,79% son varones; en condición de encuestados se encontró que 72,86% de los usuarios llegó al servicio de emergencias como paciente y un 27,14% como acompañante; en el rango de edad se encontró que un 64,31% de los usuarios del servicio de emergencias tienen entre 20 a 40 años, un 30,48% entre 41 a 60 años; también se determinó que el 71,75% de los usuarios están en el grado de superior y un 25,28% llegaron a concluir solo el nivel de secundaria.

Por su parte Ortega y Manuel (2004) ⁴⁸, en su trabajo de investigación titulado “Descripción de la satisfacción de los usuarios externos y análisis del clima organizacional del centro de salud “Adelina Ortega”, 2004, observo en cuanto a los datos generales de los usuarios, que el grupo etéreo predominante fue el de 20 a 39 años con un 65% (65), del total de usuarios encuestados el 90% (90) eran del sexo femenino y 10% hombres.

Así mismo Núñez (2016) ⁴⁶, entre sus resultados de investigación titulado “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 según Escobedo Essalud, Arequipa – 2015” encuestó a 225 usuarios y obtuvo las características sociodemográficas donde el 53,33% fueron mujeres y 46,67% varones, con edad predominante entre los 25 y 34 años (28,89%) o entre los 35 y 44 años (22,22%). En cuanto a la educación de los usuarios encuestados fue predominantemente secundaria (58,67%), con 25,78% de pacientes con educación superior y 6,67% con educación técnica, encontrando 8,89% de casos con educación primaria.

✓ **Nivel de satisfacción según dimensión del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018**

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes ⁵⁶.

En relación al nivel de satisfacción general del cliente externo que acuden al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018 se puede apreciar en el cuadro N° 13 que el **54,59%** de usuarios tienen una percepción de **Satisfecho** y el 43,48% Muy Satisfecho y solo el 1,93% tiene una

percepción de Insatisfecho. Por lo tanto, se puede decir que un buen porcentaje de clientes externos se encuentran satisfechos y muy satisfechos por el servicio que brinda el área de emergencia del hospital Tingo María.

En comparación con la investigación realizada por Huarcaya (2015)⁴⁷, de acuerdo a los resultados en la percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas se determinó que, en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 37,55% tienen una percepción Mala y solo un 12,27% de los usuarios consideran que la atención fue Buena. Existe estrecha relación los resultados obtenidos por Huarcaya con los nuestros.

También Ortega y Manuel (2004)⁴⁸, en sus resultados de investigación hacen referencia respecto a la satisfacción de los usuarios de los cuales el 79% de los usuarios reportaron estar satisfechos con la atención médica recibida. La mayoría (82%) de los y las usuarios (as) calificaron la atención como buena (70%) a excelente. Por su parte Gutiérrez (2017), en su evaluación realizada en el Hospital I Tingo María Essalud, refiere que la satisfacción del usuario externo no es el adecuado u optimo y debe de mejorarse. Así mismo Pintado (2018) en su investigación titulada "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del hospital regional docente de Trujillo, 2017, respecto a la satisfacción del usuario demostró que un 15% manifestaban estar no satisfechos, un 84% satisfechos y el 1% muy satisfechos.

Referente a las dimensiones sobre la satisfacción del cliente externo, en nuestra investigación se puede apreciar que el **81,16%** y 62,80% de

usuarios tienen una percepción de **Muy satisfecho** para las dimensiones Fiabilidad y Capacidad de respuesta respectivamente. De igual manera también el 81,64% de usuarios tienen una percepción de Satisfecho para la dimensión Seguridad, al igual que el 91,30% de usuarios manifiestan una percepción de Satisfecho para la dimensión Empatía y el 92,27% de usuarios también tienen la misma percepción de Satisfecho para la dimensión Aspectos Tangibles.

Al respecto Tinoco (2016) ⁴⁹ realizó su investigación titulada: “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015”. Aquí analizó la satisfacción del usuario en las dimensiones similares a nuestra investigación. Luego de la evaluación determinó que en la dimensión de Fiabilidad existe una insatisfacción de 76.38%; en Capacidad de Respuesta, 79.59% (siendo la de mayor insatisfacción); en Seguridad, 67.09%; en Empatía, 66.1% (la de menor insatisfacción) y en Aspectos tangibles, 76.95%. Este resultado difiere mucho con los nuestros ya que para nuestro caso en la mayoría de ellos se obtuvo la percepción de Satisfecho y Muy satisfecho.

Por su parte Córdova (2007) ⁵⁶, en su trabajo de investigación evaluó a 120 usuarios para conocer su satisfacción en las diferentes dimensiones, este trabajo lo realizó en el área de emergencia del Hospital Grau, donde obtuvo los siguientes resultados: respecto a la dimensión fiabilidad los usuarios evalúan de aceptable a muy buena aceptación en (63.3%), poca aceptación en (20%), ninguna aceptación en (16.7%). Para la dimensión tangibilidad que viene a ser la valoración del aspecto de las estructuras,

personas, y material de comunicación son de aceptable a muy buena aceptación en (56.7%), poca aceptación en (25.8%), ninguna aceptación en (17.5 %). La sensibilidad que es la capacidad de respuesta a la atención en el tiempo adecuado son de aceptable a muy buena aceptación en (55%), poca aceptación en (24.2%), ninguna aceptación en (20.8 %). La empatía que viene a ser la atención individualizada del usuario son de aceptable a muy buena aceptación en (54.9%), poca aceptación en (27.6%), ninguna aceptación en (17.5 %). Los resultados globales señalan que el usuario externo se halla satisfecho en un 33%, poco satisfecho en un 43%, e insatisfecho en un 24%.

También Pintado (2018) ⁵⁰ en su investigación evaluó la satisfacción de los usuarios a través de las dimensiones, verificando que solo el 20% aprueban la satisfacción para la dimensión fiabilidad lo que significa que faltaría reforzar la prestación de servicios para que sean acertadas, confiables y seguras. Para la dimensión capacidad de respuesta se puede reflejar que cuenta con 63% de usuarios que manifiestan estar satisfechos con los profesionales de salud ya que les brindan oportunamente los servicios y en un tiempo de espera aceptable. Entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad los usuarios se muestran satisfechos en un 68% con los profesionales de salud, demostrando conocimiento, privacidad, protección en beneficio de la salud. Referente a la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía solo el 19% muestra su satisfacción, también para la dimensión tangibilidad solo el 17% expresan su satisfacción.

5.5 relación entre el clima organizacional y nivel de satisfacción de los clientes externos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018

Como se aprecia en el cuadro N° 15, donde el resultado del valor de significancia es de 0.0082, que es menor a 0.05 ($p < 0.05$) podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, las diferencias observadas no son estadísticamente significativas, pero si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018, por lo tanto, a buen clima organizacional mayor satisfacción del usuario.

Se observa entonces que unos servicios con buen clima organizacional producirán una buena satisfacción con la atención, aunque sean variables que no dependen entre sí de manera directa, con múltiples factores que influyen en esta relación. Como ya lo han demostrado otros estudios, como el de Bustamante (2013) ⁵¹ en Colombia, la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es importante en una institución, destacando el papel de los líderes, la comunicación cara a cara, la integración, el estímulo y la formación; otras variables del entorno laboral importante son la identificación y la motivación.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a las evidencias estadísticas se pudo determinar que las diferencias observadas no son estadísticamente significativas, pero si

existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María ya que el valor de significancia es de 0.0082, que es mayor a 0.05 ($p > 0.05$).

2. Las edades de los trabajadores del área de emergencia oscilan entre los 41 a 50 años de edad representando el 52,38%. Referente al sexo el mayor porcentaje son mujeres con un 61,90% y varones representan solo el 38,10%. Con respecto al tiempo de servicio podemos ver que el 28,57% vienen laborando entre 14 a 18 años. Respecto a las características sociodemográficas del cliente externo, se llega a observar que el 43,96% de usuarios que acuden al servicio de emergencias tienen una edad entre los 15 a 28 años. Relacionado al sexo el 82,13% son mujeres y solo un 17,87% varones. Con respecto al nivel educativo el 49,28% se encuentran con un nivel de educación secundaria, el 29,47% con nivel primaria, el 19,32% con nivel superior y solo el 1,93% no tienen ningún nivel de estudios.
3. Según refieren los trabajadores del área de emergencia respecto al clima organizacional, el 76,19% tienen una percepción de Adecuada, mientras que el 23,81% perciben como regular.
4. Respecto al nivel de satisfacción general del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018, el 54,59% de usuarios tienen una percepción de Satisfecho y el 43,48% Muy Satisfecho y solo el 1,93% tiene una percepción de Insatisfecho.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los trabajadores del área de emergencia, mantener un buen clima laboral entre compañeros de trabajo teniendo en cuenta que esto puede influir positivamente en la satisfacción del usuario.

2. A las autoridades del Hospital tingo María, motivar el mejor desempeño laboral en el personal de emergencia que adquiere sentido al reconocer sus logros y méritos propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional.
3. Se recomienda al Hospital de Tingo María realizar estudios de satisfacción de los usuarios internos y externos en forma periódica, y en diferentes áreas, para identificar factores negativos de satisfacción y mejorarlos para lograr una calidad de atención óptima.
4. Se recomienda a la Universidad de Huánuco promover entre sus estudiantes estudios de calidad de atención comparativos entre diferentes hospitales en nuestra provincia, para tener una idea general de la calidad de atención por diferentes establecimientos de salud.
5. Continuar orientando a los pacientes a través de los letreros y carteles ubicados en el establecimiento, renovándolos periódicamente para captar mejor impacto visual en los usuarios y así pueda cubrir sus necesidades y dudas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Extraído el 9 de enero de 2019, Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Hellriegel, D.; Slocum, J. Disponible en:
www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm.

2. Umaña Machado, Alejandra (2005). Relación entre estilos de vida y condición de salud de las (los) Diferencias según nivel de estudios: el proyecto sun. Rv. med. univ. Navarra, 52, (3) ,15-19.
www.redalyc.org/pdf/356/35617102005.pdf
3. Pedraza,G Amaya Conde Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas ... Con referencia al desempeño laboral del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad E Pedraza, Revista de Ciencias Sociales, 2010 - scielo.org.ve
4. Aguirre (1990) señala que evaluar las percepciones tanto de los usuarios como del Estudiante el clima organizacional en salud pública. D Aguirre-Bautista... - Rev. Enferm Inst Mex 2009 - medigraphic.com
5. Maisch Molina E. Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. 2003 [citado 17 May2011]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/opciones.htm>. 24
6. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA; 2009. [Links]. Plan de estudio Z Solís Chuquiyauri, L Zamudio Eslava... - Horizonte..., 2016 - scielo.org.pe
7. Carballo. H Romeo. M Ávalos. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa de la salud tabasco, México. Hitos de ciencias económico administrativas. 2015; 21(59): 43-52. 29 Escorcía Gómez, G Gómez de Rubio... - 2017 - bongu.unisimon.edu.co
8. Loayza, Claudio, Echeverry, beltran y moreno " clima organizacional en un hospital publico de Quindio-Colombia año 2015.

9. Ríos B. (2017) investigación: "Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-Abril 2017." Extraído 10 de enero del 2019. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>
10. Vallejos, P. – 2017 – Artículos relacionados Con la tesis titulada "clima organizacional y la satisfacción laboral en la Micro red de salud san Martín de Porres 05 de mayo de 2017. Disponible en: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?seq11
11. Guzmán, L. tesis titulada "La satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital Regional del Cusco – 2016". Disponible en: repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2828
12. Falcón, A. Francisco, L. Vergaray, E. Luis, A. Título: clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional (Universidad Privada Norbert Wiener, 2015). Disponible en: [repositorio.uwiener.edu.pe/browse?Falcon+Alvarado%2C+Francisco+Le nin..](http://repositorio.uwiener.edu.pe/browse?Falcon+Alvarado%2C+Francisco+Le+nin..)
13. Murrieta, R. - 2016 - Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia tingo María 2016. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/297>.
14. BM Neuman systems he following presentation," Health as a Continuum," Nursing science quarterly, 1990 - journals.sagepub.com

15. Dorothy Johnson "Modelo del sistema conductual" La intervención de enfermería Ramos Martínez de Salazar Castill201dspace.ucundinamarca.edu.c
16. Sor Callista Roy. El cuidado 14 de junio de 2012. Disponible en: <https://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/callista-roy.html>
17. Departamento de Emergencias. 30 de agosto de 2012. Disponible en: <https://SwaminathaVMahadevan,AnIntroductionToClinicalEmergencyMedicine:GuideforPractitionersintheEmergencyDepartment,ISBN0-521-54259-6>
18. Chaudhary, R. Rangnekar, S. Barua, M. (15 de mayo de 2014). «Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement». Procedia Social and Behavioral Sciences. International Conference on Trade, Markets and Sustainability (ICTMS-2013) 133: 291-303. Consultado el 9 de marzo de 2018. Disponible en: doi:10.1016/j.sbspro.2014.04.195.
19. Studs Tirkel (1988) "salubridad". Cultura organizacional La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional. MF Rueda, MPH Morales - 148.206.53.84
20. Brunet L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones sanitarias Vol. 16 No. 42
21. Litwin y Stinger (1978) Dimensiones Del Clima Laboral. Cargado por Rocio Balbin Lazo el Nov 23, 2009. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/22935995/Dimensiones-Del-Clima-Laboral>

22. García y M Bedoya 1997 Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, Vol. 16 (2): 61-76, España-2007. Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v16-2/a5.pdf>
23. Bedoya D. García M. b. Show... en la organización, con el fin de transformar la cultura organizacional y mejorar el clima organizacional. *Revista Cubana de Salud Pública*, 2013 - Cielo Publica Meath
24. Katz y Kahn 1999. El interés por el estudio del *clima organizacional* ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones. Artículo 12.2 Disponible en: pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid...99982006000200013
25. Zevallos, J. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau. Lima. Only. [Revista en internet] 2010 [acceso 20 setiembre del 2014]; 4(1):50-61. Disponible en: <http://www.uaeh.edu.mx/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>.
26. Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto. Likert, R. y Gibson, J. (1986) *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. Editorial Trillas
27. OPS 1998 satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el servicio de salud sexual y fundamentales para el desarrollo. Disponible en: lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/gonzalez_hilda_fabiana.pdf

28. Samanamud R, Ramírez S. satisfacción e insatisfacción laboral.
Docente: ciclo: iv ciclo. Trujillo-Perú 2013. Disonible en:
<https://es.scribd.com/document/179589346/Satisfaccion-e-Insatisfaccion>
29. Fuentes M. “satisfacción laboral y su influencia en la *productividad*”
realizado en la delegación de recursos judiciales en la ciudad de
Quetzaltenango. Disponible en:
biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf
30. Sandoval, A. y et. al. Satisfacción del usuario externo: análisis
comparativo de acuerdo con variables organizacionales. Revista médica
del instituto mexicano del seguro social. vol 35, n°1. 1998. pp: 43-
47.
31. García, A. Calidad de la atención médica en medicina familiar. revista
médica del instituto mejicano del seguro social. vol 33, n°4. 1995. pp: 405-
408.
32. Castro P. Villagarcia Z, Saco M. Satisfacción Del Usuario De Los Servicios
De Hospitalización Del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto Del 2003.
Cusco 2003; 12 (23): 47-53 Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm
33. Díaz G. Mirella. Calidad De Atención De Salud. Hospital Tito Villar Cabeza
- Bambamarca - 2014”. Cargado por Luz Evelyn Sanchez C. el Jul 04,
2019. Disponible en:
[https://es.scribd.com/document/415635541/SEGUNDA-PARTE-TESIS-
CAPITULO-I-docx](https://es.scribd.com/document/415635541/SEGUNDA-PARTE-TESIS-CAPITULO-I-docx)
34. Chaudhary, R. Rangnekar, S. Barua, M. (15 de mayo de 2014).
«Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement».

Procedia - Social and Behavioral Sciences. International Conference on Trade, Markets and Sustainability (ICTMS-2013) 133: 291-303. Consultado el 9 de marzo de 2016. Disponible en: doi:10.1016/j.sbspro.2014.04.195..

35. Calanpa del Águila, C. y Chávez, R. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital cesar garay García Iquitos - 2015
36. (OMS, 2011). La *satisfacción* según distintos enfoques es una dimensión principal del concepto de calidad en salud. www.saintbois.com.uy/innovaportal/file/.../informe_final_sintesis_junasa_abril2011.p
37. Robbins, Stephen P. *Comportamiento organizacional*. Décima edición, México: Editorial Pearson Educación, 2004.
38. Gutiérrez Yactayo A. N. “Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en tingo maría”. Tesis para optar el grado de Magister Scientiae en administración de negocios. Universidad Nacional Agraria la Molina escuela de posgrado. Lima – Perú, 2017
39. Apuy A, Lorena I. (2008) investigación: “factores del clima... hospital, san Rafael de Alajuela, san José, costa rica, 2008”, a Arteaga baca - 2017 - dspace.unitru.edu.pe
40. Núñez Zevallos G. E. “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 según Escobedo Essalud, Arequipa – 2015”. Tesis para optar el grado académico de maestro de gerencia en

- salud. Universidad Católica de Santa María Escuela de Postgrado. Arequipa – Perú, 2016.
41. Arboleda Peñaherrera L. I. “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, 2017.
42. Calcina Cáceres M. H. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012. Trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-grado. Lima – Perú 2015
43. Segredo, A. y Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Revista Correo Científico Médico de Holguín, 8(3) [online] [consultado 12 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
44. Bernal González I.; Pedraza Melo N. A. y Sánchez Limón M. L. “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. 2013. Universidad ICESI. Publicado por Elsevier Doymar España, S.L.U. Estudios Gerenciales 31 (2015) 8–19. México, 2015. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
45. Evia, I. (2011). Influencia del clima organizacional en el servicio al cliente. Caso: empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca [tesis para obtención de grado]. Oaxaca: Universidad Tecnológica de la Mixteca.

46. Vela López, S. T. "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco – 2015". Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias de la salud. Universidad de Huánuco. Escuela de Postgrado Huánuco – Perú, 2016
47. Huarcaya Huisa R. L. "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015". Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú, 2015.
48. Ortega Betanco J. C. y Manuel Reyes R. "Descripción de la satisfacción de los usuarios externos y análisis del clima organizacional del centro de salud "Adelina Ortega", 2004. Tesis para optar al grado de maestría en salud pública. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua, 2004
49. Tinoco Begazo M. A. L. "Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015". Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Ricardo Palma Facultad de Medicina Humana. Lima – Perú, 2016.
50. Pintado Peña M. "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del hospital regional docente de Trujillo, 2017. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú, 2018.

51. Bustamante E. "El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia". Revista de Comunicación y Salud, 2013; 3(1):35-49.
52. Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. (5ª Edic.). Colombia: Mc Graw Hill.
53. Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). Administración hospitalaria. Bogotá: Medica Panamericana.
54. Organización Mundial de la Salud (2013). Derecho a la salud. Nota descriptiva n.º 323 [consultado 30 Jun 2014]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
55. Bigné E. Moline M. Sánchez J. Calidad y Satisfacción en los Servicios Hospitalarios Esenciales Periféricos. Área de Comercialización e Investigación de Mercados. Dpto. de Administración de Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Universidad Jaume I. Castellón. 2002.
56. Córdova B. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Lima –Perú, 2007. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/cordova?sequence=1>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital tingo María, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General: ¿Existirá relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018? Problemas Específicos ¿Qué características sociodemográficas presentaran la población en estudio? ¿Cuál será el clima organizacional en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018 ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los clientes externos en relación a la atención brindada por los trabajadores del servicio de	Objetivo general. Determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018 Objetivo Específico. Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio Determinar el Clima Organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018 Establecer el nivel de satisfacción de los clientes externos en el servicio de	Hipótesis general: Hi: existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018 Hipótesis Específicas: Hi1: el Clima Organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital Tingo María es adecuado Hi2: Los clientes externos del servicio de emergencia del Hospital Tingo	Variable dependiente Satisfacción del cliente externo Variable independiente clima organizacional variab.Intervntes - relacionados al cliente -Relacionados al personal	Cultura organizacional Diseño Organizacional Potencial Humano Seguridad Fiabilidad Empatía Aspectos tangibles Capacidad de respuesta -Edad del trabajador -Tiempo de servicio del trabajador -Edad del usuario -Sexo del Usuario	Tipo de Investigación: Enfoque: Según el enfoque, la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, ya que los datos obtenidos fueron analizados haciendo uso de la estadística descriptiva y la estadística inferencial para el contraste de la hipótesis. Alcance o nivel Se encuentra dentro del nivel descriptivo relacional en razón. Diseño El diseño que se utilizó fue observacional nivel relacional, representado en el siguiente esquema: Población Muestral La población es profesional de enfermería 21 y usuarios externos 207

Emergencia del Hospital Tingo María?	Emergencia del Hospital Tingo María, 2018	María, se encuentran satisfechos.		-Nivel educativo del usuario	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica será la encuesta y la entrevista, y los instrumentos son el cuestionario y la guía de entrevista. Validez y confiabilidad: El instrumento de recolección de datos será validado por el juicio de expertos que conozcan del tema. Para determinar la confiabilidad el alfa de crombach 0.88. Análisis de datos: Se utilizará una base de datos en SPSS V.21 y se hará uso de la estadística descriptiva.
--------------------------------------	---	-----------------------------------	--	------------------------------	---

ANEXO N° 02
INSTRUMENTOS DE VERSIÓN ANTES DE LA VALIDACIÓN

ANEXO N°01

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad:

Sexo: () Masculino () Femenino

Tiempo de trabajo:.....

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUEENTE MENTE	SIEMPRE
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				
2	Me rio de bromas				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
4	La innovación es característica de nuestra organización				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
9	Las cosas me salen perfectas				
10	Conozco las funciones específicas que debo realizar en mi organización				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones				
15	Estoy sonriente				

16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
17	Mi institución es flexible y se adaptan bien a los cambios				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
22	Cometo errores				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
27	Mi salario y beneficios son razonables				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29	MI jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
32	He mentido				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

ANEXO N° 02

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA, 2018

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que ha recibido en el servicio de emergencia

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos u participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años
2. Sexo Masculino ()
Femenino ()
3. Nivel educativo: Sin instrucción ()
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()

Califique las Percepciones, que se refiere a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Emergencia.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

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

INSTRUMENTOS DE VERSIÓN DESPUES DE LA VALIDACIÓN

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad:

Sexo: () Masculino () Femenino

Tiempo de trabajo:.....

Nº	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				
2	Me rio de bromas				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
4	La innovación es característica de nuestra organización				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
9	Las cosas me salen perfectas				
10	Conozco las funciones específicas que debo realizar en mi organización				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones				
15	Estoy sonriente				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
17	Mi institución es flexible y se adaptan bien a los cambios				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				

20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
22	Cometo errores				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
27	Mi salario y beneficios son razonables				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29	MI jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
32	He mentido				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO
MARIA, 2018**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que ha recibido en el servicio de emergencia

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos u participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años

2. Sexo Masculino ()

Femenino ()

3. Nivel educativo: Sin instrucción ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Califique las Percepciones, que se refiere a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Emergencia.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

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

ANEXO N°03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE ESTUDIO: “Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia hospital tingo María, 2018”

OBJETIVO:

Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del hospital Tingo María, 2018.

SEGURIDAD:

El estudio no podrá en riesgo su salud física ni psicológica ya que no se administra ningún tratamiento solo nos permitimos evaluar el estudio a investigar

PARTICIPANTES:

Se incluirá personal de salud y clientes externos

CONFIDENCIABILIDAD:

La información se mantendrá en el anonimato, no se publicarán nombres de ningún participante. Garantizando así la confidencialidad absoluta.

COSTOS:

No afectara ningún recurso económico a Ud. ya que todos los gastos serán asumidos por el investigador, tampoco recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Su decisión de participar en esta investigación es completamente voluntaria. Usted es libre de elegir cualquiera de las dos opciones: ingresar o no ingresar en el estudio de investigación. Aún después de haber aceptado formar del estudio de investigación podrá retirarse en cualquier momento.

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO.

Mi persona ha leído la información detenidamente y acepto voluntariamente participar en el estudio sin ninguna presión o coacción.

Firma.....

DNI.....

ANEXO N°04

TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

Matriz de Análisis de las respuestas de expertos

Según Coeficiente de AIKEN

Items	Jueces							Total	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Acuerdo	
1	1	0	1	1	1	1	1	6	0.86
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
3	1	1	1	0	1	1	1	6	0.86
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
6		1	0	1	1	0	1	5	0.71
7	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
Total	1.00	0.86	0.86	0.86	1.00	0.86	1.00	6.43	0.92

Se ha considerado:

1 = Si la respuesta es correcta.

0 = Si la respuesta es incorrecta.

Se considera que existe validez de los instrumentos cuando el valor del coeficiente de AIKEN fuera mayor de 0.60. Con estos instrumentos se alcanzó un coeficiente de 0.92; por lo que nos muestra que si es válido para su aplicación.

ANEXO N° 05
CONSTANCIAS DE VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo... Olivia I. Ponce Hurtado de profesión... Lic. Enfermería

Actualmente ejerciendo el cargo de... Unidad de Promoción de la Salud por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a)... Trujillo Quinto, Celendy Ruth Con DNI... 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado... "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo Maria, 2018"

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ☒ ()

No aplicable ()

Aplicable después de corregir ()

Observaciones.....
.....
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha... Tingo Maria - 2018

 GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
U.S. 403 SALUD LEONCIO PRADO
.....
Lic. Enj. Olivia I. Ponce Hurtado
CNP: 23888
UNIDAD DE PROMOCIÓN DE LA SALUD
JEFATURA

Firma y sello

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Walter Hugo Masgo Castro de profesión Lic. Enfermería

Actualmente ejerciendo el cargo de Unidad de planeamiento y calidad por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Tujillo Quintero Wendy Ruth Con DNI 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018"

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ☒ (x)

No aplicable ☐ ()

Aplicable después de corregir ☐ ()

Observaciones.....
.....
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha Tingo María - 2018


Mg. WALTER HUGO MASGO CASTRO
JEFE UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y CALIDAD
HOSPITAL TINGO MARIA
Firma y sello
Mesa Salud

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Héctor Huido Reyes Paredes de profesión Lic. Enfermería
Actualmente ejerciendo el cargo de Responsable de Epidemiología por medio del
presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos
presentados por el alumno(a) Tripillo Quiato Wendy Ruth Con
DNI 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la
Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su
tesis titulado «Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente
externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018»

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ☒ (X)

No aplicable ☐ ()

Aplicable después de corregir ☐ ()

Observaciones.....
.....
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha Tingo María, 2018


Héctor Huido Reyes Paredes
Lic. Enfermería C.R.P. N° 28322

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Tania Cipriano Baltazar de profesión Lic en Enfermería

Actualmente ejerciendo el cargo de Lic en Enf por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Trojelito Quinto Wendy Ruth Con DNI 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo Maria, 2018"

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ☒ (x)

No aplicable ☐ ()

Aplicable después de corregir ☐ ()

Observaciones.....
.....
.....

Especialidad del Validador Especialista en Cuidados Intensivos Adulto

Lugar y Fecha Tingo Maria - 2018

Firma y sello


COP 14083

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Horacina Peláez de Salas de profesión Lic. Educación B-4

Actualmente ejerciendo el cargo de Jefe Laboratorio por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Trojillo Quirato, Wendy Ruth Con DNI 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado «Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Tingo María, 2018»

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ☒ (x)

No aplicable ☐ ()

Aplicable después de corregir ☐ ()

Observaciones.....

.....

.....

Especialidad del Validador Jefe Laboratorio

Lugar y Fecha Tingo María, 2018



Firma y sello

CPE 0531474

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Maria Del Carmen Muñoz Panduro de Bernales de profesión Lic. Enfermera

Actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial - por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Trujillo Quinto Wendy Ruth Con DNI 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado "Relación del clima Organizacional y la Satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018"

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ☒ (X)

No aplicable ☐ ()

Aplicable después de corregir ☐ ()

Observaciones.....

.....

.....

Especialidad del Validador Esp. Cuidados Intensivos Adulto

Lugar y Fecha Tingo María - 2018

Firma y sello


Maria Del C. Muñoz Panduro
LIC. ENFERMERA

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Robert Reátegui Ruiz de profesión Lic. CP

Actualmente ejerciendo el cargo de Lic. Epidemiólogo por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Trujillo Quirio Wendy Ruth Con DNI 72922767 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Tingo María 2018"

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ()

No aplicable ()

Aplicable después de corregir (x)

Observaciones.....
.....
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha Tingo María - 2018

Firma y sello


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
U.E. 401 HOSPITAL TINGO MARÍA
Robert Reátegui Ruiz
Lic. Enk Robert Reátegui Ruiz
JEFE UNIDAD EPIDEMIOLÓGICA Y SALUD AMBIENTAL

PERMISO DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO



Dirección Regional de Salud
Huánuco
Hospital Tingo María



"Año del Dialogo y Reconciliación Nacional"

Tingo María, 05 de noviembre del 2018.

CARTA N°07-2018-GRH-DRSH/HTM-UADI

Srta.

Wendy Ruth TRUJILLO QUINTO

Presente.-

ASUNTO : Autorización para Proyecto de Investigación.

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo, en relación a la solicitud presentada, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital de Tingo María, da la **AUTORIZACIÓN** para realizar el Proyecto de Investigación Titulado "**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA - 2018**".

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente;



Med. Wilmer R. Capcha Alvarez
C.M.P. 49383
JEFE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

BASE DE DATOS

Edad	Sexo	educativo	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22
44	0	1	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	7	6	4	5
40	0	1	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	4	5	5	6	4	4	4	4	7	6	4	5
38	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	5	5	5	5	7	6	5	5
24	1	2	5	4	5	6	6	6	4	5	5	4	6	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
42	1	1	4	4	5	7	7	6	6	6	7	7	7	4	4	4	5	5	5	5	7	5	4	4
41	1	3	5	4	5	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	5	6	4	4	4	7	6	3	4
29	1	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	7	5	5	6	5	5	4	4	4	7	5	4	3
57	0	1	5	4	5	6	6	7	6	6	7	7	5	5	5	6	6	5	5	5	7	6	4	4
49	1	1	4	4	5	7	7	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5
27	0	0	2	4	3	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	4	3	5	5	5	6	4	3
22	0	3	4	4	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4
31	0	2	5	4	5	5	5	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	6	7	7	5	5
26	0	2	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	4	4	6	5	4	4	4	6	5	5	5
35	0	2	5	4	5	6	6	6	6	6	6	7	5	5	5	7	6	5	5	5	6	6	5	5
42	0	1	5	4	5	6	6	6	6	7	7	7	5	4	5	5	4	4	4	6	6	4	5	5
36	0	3	6	5	5	6	6	4	6	6	6	7	5	5	5	7	6	5	5	5	6	6	4	4
17	0	2	5	4	5	6	6	7	6	6	6	7	5	4	5	6	6	6	5	5	5	7	6	4
28	0	3	4	4	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
31	0	2	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	7	6	4	4
43	0	2	4	6	6	7	7	7	6	6	7	7	5	4	5	6	5	5	5	5	6	6	4	5
29	0	2	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	4	5	6	5	5	5	5	6	6	6	4	4
27	0	2	5	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	5	5	6	4	4	4	4	7	5	4	5
41	0	1	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	5	6	6	6	4	5	5	5	7	5	4	5
20	0	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
26	0	2	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	6	7	6	4	5	4	7	6	4	4
23	1	2	6	5	7	6	7	6	6	6	7	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	4	4
33	0	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	6	7	5	5	5	5	6	5	4	4
33	0	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	4	4
25	0	2	4	4	4	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	4	4	4	7	6	4	4
23	0	1	4	5	5	4	5	5	6	6	6	4	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	4	4
21	0	3	6	4	5	6	5	5	6	5	6	7	5	5	5	6	6	4	4	4	6	6	4	4
33	0	3	4	4	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	4	6	5	4	4
19	0	2	5	4	5	5	5	6	6	6	7	7	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	4	3
21	0	2	5	5	5	6	5	6	6	6	7	6	5	5	7	6	5	5	5	5	7	6	4	4
38	0	3	4	5	5	6	6	4	5	5	5	6	5	4	4	5	5	5	5	5	7	7	4	5
41	0	2	5	4	5	6	6	6	7	7	7	6	5	5	6	7	5	5	5	5	7	7	4	4
35	0	1	6	6	6	7	7	7	5	5	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	7	4	4
37	0	1	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	7	7	4	4
19	0	2	4	5	7	7	7	6	5	5	6	7	5	4	4	5	4	4	4	4	7	6	4	3
38	0	1	5	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	4	4	5	4	4	4	4	7	7	4	3
29	0	2	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	4	4
28	0	2	5	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	4
28	0	2	5	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	3
33	0	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	4
26	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
31	0	1	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5
33	0	2	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	7	6	5	5	5	5	7	6	4	5
25	0	1	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	4	5	5	6	4	4	4	4	7	6	4	5
24	0	3	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	4	4	4	4	7	6	4	5
35	0	2	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	4	5	6	7	4	4	4	4	7	5	4	5
50	1	1	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	6	6	4	4	4	4	7	5	4	5
36	0	1	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	4	5	5	6	5	4	4	6	6	5	5
29	0	1	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	6	6	4	4	4	4	7	5	4	5

preg1.

21	0	3	6	4	5	6	5	5	6	5	6	7	5	5
33	0	3	4	4	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5
19	0	2	5	4	5	5	5	6	6	6	7	7	5	5
21	0	2	5	5	5	6	5	6	6	6	6	7	6	5
38	0	3	4	5	5	6	6	4	5	5	5	6	5	4
41	0	2	5	4	5	6	6	6	7	7	7	6	5	5
35	0	1	6	6	6	7	7	7	5	5	7	7	5	6
37	0	1	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5
19	0	2	4	5	7	7	7	6	5	5	6	7	5	4
38	0	1	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	4	4
29	0	2	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6
28	0	2	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5
28	0	2	5	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
33	0	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6
26	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6
31	0	1	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
33	0	2	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6
25	0	1	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	4	5
24	0	3	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5

41	1	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	7	7	6	4
28	0	1	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	7	6	4	5
36	0	3	4	6	6	6	6	3	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	7	7	5	5	6	6
18	0	2	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	7	6	4	4
56	0	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	4	4	4	4	7	6	4	5
70	1	1	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	4	5	5	5	7	6	4	4
41	0	2	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	5	5	5	5	7	6	4	4
20	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	6	5	5	5	5	7	6	4	4
33	0	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	5	5	5	5	7	6	4	4
32	0	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
24	0	3	5	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	7	6	4	5
23	1	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	5	5	5	5	7	5	4	4
39	0	2	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	5	5	5	5	7	6	5	5
31	0	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	5	6	5	6	4	4	4	7	6	4	5
34	0	1	6	5	7	6	7	6	6	6	6	6	7	4	4	5	5	5	4	4	4	7	7	6	3
38	0	1	6	5	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6	3	5
28	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
18	0	1	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	4	5	4	5	4	4	4	7	6	4
25	0	2	5	5	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	7	6	4	4
30	0	2	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
37	0	1	4	4	6	7	7	5	4	4	4	5	7	4	4	4	5	5	4	4	4	5	7	4	5
27	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	4	4	4	5	4	3	3	3	7	6	4	2
36	0	2	5	6	6	7	7	7	5	5	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	4	4
27	0	1	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	4	5	6	6	5	5	5	5	7	6	4	5
35	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	7	6	4	5
36	0	2	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	4	5	6	6	6	5	5	5	7	6	4	3	3
25	0	2	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	6	5	5	5	6	6	4	4
19	0	1	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
23	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	5
56	1	2	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	4	5	5	6	5	5	5	5	6	6	4	4
47	0	1	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5
31	0	3	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	5	6	5	5	6	5	4	4
33	0	1	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	5
29	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5
18	1	2	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	4	5	6	6	6	6	7	6	3	4
38	0	2	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	7	6	4	4
20	0	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	4
22	0	2	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4
34	0	2	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5
30	0	1	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	7	7	4	5
40	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	5	6	6	6	5	5	5	6	6	4	4
33	0	2	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	4	5
38	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	4	4	4
18	0	1	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	7	6	4	5
27	0	2	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	4	5	5	5	7	6	4	5
21	0	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	4	4	4	4	7	5	4	5
19	0	2	5	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	4	5	5	6	4	4	4	4	7	5	4	5
41	0	2	5	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	4	5	6	4	4	4	4	4	7	6	4	5
3	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	4	4	4	4	7	6	5	5
7	0	1	5	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	4	5	5	6	4	4	4	4	7	6	4	5
36	0	1	3	3	6	7	7	5	6	5	5	6	4	5	6	7	6	5	5	5	6	6	3	3	3
24	0	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	4	3
27	0	2	3	3	6	7	7	7	6	6	6	7	6	5	5	5	4	4	4	4	4	7	6	4	3
26	1	0	5	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	4	3	4	7	7	4	6	6	5	3	3	3
28	0	2	2	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	3	4
46	0	2	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	4	3	7	5	3	2	2	6	6	7	1

75	0	1	6	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	3	7	7	7	5	5	5	7	7	7	6
35	0	2	5	3	2	2	2	5	6	6	2	7	5	6	7	7	6	6	4	4	6	6	5	6
33	0	2	6	6	6	6	6	7	1	1	7	6	6	6	7	7	6	3	3	3	6	6	6	6
40	1	1	1	2	1	5	2	2	3	5	2	1	4	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1
19	0	2	7	4	6	7	5	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
49	0	2	7	4	3	4	3	3	6	6	7	7	7	5	5	6	4	7	7	7	7	7	6	2
28	0	2	7	3	3	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7
43	0	1	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	3	4	4	7	6	2	6	6
33	0	2	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6
66	0	0	3	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	1	6	6	3
74	0	1	5	5	7	6	7	6	6	6	5	3	6	3	3	4	3	3	3	3	6	5	3	2
60	0	0	5	4	4	5	6	6	6	6	7	7	6	4	6	6	6	4	3	3	2	4	5	2
56	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
34	1	2	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6
56	0	2	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	4	3	6	4	6	6	7	6	6	4	6
59	0	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	5	3
69	1	1	5	4	6	5	4	4	4	4	4	5	6	5	5	6	5	6	4	5	6	5	5	6
52	1	2	5	5	6	5	4	4	4	4	3	4	6	4	6	4	5	5	4	5	6	4	5	6
19	0	3	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	2	6
19	1	2	6	5	6	7	6	6	6	4	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	3
18	1	3	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	5	5	6	6	6	6
73	1	1	5	7	7	6	7	6	5	7	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	4	6	4	7
58	1	1	3	5	5	5	3	6	5	5	5	3	5	5	6	6	5	4	4	4	6	5	4	4
82	1	0	7	6	6	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	5	6	5	5	6	6	7	5	3
39	0	1	2	5	6	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	6	3	4	4
18	0	2	5	4	5	6	6	7	7	7	6	3	6	5	5	6	6	6	6	7	6	4	4	4
30	1	3	3	4	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	7	6	6	6	6	5	6	6
55	1	2	7	7	7	7	6	7	6	5	7	7	6	7	5	5	4	7	6	6	6	6	6	3
50	0	1	6	5	7	6	7	7	6	6	7	5	6	5	6	7	6	5	6	6	6	4	4	4
27	0	3	6	4	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	4	6	5	5	6	6	7	6	6	3
25	0	3	6	1	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
46	0	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	6	4	5	5
43	0	1	6	5	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	3	6	4	4	4	4	5	5	3
26	0	2	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	4	4	4	7	6	6	3
60	0	1	6	7	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	4	5	5	5	6	6	6	4	3
18	0	2	5	6	3	5	2	6	5	7	7	7	6	6	6	5	7	6	7	6	4	6	7	7
23	0	3	6	7	7	5	5	6	5	6	5	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
26	0	1	6	5	5	6	6	6	6	6	7	4	5	4	4	7	6	5	4	4	6	6	6	7
18	0	2	6	5	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	4	4
24	0	3	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6
21	1	3	1	1	7	7	7	1	1	4	4	7	4	7	7	4	4	4	4	4	7	7	4	7
31	0	3	5	4	5	5	5	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3
28	0	3	4	6	7	4	7	5	5	4	4	4	5	5	6	6	5	4	5	5	3	7	2	4
32	0	3	3	4	4	4	2	3	1	4	6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	55
24	0	3	2	2	2	2	1	1	5	5	5	1	3	3	6	3	1	1	1	1	2	2	1	1
36	0	2	5	4	7	7	6	6	6	6	6	7	6	4	5	7	6	3	4	3	5	6	4	3
19	0	2	4	4	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	3	5	3	3	3	7	4	6	3	3
22	0	3	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	4	4	7	6	5	5	5	7	6	4	4
18	0	2	7	7	6	7	4	5	5	6	7	7	5	6	7	6	6	3	4	7	6	1	4	4
46	0	2	6	3	7	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	4	5	5	5	5	7	6	4	3
22	0	2	4	4	7	5	5	7	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	7	6	4	3
28	0	2	5	5	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	7	6	5	4
35	0	1	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7	5	5	5	6	6	6	6	6	7	6	5	5
20	0	2	5	5	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5
29	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	5
22	0	2	4	4	7	7	7	7	6	6	7	7	5	4	5	5	5	5	5	5	7	6	5	4
22	0	2	4	4	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	5	6	5	5	5	5	7	5	5	4
18	0	2	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	5	6	6
40	0	1	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6

20	0	2	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6		
42	0	2	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5		
29	0	2	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5		
22	0	1	5	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	5	6	6	5	5	7	6	4	5		
25	0	2	5	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	5	
42	0	1	4	4	7	5	5	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	5	7	6	4	3		
29	0	2	6	7	7	6	7	7	7	6	6	5	7	6	6	5	6	5	5	5	7	6	6	6		
28	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	5	5	7	6	5	5	
30	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	
28	0	3	2	1	1	2	1	2	1	4	4	6	2	1	2	1	2	3	4	4	2	1	2	1		
35	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	5	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1		
22	0	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	6	3	5	5	5	6	5	6	3		
25	1	3	3	3	4	4	4	3	44	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	6	6	5	5		
20	0	2	4	4	3	3	3	3	5	6	6	6	2	4	4	5	4	4	5	5	6	6	5	3		
20	0	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	6	6	6	5		
25	1	2	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	6	6	6	6		
30	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	5	6	6	5	5		
23	0	3	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6	4	4	
31	0	1	5	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6	3	5	
27	0	2	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	7	6	5	5	5	7	6	4	5	
31	0	1	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	5	5	5	6	5	5	5	6	6	4	5		
21	0	2	5	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	5	5	6	5	5	5	7	6	4	4	
25	0	3	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	4		
22	0	2	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5		
21	0	3	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	7	6	4	5		
35	0	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	2	2	2	5	3	3	2	
61	0	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3
48	0	1	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	2	2	
50	0	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	
35	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	2
72	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	1
35	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	
26	0	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	1	
24	0	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	
28	0	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	
18	0	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	5	5	2	2	
49	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	
50	0	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	5	4	3	2
49	0	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	