

# INFLUENCIA DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD, AREQUIPA – 2018

INFLUENCE OF THE CULTURE AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE SATISFACTION OF THE ATTENTION RECEIVED BY THE USERS OF EXTERNAL CONSULTATION OF THE CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD NATIONAL HOSPITAL, AREQUIPA - 2018

Gladys E. Núñez Zevallos<sup>1</sup>, Mercedes H. Núñez Zevallos<sup>1</sup>

(1) Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú

**RESUMEN:** La presente investigación tiene como objetivo establecer la influencia de la cultura y clima organizacionales sobre la percepción de la satisfacción por la calidad de atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud 2018. Se estudió una muestra representativa de 84 trabajadores y 225 usuarios aplicando en los trabajadores escalas para valorar la cultura y el clima organizacional, y en los usuarios la satisfacción con la atención. Se relacionan variables mediante prueba chi cuadrado y coeficiente de contingencia. La mayoría de trabajadores encuestados fueron médicos (38,10%) o enfermeras (33,33%). Los componentes de la cultura organizacional mostraron una apreciación predominante positiva, siendo los que alcanzaron mejor percepción la comunicación (75%), la motivación (67,86%) y la toma de decisiones (57,14%); la percepción de la cultura organizacional fue de un servicio productivo en 67,86% de trabajadores y como un servicio que trata de mejorar en 32,14%. La percepción del clima organizacional fue alta o buena en la mayoría de componentes, (relaciones interpersonales y retribución, 96,43%; estilo de dirección y estabilidad, 92,86%; coherencia en la dirección 80,95%, y sentido de pertenencia, 60,71%. El clima organizacional fue percibido como alto en 71,43% y como medio por 28,57% de trabajadores. En los usuarios, hubo una buena percepción acerca del respeto (90,22%), la eficacia (93,33%), información completa (86,67%), accesibilidad (80,00%), oportunidad (74,22%), seguridad (91,11%) y satisfacción global (73,33%), con una percepción de la satisfacción como mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%. La relación entre la satisfacción y la cultura y clima organizacional fue regular (coeficiente de contingencia > 0,20). Se concluye que el servicio de consulta externa tiene un buen clima y buena cultura organizacional, y la calidad de atención es percibida como buena por los usuarios, aunque ambas variables están relacionadas de manera indirecta..

**Palabras clave:** clima organizacional – cultura organizacional – satisfacción del usuario.

**ABSTRACT:** This research aims to establish the influence of culture and organizational climate on the perception of satisfaction with the quality of care by user's outpatient National Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud during 2018. We studied a representative sample 84 workers and 225 users in applying scales to assess organizational culture and climate workers and users satisfaction with care. Variables were related by chi square test and contingency coefficient. Most workers surveyed were physicians (38.10%) or nurses (33.33%). The components of organizational culture showed a predominantly positive appreciation, being those who achieved better perception communication (75%), motivation (67.86%) and decision making (57.14%); this makes the perception of organizational culture is of a productive service in 67.86% of workers and as a service that is trying to improve in 32.14%. The perception of organizational climate was high or good in most components (interpersonal relations and remuneration, 96.43%; management style and stability, 92.86%; consistency in the direction 80.95%, and sense of belonging, 60.71%). This makes the organizational climate has been perceived as high at 71.43% and average for 28.57% of workers. In users, there was a good perception about respect (90.22%), efficiency (93.33%), full information (86.67%), accessibility (80.00%), timeliness (74.22%), security (91.11%) and overall satisfaction (73.33%) with a sense of satisfaction as bad in only 4.44%, regular in 15.56%, and good in 80%. The relationship between satisfaction and organizational culture and climate was fair (contingency coefficient > 0.20). We concluded that outpatient service has a good climate and good organizational culture and quality of care is perceived as good by the users, although both variables are indirectly related

**Keywords:** organizational climate - organizational culture - user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores

diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. García, Melgar y Centeno (2016).

En este sentido, a nivel nacional e internacional se han realizado múltiples estudios del clima organizacional, diagnosticando sus impactos sobre la calidad de los servicios de salud prestados a la población usuaria. Bernal, Pedraza y Sánchez, (2015)

Correspondencia:

Gladys E. Núñez Zevallos

E-mail: gladysnunez66@hotmail.com

Toda institución posee su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; en el seno de nuestra institución, labora personal profesional de la salud, técnicos y auxiliares; que apoyan los procesos administrativos que se dan en nuestro Hospital, con la finalidad de cumplir la política que tiene asignada por EsSALUD, utilizando estrategias de prevención y promoción.

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos. Sánchez, LMC. , Londoño, MEL. (2018).Es por ello que consideramos importante evaluar si tanto el clima como la cultura organizacional influyen en la percepción de calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo el año 2018.

### MATERIAL Y MÉTODOS

Se estudiaron dos grupos: El primer grupo está constituida por una muestra no probabilística de tipo intencional entre el personal de salud (médicos, enfermeras, técnicos) que laboran en el área de consulta externa del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo, en un número de 107 trabajadores, para las variables de cultura y clima organizacional, y que accedan a responder a los cuestionarios, de los cuales 84 cumplieron los criterios de selección. El segundo grupo, para la variable de percepción de satisfacción por la calidad de atención, estará constituido por una muestra no probabilística de tipo intencional de 225 usuarios externos de los servicios de consulta externa.

Se realizó una charla motivacional para lograr la participación de todos los trabajadores del servicio, y se les entregó una ficha de recolección de datos, donde se consignen su edad, sexo y grupo ocupacional, y los instrumentos de clima y cultura organizacional. Para la valoración de la Cultura Organizacional se empleó el cuestionario del Instituto de Manejo de Excelencia, que evalúa 6 dimensiones de la cultura organizacional (Liderazgo, Motivación, Comunicación, toma de decisiones, objetivos organizacionales, y aspectos de control), puntuados repartidos en 20 preguntas, con puntajes de 0 a 15 puestos en escala ordinal. Para la evaluación del clima organizacional se empleó el cuestionario de Clima Organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri, que consta de 40 ítems con una puntuación mínima posible de 40 y máxima de 200.

Para los usuarios externos, se les contactó en los ambientes de espera del hospital, eligiendo aleatoriamente un paciente cada tres consultas, y se solicitó su participación voluntaria, se les explicó la intención del estudio, y se aseguró el anonimato de la información brindada; se les entregó una ficha con datos generales y la escala de Satisfacción del Usuario Externo del MINSA.

Se realizaron asociaciones entre variables categóricas en grupos independientes mediante la prueba chi cuadrado y con el coeficiente de contingencia.

### RESULTADOS

La mayoría de trabajadores encuestados fueron médicos (38,10%) o enfermeras (33,33%). Los componentes de la cultura organizacional mostraron una apreciación predominante positiva, siendo los que alcanzaron mejor percepción la comunicación (75%), la motivación (67,86%) y la toma de decisiones (57,14%); la percepción de la cultura organizacional fue de un servicio productivo en 67,86% de trabajadores y como un servicio que trata de mejorar en 32,14%. La percepción del clima organizacional fue alta o buena en la mayoría de componentes, (relaciones interpersonales y retribución, 96,43%; estilo de dirección y estabilidad, 92,86%; coherencia en la dirección 80,95%, y sentido de pertenencia, 60,71%. El clima organizacional fue percibido como alto en 71,43% y como medio por 28,57% de trabajadores. En los usuarios, hubo una buena percepción acerca del respeto (90,22%), la eficacia (93,33%), información completa (86,67%), accesibilidad (80,00%), oportunidad (74,22%), seguridad (91,11%) y satisfacción global (73,33%), con una percepción de la satisfacción como mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%. La relación entre la satisfacción y la cultura y clima organizacional fue regular (coeficiente de contingencia > 0,20).

Se concluye que el servicio de consulta externa tiene un buen clima y buena cultura organizacional, y la calidad de atención es percibida como buena por los usuarios, aunque ambas variables están relacionadas de manera indirecta.

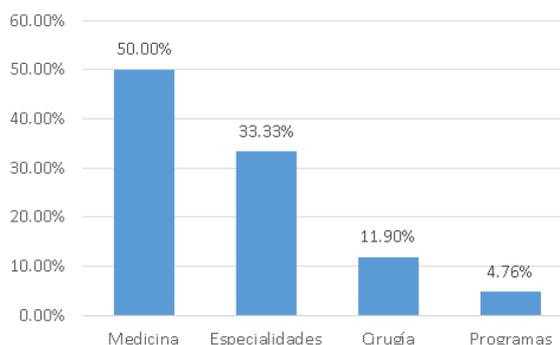


Fig. 1. Distribución de trabajadores según área de trabajo

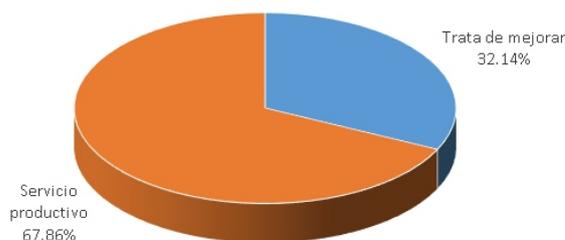
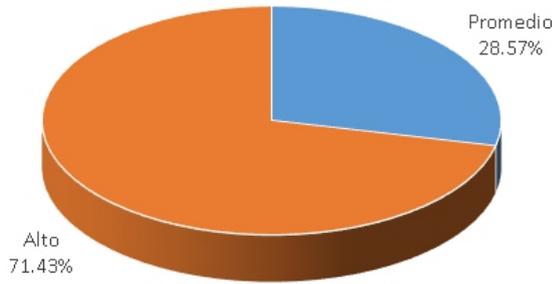
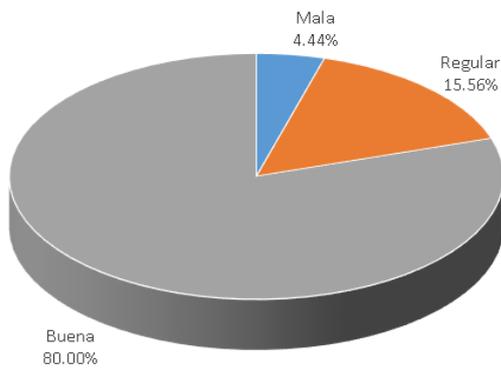


Fig. 2. Distribución de trabajadores según percepción de la cultura organizacional



**Fig. 3. Distribución de trabajadores según percepción del clima organizacional**



**Fig. 4. Distribución de los usuarios según percepción de satisfacción**

**Tabla 1. Relación entre percepción de la satisfacción y el clima organizacional**

|         | Usuarios: satisfacción |         | Trabajadores: Clima    |    |         |
|---------|------------------------|---------|------------------------|----|---------|
|         | Nº                     | %       | Nº                     | %  |         |
| Mala    | 10                     | 4,44%   | Servicio no productivo | 0  | 0,00%   |
| Regular | 35                     | 15,56%  | Trata de mejorar       | 24 | 28,57%  |
| Buena   | 180                    | 80,00%  | Servicio productivo    | 60 | 71,43%  |
| Total   | 225                    | 100,00% | Total                  | 84 | 100,00% |

Chi2 = 9,74      G. libertad = 2      p = 0,01  
 Coef. Contingencia = 0,2037

**DISCUSIÓN Y COMENTARIOS**

Se realizó el presente estudio con la finalidad de establecer la influencia de la cultura y clima organizacionales sobre la percepción de la satisfacción por la calidad de atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo EsSalud, durante el 2018. Se realizó esta investigación debido a la importancia que tiene reconocer la forma cómo perciben los trabajadores su entorno laboral y cómo éste influye en su comportamiento como organización, que a su vez pueden influir en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ofertados por EsSalud.

Las características de la muestra de trabajadores nos hacen ver que en la consulta externa la mayoría de trabajadores son médicos y enfermeras, seguidos de técnicas de enfermería, y que son jóvenes con potencial de permanecer buena cantidad de tiempo en su área de trabajo, por lo que es importante mantener un elevado estándar de sensación de pertenencia y de apego con su ambiente de trabajo para lograr una adecuada atención. La mayoría de trabajadores percibieron a su área de trabajo como un servicio productivo en más de dos terceras partes de casos, y en el resto se percibió al servicio como con intento de mejorar, y no hubo percepciones negativas.

Como la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras, vemos que en el área de consulta externa hay una sensación de buena motivación y participación del personal. Destaca saber que en la cultura organizacional los componentes más bajos fueron los objetivos de la organización, que deberán ser reforzados para el servicio de consulta externa. Alanoca, JC. (2013). En cuanto al clima organizacional, que fue percibido por la mayoría de trabajadores como alto, hubo dos componentes negativos: la disponibilidad de recursos y los valores colectivos. Los recursos en nuestra institución, a pesar de ser limitados, pueden ser mejores que en otras áreas de EsSalud e incluso que otras instituciones del Estado como los dependientes del MINSA, por lo que deben plantearse estrategias para lograr una adecuada implementación y lograr sensación de logro de objetivos del área.

Un estudio realizado por Portugal, S.(2013) en Hospital de Apoyo Camaná del MINSA evaluó la satisfacción laboral de usuarios internos, encontrando que las dimensiones de la satisfacción fueron bajas para la oportunidad de progreso (70,21%), la interacción con el jefe (41,49%), las remuneraciones e incentivos (29,79%) y el ambiente de trabajo (23,40%). Sin embargo, la satisfacción global fue satisfactoria en 65,96% de casos e insatisfactoria en 34,04%, hallazgo similar a lo reportado en nuestros trabajadores; esto podría deberse a que a pesar de las limitaciones de infraestructura o de desarrollo, el hecho de trabajar en la profesión en la que uno elige y en un establecimiento de nivel hacen que la satisfacción sea buena.

Se observa con estos resultados que la satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el HNCASE es buena. Esto contrasta con la percepción general que tienen muchos usuarios del seguro, como de una atención lenta, tiempo de demora excesivo para citas o para cirugías, etc.

Se han realizado diversos estudios evaluando la satisfacción de los usuarios externos como indicador de calidad de los servicios en diferentes instituciones de salud. Por ejemplo, Flores, CJ. (2015), evaluó la Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del Hospital Militar de Arequipa, aplicando el método SERVQUAL, con diferencias entre expectativas y percepciones encontrando que no hubo diferencias significativas en la satisfacción o insatisfacción con la atención en los diferentes servicios. Igualmente, Alanoca, JC. en el 2013 estudió la calidad de atención en los consultorios externos de las especialidades clínicas y quirúrgicas del Hospital III Goyeneche, también aplicando el método SERVQUAL, y encontró la calidad de atención como insatisfactoria en más del 90% para el área clínica y quirúrgica,

con sólo 1% de casos con niveles de satisfacción; como se observa entonces, la percepción de la satisfacción de atención es variable entre diversos establecimientos, siendo peor en establecimientos del MINSA.

Se observa entonces que un servicio con buen clima y buena cultura 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, E. (2013) 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.

Se deben realizar acciones para mantener motivados a los trabajadores en el área de consulta externa, y tomar como modelo la interacción entre trabajadores, directivos y usuarios en otras áreas del mismo Hospital o de la red de EsSalud para lograr resultados similares a los encontrados en la consulta externa.

## REFERENCIAS

- [1] Alanoca, JC. (2013) .La calidad de atención en los consultorios externos de las especialidades clínicas y quirúrgicas del Hospital III Goyeneche.
- [2] Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19.
- [3] Bustamante, E (2013).Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa. Colombia.
- [4] Flores, CJ (2015). Calidad de *atención percibida por usuarios* de los *consultorios externos del hospital militar* de la III división del ejército peruano, *Arequipa*
- [5] García, M., Melgar, R. Centeno, V. (2016). Incidencia del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de FAREM–Estelí, en el primer semestre 2015 - Repositorio.unan.edu.n
- [6] Portugal, S. (2013). Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana..
- [7] Sánchez, LMC. , Londoño, MEL. (2018). Caracterización de los rasgos de cultura que favorecen la cultura de la innovación en las organizaciones- *Revista Interamericana de - revista.cincel.com*

Recibido el 10 de abril del 2019 y aceptado para su publicación el 07 de junio del 2019