



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**Diagnóstico de satisfacción del paciente en el “Centro Médico Fundación Valle Interoceánico” ubicado en la Parroquia de San Juan de Cumbayá**

**Ana Maria Vilac Coronel**

**Héctor Olmedo Boada, MPh., Director de Tesis**

Tesis de grado presentada como requisito  
para la obtención de título de Licenciada en Psicología

Quito, mayo de 2014

Universidad San Francisco de Quito  
Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

## **HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**Diagnóstico de satisfacción del paciente en el “Centro Médico Fundación Valle  
Interoceánico” ubicado en la Parroquia de San Juan de Cumbayá**

Ana María Vilac Coronel

Héctor Olmedo Boada, M.P.H.E.  
Director de Tesis

---

Teresa Borja Álvarez, Ph.D.  
Coordinadora de Psicología

---

Carmen Fernández Salvador, Ph.D.  
Decana del Colegio de Ciencias  
Sociales y Humanidades

---

**Quito, mayo de 2014**

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Ana María Vilac Coronel

C. I.: 1715482673

Fecha: Quito, mayo de 2014

## **DEDICATORIA**

Este trabajo quiero dedicar primero a mi familia por que son los que permiten que cumpla cada paso de mis metas profesionales, y han sido mi apoyo día a día durante mis años en la universidad. Adicionalmente a todos los estudiantes que necesiten utilizar mi tesis como recurso de investigación, para que se les facilite su proceso. Y finalmente, a todos los que fueron parte de la realización de este proyecto y permitieron que se concluya de una manera eficiente.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todas las personas que conforman el centro médico FUNVAIN, tanto el personal de apoyo, administrativo y doctores, al igual que los pacientes que colaboraron para que pueda realizar mi trabajo. También quisiera agradecer a los profesores de la USFQ que me ayudaron a cumplir esta meta.

## RESUMEN

La satisfacción es la complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido, a diferencia de la del trabajador de salud que hace referencia a las condiciones en las cuales brinda el servicio. La satisfacción es una medida importante de resultado del proceso asistencial, además es un buen predictor del cumplimiento del servicio. El objetivo de este estudio fue el realizar un diagnóstico de la satisfacción del paciente y el empleado de salud en el centro médico Fundación Valle Interoceánico ubicado en la parroquia de San Juan de Cumbayá; la muestra estuvo conformada por 50 pacientes de clase social media baja y baja que asistieron al centro médico en el mes de marzo, y 15 empleados entre médicos, personal de apoyo y administradores.

El estudio consistió en la aplicación de cuestionario a pacientes aleatoriamente durante el mes de marzo y otro cuestionario a una muestra de empleados de la institución, seguido del análisis de sus resultados. Se determinó que el centro médico FUNVAIN al ser una institución de atención primaria de la salud cumple con una atención eficiente y accesible económicamente para la parroquia. Sin embargo existen ciertas deficiencias en cuanto a la percepción de satisfacción laboral específicamente en la oportunidad de progreso y desarrollo del personal. Y en cuanto a la satisfacción percibida por los empleados se hace énfasis en una insuficiencia en cuanto a las fases de atención y los tiempos de espera. Sin embargo el diagnóstico permite identificar falencias, que sin duda pueden ser mejoradas y solucionadas con un futuro plan de acción.

## ABSTRACT

Satisfaction is the user's pleasure based on their expectations for the received service, and for health worker it is referred to the conditions under which it provides the service. Satisfaction is an important outcome of care process, it is also a good predictor of service performance. The aim of this study was to perform a patient's diagnosis and employee satisfaction evaluation in the medical center Fundación Valle Interoceánico, located in the parroquia of San Juan de Cumbayá. The sample consisted of 50 patients of lower and middle class that attended the medical center in March, and 15 employees (including specialists, support staff and administrators).

The study depended on a questionnaire which was applied to patients –randomly- during March and another questionnaire applied to the institution employees. This study was followed by an statistical analysis of the tabulated results. FUNVAIN is a primary health care institution, which was determined as a medical center that meets efficient and economically accessible care services. However, there are certain gaps among the perception of job satisfaction, specifically, when it reefer's to the opportunity to progress and develop. As for the patients, the results demonstrated in satisfaction in the care phases and waiting times. However, the diagnosis allows to identify shortcomings, which can certainly be improved and solved with a future action plan.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen .....</b>	<b>7</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA .- CAPÍTULO 1.....</b>	<b>11</b>
<b>Antecedentes. ....</b>	<b>11</b>
Reseña Histórica. ....	11
Misión y Visión. ....	12
<b>El Problema.....</b>	<b>12</b>
<b>Hipótesis del proyecto. ....</b>	<b>13</b>
<b>Pregunta de investigación. ....</b>	<b>13</b>
<b>Contexto y marco teórico.....</b>	<b>13</b>
El propósito del estudio. ....	14
El significado del estudio. ....	14
<b>Definición de Términos:.....</b>	<b>14</b>
<b>Presunciones del autor del estudio.....</b>	<b>16</b>
<b>Supuestos del estudio.....</b>	<b>16</b>
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA.- CAPÍTULO 2.....</b>	<b>17</b>
<b>Géneros de literatura incluidos en la revisión.....</b>	<b>17</b>
Fuentes.....	17
Pasos en el proceso de revisión de la literatura .....	17
<b>Desarrollo Organizacional.....</b>	<b>17</b>
Comportamiento organizacional .....	19
Liderazgo .....	20
Cultura Organizacional.....	21
<b>Clima organizacional.....</b>	<b>22</b>
Satisfacción Laboral .....	23
Diagnóstico Laboral .....	23
Instrumentos para evaluar el diagnostico organizacional.....	24
<b>Fases del Desarrollo organizacional y el cambio .....</b>	<b>26</b>
<b>Clima Organizacional en centros de atención primaria de la salud .....</b>	<b>28</b>
<b>METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.- CAPÍTULO 3.....</b>	<b>35</b>
<b>Justificación de la metodología seleccionada. ....</b>	<b>35</b>
<b>Herramienta de investigación utilizada.....</b>	<b>35</b>
<b>Descripción de participantes.....</b>	<b>37</b>
Número .....	37
Género .....	38
Nivel Socioeconómico.....	38
Criterios de inclusión y exclusión .....	38
Características especiales relacionadas con el estudio .....	38
<b>Fuentes y recolección de datos.....</b>	<b>39</b>
<b>ANÁLISIS DE DATOS. -CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>40</b>
<b>Detalles del análisis.....</b>	<b>40</b>
Almacenamiento de datos: .....	40
Operalización de Variables:.....	41
<b>Importancia del estudio .....</b>	<b>48</b>

Resumen de sesgos del autor.....	48
<b>CONCLUSIONES.- CAPÍTULO 5.....</b>	<b>49</b>
<b>Respuesta a la pregunta .....</b>	<b>49</b>
<b>Limitaciones del Estudio .....</b>	<b>50</b>
<b>Recomendaciones para futuros estudios .....</b>	<b>50</b>
<b>Implicaciones Éticas .....</b>	<b>51</b>
<b>Resumen general.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO A: CERTIFICADO DE PRÁCTICAS DEL CENTRO DE SALUD FUNDACIÓN VALLE INTEROCEANICO .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO B: CARTAS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO POR EL COMITÉ DE BIOÉTICA DE LA USFQ .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO C: ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO D: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>62</b>

## **INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA.- CAPÍTULO 1**

El desarrollo organizacional y el clima laboral dentro de lo que respecta a la organización y estructura de un sistema de salud es muy importante para cumplir sus objetivos de calidad, el tomar en cuenta dentro del plan de servicios la opinión del paciente en cuanto al trato percibido por el personal de salud. La satisfacción del cliente en este caso del paciente va a influir en diferentes aspectos del desenvolvimiento positivo de una institución de salud. Para esto es necesario la ejecución de un diagnóstico objetivo para identificar las debilidades y las fortalezas de la institución, y a partir de esto implementar un plan organizacional para trabajar internamente en la misma y poder estar al margen del servicio esperado.

Tomando en cuenta su importancia se plantea el realizar un diagnóstico institucional tanto en el paciente como en el empleado del centro médico FUNVAIN ubicado en la parroquia de San Juan de Cumbaya. Este diagnóstico se realizó a partir de un cuestionario seguido de su análisis de resultados.

### **Antecedentes.**

#### **Reseña Histórica.**

La Fundación Valle interoceánico (FUNVAIN) se inició el 19 de Octubre de 1995, fue creada con el patrocinio de Rotary Club Quito Valle Interoceánico (RCQVI). Es una organización sin fines de lucro con derecho privado, dedicada a fomentar el desarrollo de las comunidades, en este caso a la parroquia Cumbayá. Comenzó en 1995 auspiciando centros preescolares en Tumbaco que hoy en día han logrado ser autosustentables y consecutivamente fueron entregados a su Junta Parroquial en 2011. En el 2006 abren las puertas a un centro médico en Cumbayá en el sector de San Juan y en el 2011 un Centro

Comunitario de Desarrollo Integral en Machachi. Actualmente sus el financiamiento vienen del programa Children of the Andes, RCQVI y Rotary Internacional (Soto, 2014).

### **Misión y Visión.**

La misión de esta organización es el fomentar el desarrollo de las comunidades, por medio de la mejora de sus necesidades y sus deficiencias por medio del planteamiento y la realización de proyectos de educación y salud (Soto, 2014). Su visión por otro lado, consiste en: “ser un referente de trabajo comunitario entre las organizaciones sin fines de lucro y con objetivos similares del sector de influencia” (Soto, 2014).

En definitiva FUNVAIN fue creada con el objetivo de prestar servicios a personas de escasos recursos económicos, por medio de estudios y proyectos de desarrollo mejorar las necesidades de los individuos o grupos en riesgo; y así mejorar la calidad de vida del individuo (Soto, 2014) .

### **El Problema.**

Dentro del Centro Médico Fundación Valle Interoceánico se busca generar una atención que involucre un trato humanitario por parte de los indique se encuentra trabajando y en contacto con el paciente. Para lograr este fin de una manera objetiva es necesario el conocer la opinión del paciente acerca de los servicios brindados.

Al existir una falta de comunicación actual, tanto del personal como de los pacientes que acceden al servicio, se ve afectado el control del desempeño del trabajo y de esta manera no se puede trabajar en las debilidades y recalcar las fortalezas. Por medio de encuestas y cuestionarios aplicados tanto a los empleados como a los individuos que asisten a sus servicios, se puede realizar un diagnóstico de satisfacción al cliente con el

cual se aportaría a conocer la percepción del paciente y progresivamente aplicar cambios para mejorar el servicio.

### **Hipótesis del proyecto.**

Al conocer el ambiente laboral se percibe una falta de datos objetivos acerca de la satisfacción de los pacientes que asisten al centro médico FUNVAIN, por lo que existe una idea nula de la percepción que tienen los pacientes con respecto a su servicio. Una hipótesis de causa es que no existen los medios por los cuales se pueda dar una comunicación de pacientes y de los empleados a la institución. Una hipótesis de solución es el realizar un diagnóstico de satisfacción del cliente a partir de encuestas hacia los pacientes y el personal para poder analizar los datos objetivamente y partir de esto para que la fundación se encargue de generar mejoras o mantenerse efectuando un buen servicio, dependiendo de los resultados obtenidos.

### **Pregunta de investigación.**

El objetivo de este estudio es el evaluar el criterio que tienen los pacientes que acuden al Centro Medico FUNVAIN acerca del trato percibido por el personal, de esta manera la fundación pueda ser capaz de realizar intervenciones necesarias para mantener un servicio ideal. A consecuencia de este se ha planteado la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo un diagnóstico de satisfacción del paciente de salud del Centro Medico FUNVAIN, por medio de encuestas, entrevistas y cuestionarios, tendrán un impacto positivo sobre el conocimiento actual y real del servicio brindado en la institución?

### **Contexto y marco teórico.**

Para realizar la investigación se utilizó un contexto literario basado en fundamentos de la psicología, específicamente psicología organizacional e industrial,

adicionalmente se complementó esta información con fuentes administrativas y de recursos humanos. Por otro lado es necesario el conceptualizar el marco teórico junto con la psicología de la salud y la psicología social comunitaria, al ser el escenario donde se desenvuelve la investigación planteada.

### **El propósito del estudio.**

Al obtener resultados concretos y objetivos por medio del diagnóstico, se busca el contribuir a la mejora del servicio percibido por parte de los pacientes y de los empleados del centro médico FUNVAIN. Específicamente el propósito es que los pacientes puedan comunicar el trato recibido y así la institución sea consciente de los cambios que se deban realizar dentro del contexto de servicio directo al paciente.

### **El significado del estudio.**

Existe significancia en la investigación planteada ya que esta contribuye a identificar las condiciones reales de trato al paciente que son de suma importancia para la Fundación FUNVAIN, para continuar con mejorar y cumplir con sus estándares de atención. Por otro lado el realizar una práctica diagnóstica e intervención en el clima laboral, es un aporte académico y un ejemplo para aplicar a otros modelos de trabajo.

### **Definición de Términos:**

- **Ambiente:** Es todo lo que rodea la organización, el lugar donde se desenvuelve la el sistema u organización ” (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Clima organizacional:** “Ambiente organizacional percibida por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” ” (Muñoz, 2003, pp.1-13)

- **Eficacia:** “Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de servicios” (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Eficiencia:** “La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales” (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Estructura:** “Es el conjunto formal de dos o más elementos y que subsiste inalterado sea el cambio, sea en la diversidad de contenidos, o sea, la estructura se mantiene aún con la alteración de uno de sus elementos o relaciones” (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Gestión:** Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Liderazgo:** Existen dos tipos de liderazgo: el estilo autocrático y democrático.
  - **Autocrático:** toman las decisiones unilateralmente y luego las anuncian como un trato cerrado que no admite discusión.
  - **Democrático:** busca activamente obtener la opinión de los subordinados, frecuentemente requiriendo el consenso o una votación por mayoría antes de tomar una decisión final (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Línea de mando:** “Son la representación gráfica de la estructura de una organización” (Muñoz, 2003, pp.1-13)
- **Organización:** “La organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planeados en el ambiente” (Muñoz, 2003, pp.1-13).

**Presunciones del autor del estudio**

Dentro de esta investigación se presumió la veracidad de los pacientes así como de los empleados de la fundación FUNVAIN para responder las encuestas, cuestionarios y entrevistas. Se presume que los empleados y pacientes voluntariamente accederán a realizar los cuestionarios colaborando con la investigación. Se presume que la investigación actual va a servir como ejemplo para futuros estudios.

**Supuestos del estudio.**

Los supuestos de este estudio corresponde a que los factores que afectan la atención del paciente corresponden a una falta de la comunicación, mas no a una falla de intención o cuidado de parte de la institución. Por esto se pretende el generar un medio de comunicación implementando un diagnóstico de percepciones. Los resultados obtenidos podrán servir como base para la implementación de estrategias de nuevas guías de atención para que de esta manera se cubran las necesidades del paciente.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA.- CAPÍTULO 2**

### **Géneros de literatura incluidos en la revisión.**

#### **Fuentes.**

Las fuentes actuales que se utilizaron para la revisión de la literatura serán obtenidas de artículos académicos, artículos y revistas especializadas, así como de libros especializados en sicología organizacional, industrial, de la salud y social.

#### **Pasos en el proceso de revisión de la literatura**

Los pasos para la realización de la revisión de literatura consistieron primeramente en la indagación en el Internet acerca de temas generales de la satisfacción de un paciente en un centro de salud. A partir de esto se realizó una búsqueda de temas específicos en la biblioteca de la USFQ y en artículos publicados sobre el tema para comparar y ver que aportes se pueden adicionar sobre el tema elegido. A partir de esto se decidió buscar información que soporte la base para el entendimiento del tema y lo complementa, dentro de bibliotecas electrónicas confiables.

#### **Desarrollo Organizacional.**

“La organización es la unidad social coordinada, consciente y compuesta por dos o más personas, que trabaja en función de alcanzar una meta o un conjunto de metas comunes, y con el propósito de ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia” (Segredo, 2011, pp.1-16). Se puede considerar a las organizaciones formadas por sistemas menores, subsistemas, mini sistemas y microsistemas, en otras palabras, y como comúnmente se encuentra en una estructura de divisiones, departamentos, etc. Se consideran 5 subsistemas generales y esenciales para que la organización funcione: subsistema de producción, subsistema de apoyo o frontera,

subsistema de manutención, subsistema de adaptación y subsistema general de administración (De Faria, 1983).

“...la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible” (Rivas, 2009, p.18). Es decir la teoría del desarrollo organizacional es parte de las teorías clásicas, y esta fue descrita por Lewin McGregor. McGregor estableció de gran relevancia entre las teorías expuestas ya que es la aplicación del comportamiento en el conocimiento gerencial, por lo tanto propone que la aplicación de las observaciones y aprendizaje de laboratorios en empresas con un fin más práctico de la teoría organizacional. Consideró además los trabajos de psicología aplicada mencionados a la organización, a partir de las investigaciones de Hawthorne (Fello, 2004).

La organización como sistema es un conjunto de elementos de interacción o relación entre los mismos, y cumplen con las propiedades de interdependencia entre sus partes e interacción entre ellas, así como una globalidad de la forma (De Faria, 1983). Es una necesidad que los profesionales que mantienen la responsabilidad en el manejo de un grupo de personas tengan claro el concepto de desarrollo organizacional, de esta manera se encontrarían formando parte de un mercado cuya dinámica está pautado fundamentalmente por el desarrollo, al estar dentro de una sociedad en la cual hay un avance acelerado de ciencia y tecnología (Segredo, 2011)

Como complemento a lo planteado anteriormente, el desarrollo organizacional o DO se define según Alles (2007), como la representación de la evolución deseada del comportamiento, es decir el pasar de una situación a otra que permitirá en donde se permita alcanzar mejor la estrategia u objetivos organizacionales, siempre es necesario el tomar en cuenta que los objetivos o metas son distintas entre las diversas organizaciones, por lo cual el desarrollo a alcanzar también lo será. En la actualidad el DO tiene una gran

tendencia e importancia en el establecimiento de nuevas políticas y mejoramiento de su aplicación. Por ejemplo, se ha establecido que las nuevas tendencias en management direccionan en relación con el comportamiento organizacional, plantean un manejo sistémico de los subsistemas de recursos humanos orientados al mismo tiempo a la estrategia de la organización y a las personas que la componen. Es decir, que atienda tanto las necesidades de la organización como las de los empleados, como se planteó anteriormente.

“La eficiencia empresarial es el resultado del grado en que una organización pueda adaptar su estructura y su política, entre otras, a la configuración de las variables situacionales como la tecnología, el ambiente, la gente y la cultura en la que se inserta” (Fernández Collado, 2001, p.104). Por otro lado Segredo (2011) afirma que la eficiencia dentro de una organización se obtiene cuando se precisan objetivos para los cuales se ha estructurado y dependen del capital humano que la conforme, en otras palabras, es necesario el conformar un equipo de trabajo para lograr la productividad deseada por la organización para alcanzar los objetivos planteados.

### **Comportamiento organizacional**

Adicionalmente, el comportamiento organizacional específicamente se refiere a la disciplina que estudia la conducta de las personas dentro de la institución. Para su aprendizaje y valoración es necesario la aplicación de tres vías: la teoría, la investigación y la práctica. A partir de esto, los componentes organizacionales son: las personas, la estructura (formal e informal), por último, la tecnología. El estudio del comportamiento organizacional se basa en diferentes disciplinas como son: la psicología, sociología, política, filosofía, economía, entre otras (Alles, 2007).

“Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización” (Segredo, 2011, pp. 1-16).

La estructura funcional, se realizará según las diferentes áreas funcionales. La división es cuando se establece una estructura basada en la especialización por conjuntos de tareas relacionadas entre sí o por procesos dentro de cada nivel. Es la forma de estructuración funcional es la más sencilla y permite un mayor control por lo que se utiliza en los niveles mas altos de la empresa, es utilizada con mayor frecuencia en organizaciones pequeñas (Franklin, 2009).

Como ventajas de esta forma organizacional podemos señalar, es eficiente de dirección, ya que centraliza el poder organizacional, permite el control de funciones y facilita la especialización, facilita la supervisión , ya que cada directivo ha de ser un experto en la función que coordina y facilita la movilización de habilidades, y las coloca donde más se necesitan (UB, 2013). Las desventajas son que se hace difícil llegar a decisiones rápidas ya que decisión esta sólo en la cúspide directiva y resulta difícil determinar la responsabilidad. La mayor dificultad para la coordinación al crecer el tamaño de la empresa (UB, 2013).

### **Liderazgo**

Es importante tomar en cuenta cuando se habla de clima organizacional el liderazgo que mantiene la organización. En el desarrollo organizacional, se encarga del papel directivo del capital humano como se planteó anteriormente, el cual tiene dos componentes fundamentales la estructura y el funcionamiento de la institución (Segredo, 2011). “Se ha determinado que en conjunto casi un 50% es determinado por la imagen que los individuos

forman de sus jefes, sencillamente el reflejo de su estilo y su liderazgo” (Bernal, 2013, pp.21). Se han planteado diferentes tipos de liderazgo:

- Estilo control: Cuando existe un bajo nivel de apoyo al personal y se caracteriza por un alto mando directivo (Bernal, 2013, pp. 21).
- Estilo supervisión: El comportamiento de apoyo valora los avances y el incremento en el rendimiento, sin embargo hay altos niveles de comportamiento directivo (Bernal, 2013, pp.21).
- Estilo asesoramiento: un bajo comportamiento directivo con altos niveles de apoyo . las decisiones se toman conjuntamente, existe reforzamiento y apoyo (Bernal, 2013, pp.21).
- Estilo delegación: Existe deficiencia a nivel de apoyo como en dirección. Se delega la toma de decisiones (Bernal, 2013, pp.21).

### **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es un término que se vio obligado a ser interpretado y analizado, por sus grandes implicaciones dentro de la organización. Una organización es un sistema que se compone en un entorno social del cual recibe retroalimentación, y esto repercute en el comportamiento de la organización. Los individuos que componen la organización viven y trabajan en un medio específico, este medio se conforma por un complejo sistema de leyes, valores y costumbres que en conjunto se denomina cultura social. Los individuos van actuar a lo que conforma sus propias características personales, como se planteó, estas se ven influenciadas por el entorno en el que viven y se han desarrollado (Alles, 2007).

## **Clima organizacional**

El clima organizacional es definido como las características estables que representan a una organización, la diferencian de otra, y repercute en la conducta de los individuos que la conforman, adicionalmente se la conoce como los “efectos subjetivos” que son percibidos por el sistema formal y actitudes creencias valores y motivaciones de las personas que trabajan en la organización. Puede ser considerada una variable independiente, y de la cual depende la satisfacción, productiva y la ya planteada motivación, por otro lado puede conocerse como una variable dependiente que se determina por las condiciones de trabajo, y finalmente una variable interviniente o alternativa que media la realidad interna y social de la empresa y el comportamiento individual (Bernal, 2013). El clima organizacional tiene la ventaja de generar evaluaciones dentro de una investigación, que de otra manera estarían focalizadas a un nivel individual. Se debe establecer de igual manera al hablar de clima organizacional es un término que tiene límites establecidos que la diferencian de otras características y desde otros puntos de vista, como cualidades se asume que son definidas y constantes del clima, es decir que esta es una percepción descriptiva. Una percepción es una sensación y el descriptiva se refiere al informe que un individuo realiza de estas sensaciones (Vega, 2011).

Se debe asumir que dentro de una organización pueden existir múltiples climas, ya que las percepciones de los individuos según los niveles de estructuración de la institución pueden diferenciarse dentro de una misma organización, van a influir sus diferentes puestos de trabajo, o la variedad de unidades dentro del mismo punto de trabajo (Vega, 2011).

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral se conoce como un estado emocional positivo, que viene dado igualmente de la suma de percepciones subjetivas de la experiencia laboral de la persona. Es una actitud en general a causa de varias percepciones que un trabajador tiene hacia su trabajo y factores que lo componen. Adicionalmente es un concepto que globaliza o abarca con el referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, al hablar de satisfacción laboral implica hablar nuevamente de actitudes. Por lo tanto la satisfacción laboral es una actitud o un conjunto de actitudes positivas y placenteras, que desarrolla la persona hacia su trabajo, y estas pueden referirse al trabajo como tal o hacia las fases del mismo (Vega, 2011).

### **Diagnóstico Laboral**

Un diagnóstico sobre el comportamiento organizacional requiere de la implementación de diversos pasó que van desde la observación directa o la administración de formularios y entrevistas, hasta el análisis de documentos, sistemas y políticas de la organización (Alles, 2007).

Las variables que van a influenciar en el clima laboral y su diagnóstico son: la estructura formal de la organización, contexto social en que se ubica la organización, los grupos formales e informales que subsisten en la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo en la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal que ha emergido en la organización, las percepciones que los miembros de los distintos grupos que tienen entre sí y con respecto a a otros grupos, las definiciones de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc. (Rodríguez, 2007). Las variables tiene que asumirse de una manera que abarquen en su totalidad. Adicionalmente, el significado que para ellos tiene las

condiciones de trabajo que se les proporciona (Rodríguez, 2007). Por su gran complejidad es posible elaborar su diagnóstico a partir de diferentes encuestas, entrevistas o demás instrumentos estandarizados en donde se pregunta a los miembros de la organización por sus actitudes respecto a todas las variables señaladas.

El estudio del clima organizacional no debe tener complicaciones y se espera de este una profundidad moderada al igual que en un diagnóstico de la cultura de la organización. Por esta razón se evita las entrevistas grupales ya que ciertos sectores pudieran tener climas diferentes y ser liderados por la opinión de otros en una entrevista grupal.

En definitiva el clima de una organización "... es una resultante sistémica y sinérgica de los climas particulares de los diferentes subsistemas que forman la organización" (Rodríguez, 2007, p160). Por esta razón, es conveniente realizar un estudio de clima laboral que abarque las diferencias entre departamentos, a los climas parciales, y que apunte, además, a develar el clima de la organización como un todo. Con esto, se tendrá una imagen cierta tanto de cada uno de los departamentos, como de la organización global, así como también de los temas conflictivos, sobre los que habría que intervenir parcial o globalmente para mejorar en el clima organizacional (Rodríguez, 2007).

### **Instrumentos para evaluar el diagnóstico organizacional**

Existen diferentes instrumentos que se han validado a lo largo del estudio del clima organizacional.

La encuesta estructura se conoce como el método más común, ya que esta permite una valoración cuantitativa del clima laboral, es decir que las variables pueden ser cuantificados numéricamente. Adicionalmente su validación y diseño permite realizar cualquier tipo de análisis estadístico, sin embargo cumple con la desventaja de no alcanzar con todos los detalles o aspectos cualitativos específicos (Bernal, 2013).

Los aspectos que se deben considerar en la encuesta son:

- Trabajo Actual: “Niveles de autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida” (Obando, 2002, p.6).
- Trabajo en General: “Estructural general, organización y conocimiento del trabajo en particular” (Obando, 2002, p.6).
- Interacción con el Jefe Inmediato: “Relación del líder con el colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades” (Obando, 2002, p.6).
- Oportunidades de progreso: “Expectativas de capacitación y desarrollo” (Obando, 2002, p.6).
- Remuneraciones e incentivos: “Pago u otros reconocimientos” (Obando, 2002, p.26).
- Interrelación con sus compañeros de trabajo: “Se considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores” (Obando, 2002, p.6).

Como segundo instrumento se considera a la entrevista. Estas pueden ser dirigidas o no dirigidas, individuales, grupales o centradas en dimensiones. Las entrevistas son consideradas ventajosas en cuanto a su valor de alcance cualitativo, sin embargo, pueden ser interpretadas y subjetivas, el valor de recursos de tiempo y espacio pueden ser un inconveniente y es un recurso poco ágil. Por lo general se la considera complementaria a un análisis o resultados dentro de una investigación. Los grupos focales o más conocidos como “Focus Groups”, se pueden considerar también como un complemento a la encuesta (Bernal, 2013). Un grupo focal se define según Reyes (1999) como el diseño de una discusión programada con el objetivo de obtener las actitudes sobre un área de interés en particular, esta técnica fue desarrollada a partir de 1930 donde se intentaba conocer el mundo a través de la percepción de los individuos. Como es evidente existen áreas de

trabajo beneficiadas por los grupos focales como por ejemplo la identificación de necesidades, la planificación estratégica, y la evaluación de Programas (Reyes, 1999).

### **Fases del Desarrollo organizacional y el cambio**

Para realizar una intervención en el clima o ambiente organizacional es necesario el mantener una estructura que permita la organización y el cumplimiento de objetivos. Las fases se conocen como: intervención o entrada, arranque, feedback, ciclo de cambio, evaluación, adopción y separación. Es importante el tener claro que el cambio se da con seres humanos por lo que se debe poseer valores humanísticos basados en su potencial y en el deseo de crecimiento, pero de igual manera tomando en cuenta sus errores y sus posibles fracasos que desembocaran en un aprendizaje. Por otro lado es necesario que exista una retroalimentación para generar seguridad en la toma de decisiones (Guizar, 2008).

- Fase I, intervención o entrada: Esta etapa es primordial, ya que en esta se canalizan las energías y los recursos hacia el cambio. Es importante tomar en cuenta que para el agente de cambio es difícil la entrada, ya que es inusual que una persona u organización permita la entrada cuando se trata de un extraño. Adicionalmente en esta fase es necesario informarse de los problemas por medio de la voz de la empresa y no asumir o postular cambios sin conocer las percepciones de lo que se busca con el cambio internamente. Se debe generar un lazo de confianza con la organización, ya que es uno de los valores con mayor importancia en las relaciones humanas. (Gaynor, 2003).
- Fase II, Arranque: Al tener un contrato formal con la institución ya se puede considerar se lo considera consultor interno. El consultor debe asegurarse si existen previos análisis de clima laboral realizados recientemente, quienes han sido los expertos en contenido y proceso en ese esfuerzo anterior y los resultados alcanzados y no

alcanzados por ellos (Gaynor, 2003). El contrato es el resultado del acuerdo entre el agente de cambio y el sistema-cliente. Es necesario que se expliquen las expectativas de los dos lados involucrados (Guizar, 2008).

- Fase III, Feedback: esta etapa muchas veces puede ser sobrepasada, su objetivo es la recaudación y valoración de la información que permita obtener las fortalezas y debilidades del cliente y la institución, por lo tanto es de suma importancia. Se empieza a evidenciar la asociación de causalidad entre las variables, y esto puede generar ciertas confusiones al asumir causalidad por medio de entrevistas con los empleados. En esta etapa como indica su nombre se debe discriminar que información es devuelta. Otras variables que son importantes y se deben analizar son: el feedback que debe retribuirse, como debe ser regulado, la cantidad, a quién debe darse y a que tiempo (Gaynor, 2003).
- Fase IV, Plan de Acción: se debe tener en claro la estrategia de cambio, se debe tomar en cuenta las distintas opciones posibles. Se puede empezar con una prueba piloto va a representar resultados en un corto tiempo y en el caso que no se obtenga lo que se desea, se podría modificar. En esta etapa los participantes están dispuestos al cambio, se debe realizar cambios en las instituciones basándose en principios sólidos, ya que de caso contrario no se puede tener la seguridad de obtener los resultados esperados y adicionalmente ciertos intentos por generar cambios pueden tener una fuerte resistencia de parte de los individuos y la organización, finalmente se puede dar origen a consecuencias no deseadas (Gaynor, 2003).
- Fase V, Ciclo del cambio: en esta etapa se realiza la aplicación de las nuevas conductas o los esfuerzos de cambio haciendo énfasis las relaciones entre el medio y la organización, los cambios son transformacionales ya que la institución se ha visto modificada sustancialmente. Se debe tomar en cuenta el siguiente concepto: “se trata

de transitar el camino desde una organización basada principalmente en el control hacia una organización basada más bien en el compromiso” (Gaynor, 2003, p.117).

- Fase VI, Cambio: Esta fase consiste en la evaluación, se debe tener consideración tanto los aspectos de actitud así como los elementos cuantitativos. Se debe tomar las medidas necesarias ya que muchas veces las organizaciones o empleados se desmotivan respecto del uso de Evaluaciones (Gaynor, 2003).

Adicional a las fases es importante el conocer las fuerzas de Lewin para tomar en cuenta durante el proceso de cambio. Estos son de dos tipos, las restrictivas que impiden que el cambio se produzca y las fuerzas impulsoras las cuales ayudan a que se de un cambio (Guizar, 2008). Las fuerzas se utilizan para generar un cambio organizacional aplicando un esquema formulado por Lewin, el cual consiste en tres fases. La primera es la descongelamiento en donde se implica reducir las fuerzas que mantienen a la organización en su actual comportamiento (Guizar, 2008). Segundo esta la fase de cambio o movimiento en donde se busca el llegar a un nuevo estado, lo cual involucra desarrollar nuevos valores, hábitos, conductas y actitudes(Guizar, 2008). Y finalmente de re congelamiento en donde se regresa a la estabilización y a un nuevo estado de equilibrio. Este esquema se conoce como la raíz cuadrada (Guizar, 2008).

### **Clima Organizacional en centros de atención primaria de la salud**

El clima organizacional dentro de las instituciones de salud es de gran valoración, ya que constituye elemento esencial en la planificación, lo que genera en el directivo una visión de la organización a futuro y como un instrumento diagnóstico de la realidad, lo que permitirá identificar necesidades reales de la misma en comparación con el futuro (Segredo, 2011). Es decir se esta planteando un cumplimiento de objetivos futuros y función de necesidades presentes.

“La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos” (Obando, 2002. P. 3).

La atención dentro del campo médico se califica como un conjunto de elementos y factores que buscan el mejorar y promover la salud de un individuo. Para garantizar su calidad es necesario el asegurar las condiciones por medio de la ciencia y la tecnología médica para que de esta manera se pueda encontrar el máximo de los beneficio y un mínimo en sus riesgos, por el menor costo (Ramírez, 1996). El regular y velar por el funcionamiento de las conexiones de salud por medio del diseño de políticas para su articulación y coordinación, que permitan acoger las necesidades de salud de la población usuaria con eficiencia en un marco de equidad, dignidad, y el cumplimiento de los derechos de las personas (Donoso, 2009).

Donabedian (1990) también asegura que la atención de calidad dentro de un centro médico va a estar definida dentro de tres campos: la relación interpersonal, el medio ambiente en donde se realiza el proceso de atención y la atención técnica. Y así mismo esta puede percibir desde tres ángulos al satisfacer las expectativas: derecho ambiente, de la institución y del trabajador en sí (Ramírez, 1996). Adicionalmente se necesita de una exploración empírica tanto para los médicos, pacientes y administradores con el fin de extraer opiniones y sus juicios de calidad (Ramírez, 1996).

Concretamente es necesario el plantear que existen diferentes instituciones con diferentes niveles de servicios de salud en este caso se esta analizando los centros de atención primaria. Un centro de atención primaria se hace cargo de la atención sanitaria a

la que tiene acceso directo una población específica. Los médicos que prestan servicios son médicos generales o de la familia de tal manera que los pacientes no se seleccionan por patologías, técnicas o pertenencia específica (Mira, 2000). Es importante el tener en cuenta que mediante la tecnología avanza se han elaborado nuevas herramientas diagnósticas y de control para enfermedad específicas que anteriormente hubieran necesitado de la atención de un especialista, pero gracias a esto el médico familiar y general con el tiempo ha podido abarcar un lugar más grande dentro de la población de patologías (Mira, 2000).

Adicionalmente la Organización Mundial de la Salud definió la atención primaria como:

“La asistencia esencial, basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, mediante su plena participación, y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo, con un espíritu de auto responsabilidad y auto determinación” (Benachi, 2012, p.1)

Al hablar de pacientes y de sus expectativas se refiere principalmente: la accesibilidad social, tiempos de espera, espera para recibir estudios de laboratorio, y el tiempo de espera para establecer el diagnóstico y recibir un tratamiento; de igual manera se espera: cortesía, solución del problema médico, la información necesaria y educación sobre la naturaleza de la enfermedad, sobre el tratamiento, y finalmente el sentirse cómodo por medio de una adecuada iluminación, ventilación, orden, limpieza y privacidad (Ramirez, 1996).

Específicamente lo que espera el paciente en la atención primaria es que le ofrezcan un inmediato entendimiento de la enfermedad y de esta manera sean los médicos generales los que resuelvan adecuadamente el problema de salud del paciente y no haya necesidad de una prolongada retención, ni tampoco sean innecesariamente remitidos. Es

muy agradable para el paciente que los problemas se resuelvan en el centro de salud y por su médico conocido, en su comunidad cercano y por medio de un trato humano (Mira, 2000).

La opinión o percepción de los pacientes es lo que va a aportar con la información necesaria sobre el servicio. La opinión o percepción va a depender acorde las necesidades del paciente, por ejemplo en emergencias se produce un contacto acelerado, con gran carga de ansiedad y de igual manera es difícil realizar un seguimiento, y muchas veces es la primera línea de contacto de muchos usuarios con el sistema de salud y la puerta de entrada al mismo (Perez- Goiz, 2009).

En general los clientes, en este caso pacientes satisfechos, fieles y comprometidos con la empresa o institución, vuelven y a la vez hacen recomendaciones atrayendo así a nuevos clientes, por lo que es necesario y conveniente concienciar a los gerentes o administradores de la importancia generar programas adecuados de lealtad y satisfacción en el paciente (Velázquez, 2011).

El trabajador de la salud por su lado evidenciará un sentido de identificación y de pertinencia, esto se percibe por medio de: los recursos para desempeñar adecuadamente sus actividades, la motivación, cargas de trabajo autodesarrollo, sus incentivos laborales o promociones, reconocimiento social y profesional, incentivos económicos y finalmente un clima laboral, el cual va a estar determinado por la seguridad del empleo, la coordinación, liderazgo, bienestar, confort, comunicación, información y respeto (Ramirez, 1996).

La posición del médico general frente a la aparición de un problema determinado y sus capacidad para resolverlo como el paciente espera va a depender de la frecuencia que ya ha atendido previamente, de lo contrario este deberá remitirlos a un especialista, sin embargo se espera que el médico en un centro de atención primaria comprenda y tenga los

conocimientos óptimos para al menos detectar responsablemente (Mira, 2000).

En el clima organizacional en un sistema de salud se debe establecer rutinas específicas y determinar las acciones futuras a realizar del equipo de salud en la prestación de los cuidados a los pacientes. Dentro de este contexto es posible identificar aspectos que pueden desencadenar síntomas de estrés. Esto se debe a que el médico está en contacto con situaciones sensibles como la vida, la enfermedad y la muerte. (Barreto da Costa, 2011). Si bien es cierto que todas las profesiones tienen factores estresantes, específicamente los médicos, enfermeros y en general los que trabajan con la salud se enfrentan a situaciones trascendentes en su significancia emocional, por ejemplo el tratar con la vida y la muerte (Barreto da Costa, 2011). En un estudio se estableció que los enfermeros/as presentan una mayor proporción de estrés dentro de un centro de salud en comparación con los otros empleados (Barreto da Costa, 2011).

Se conoce o estigma al sistema de salud público como un círculo vicioso que de baja estima social, formación defectuosa, ingresos reducidos y rivalidad intensa. Dinamarca, Holanda y el Reino Unido son países que de cierta manera rompieron con este círculo y empezaron a crear una asociación profesional de médicos que se abrió paso en las universidades. Se cree que la medicina general prestigiada sirve de amplificador del trabajo de calidad, pues atraerá, como especialidad, a los mejores estudiantes, sin embargo no se apoya a la medicina general y por ende al servicio de atención primaria (Mira, 2000). Por otro lado en algunos países en la Unión Europea se convirtió en la entrada del sistema de salud y el lugar donde se instrumenta el cuidado y la disponibilidad de médicos especializados en medicina general o medicina de familia. En los países en vía de desarrollo, por otro lado, la atención primaria de la salud es selectiva, concentrándose en un número limitado de servicios de gran repercusión para afrontar algunos de los desafíos de salud más prevalentes en la población (Sandoval, 2012).

La satisfacción es la conformidad del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido, a diferencia de la del trabajador de salud que hace referencia a las condiciones en las cuales brinda el servicio. La satisfacción es una medida importante de resultado del proceso asistencial, además es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios (Perez- Goiz, 2009). Tschohl (2008) presenta seis pasos en los cuales hacen referencia a un paciente satisfecho:

1. Escuchar con cuidado e interés lo que el cliente tiene que decir (John Tschohl, 2008).
2. Ponerse en sus zapatos(John Tschohl, 2008).
3. Ofrecer respuestas que demuestren que importa la inquietud del paciente y que lo están escuchando (John Tschohl, 2008).
4. Hacer preguntas de una manera preocupada y escuchar activamente las respuestas del cliente (John Tschohl, 2008).
5. Ofrecer disculpas sin echar la culpa a nadie (John Tschohl, 2008).
6. Resolver el problema de forma efectiva (John Tschohl, 2008).

En el caso de la salud médica es necesario conocer los estresores y el entender cómo el cuidador se manejan frente a estos eventos, esto favorecerá la satisfacción antes planteada, al ser mas efectivo la reducción de estrés dentro de las condiciones de trabajo. Los empleados deben permanecer en condiciones físicas y psicológicas optimas para que pueda ofrecer una asistencia adecuada a las necesidades del individuo. Adicionalmente el individuo necesita aprender a identificar situaciones que les son estresantes, a lidiar con ellas, utilizando recursos adecuados y eficaces que la organización puede facilitarle a fin de aumentar la resistencia por lo que es un papel igualmente importante que la institución realice la promoción de un trabajo preventivo con el objetivo de minimizar los estímulos estresores y aumentar la resistencia de los profesionales frente a estos (Barreto da Costa,

2011).

La medición de la satisfacción laboral va a depender de una variedad de factores, entre ellos el nivel de atención médica que se evalúe, las variables por investigar, el instrumento de medición y el medio donde se ejecute la investigación, ya que existe gran diferencia en cuanto a las condiciones en las que se lleva a cabo la consulta (Perez- Goiz, 2009). El realizar estudios sobre la satisfacción del usuario evalúa los puntos más vulnerables de la institución y qué es lo que el paciente espera que se trabaje para mejorar. Es por esto que se desea incrementar el nivel de satisfacción de un centro médico es necesario el que todo el personal este consciente sobre la importancia de la satisfacción, así como de los requerimientos de los usuarios (Perez- Goiz, 2009).

“El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Por ejemplo, en Uganda tanto los profesionales de salud clínicos como comunitarios convinieron en que el aspecto de mayor satisfacción en el trabajo es ayudar a las personas y el reconocimiento comunitario que reciben por ello” (Obando, 2002. p.5).

El origen de las valoraciones es la clave para construir la satisfacción, es el encuentro en el que interactúa la empresa con el cliente. Sin embargo existen en muchos estudios por resolver y es necesaria la continua investigación sobre temas satisfacción institucional y el cumplimiento de expectativas del cliente “La literatura sobre la relación entre la satisfacción y la lealtad es un terreno aún por explotar donde se hace necesario un mayor esfuerzo conceptual y empírico” (Velázquez, 2011, p.2).

## **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.- CAPÍTULO 3**

Para contestar la pregunta de investigación planteada anteriormente y poder realizar un diagnóstico de satisfacción de la institución es necesario el seguir una metodología de investigación tipo cuantitativa, ya que de esta manera se puede obtener resultados objetivos e integrales sobre la percepción del paciente y de los empleados del centro médico. Para esto fue necesario el utilizar encuestas como herramientas de medición, las cuales serán analizadas a continuación.

### **Justificación de la metodología seleccionada.**

Como se planteo anteriormente, se utilizó una metodología basada en encuestas, ya que por medio de estas se puede tener acceso a la opinión, percepción y expectativas de atención y servicio enfocado al paciente, y adicionalmente una idea global del clima laboral, por medio de los empleados de administración, apoyo y médicos; así como a los pacientes de la fundación FUNVAIN. Por lo cual se utilizó dos encuestas específicas para pacientes y empleados. Finalmente los datos fueron recolectados y analizados para concluir objetivamente.

### **Herramienta de investigación utilizada.**

Las dos encuestas aplicadas a los pacientes y empleados respectivamente fueron basadas en una escala de Likert. El objetivo de estas escalas es el medir actitudes frente a una situación, en este caso se mide la actitud frente al clima laboral por medio de 7 factores, en los empleados y la actitud de satisfacción del servicio en los pacientes en 5 factores. Este modelo de cuestionario fue desarrollada por el sociólogo Rensis Likert, en los años 30, y se la conoce como un método de rangos sumatorios (Cortada, 2004).

Este sistema consiste en un conjunto de afirmaciones y frente a las cuales cada persona expresa su actitud en su respuesta categorizada en 5 niveles. Las escalas contienen

ítems que van a calificar por medio de las preguntas la actitud que se desea medir. Las respuestas se les da un valor numérico del 1 al 5, y de esta manera se obtiene una puntuación respecto a la afirmación. Es una escala unidimensional y todos los ítems deben tener una dirección (Cortada, 2004).

Para obtener la consistencia interna se relacionó a cada ítem con los otros ítems de la encuesta, y si cada ítem mide el mismo objeto de actitud se obtiene una consistencia interna. Si un ítem está poco relacionado con el puntaje final eso puede indicar que no está midiendo la actitud correctamente (Cortada, 2004).

El cuestionario que se aplicó a los pacientes contenía 17 preguntas, y se midió 5 factores en total. Los pacientes calificaron con valores del 1 al 5, siendo 5 el más alto a los servicios recibidos en el centro. Por otro lado el cuestionario aplicado a los empleados contenía 22 preguntas y se midió 7 factores. Su calificación se daba por medio de la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral (Ni en acuerdo, ni en desacuerdo)
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Los factores analizados en la encuesta hacia los pacientes se seleccionaron tomando en cuenta literatura investigada y las condiciones del centro médico siendo este una institución de atención primaria:

- *Personal de apoyo*: calificación de los auxiliares, funcionarios y paramédicos; y sus servicios (Pérez-Goiz, 2009).
- *Fases de atención*: calificación de los servicios de pre atención, obtención de hora, tiempos de espera y post atención, así como las áreas de apoyo y su acceso

(Pérez-Goiz, 2009).

- *Cumplimiento de expectativas*: satisfacción con el cumplimiento de los objetivos propios v
- *Personal profesional*: calificación de los profesionales o médicos que prestaron su atención (Pérez-Goiz, 2009).
- *Infraestructura*: calificación a los espacios comunes y donde se prestó la atención (Pérez-Goiz, 2009).

Por otro lado se midió 5 factores relacionados con el clima laboral dentro de la institución, basado en las necesidades y el funcionamiento del centro médico y también tomando literatura ya aprobada:

- Trabajo actual
- Trabajo en General
- Interacción con el Jefe Inmediato
- Oportunidades de progreso
- Interrelación con sus compañeros de trabajo
- Ambiente de Trabajo

El análisis final del estado de la satisfacción del paciente y el clima laboral se ejecutara a partir de cada variable, su total y por ítem; por medio de promedios obtenidos.

### **Descripción de participantes.**

#### **Número**

Muestra de 50 pacientes y 20 empleados entre fijos y de llamada, el universo consiste en 400 pacientes y 25 empleados.

**Género**

Pacientes y empleados de género masculino y femenino

**Nivel Socioeconómico**

En cuanto a los pacientes estos pertenecen en su mayoría a un nivel socioeconómico bajo, ya que son personas que acceden a un servicio de salud con precios bajos en relación a centros privados y el centro tiene como objetivo el dirigir sus servicios a este medio. Los empleados se dividen entre un nivel medio y medio alto, ya que todos cuentan con un ingreso mayor a la canasta básica vital y por otro lado los especialistas pertenecen a un nivel medio alto ya que tienen consultas privadas adicionalmente al servicio que brindan por horas en FUNVAIN.

**Criterios de inclusión y exclusión**

Los pacientes incluidos en este estudio fueron aleatoriamente escogidos por medio de una rotación de horas en las cuales se asistió para aplicar las encuestas en el centro médico. Deberán ser mayores de 18 años y deberán estar de acuerdo en participar. Se excluyó a los pacientes que se encontraban en estado crítico o con una condición que no les permita responder el cuestionario, y sean menores de 18 años. Adicionalmente los empleados debieron ser mayores de 18 años y estar de acuerdo en participar en el estudio.

**Características especiales relacionadas con el estudio**

Son personas que acuden al centro médico por diferentes condiciones médicas.

### **Fuentes y recolección de datos**

La información y la recolección de datos se realizó por medio de la interacción con los pacientes y el personal de salud y los cuestionarios planteados, que fueron realizados en el Centro Medico FUNVAIN.

Se recolectó las encuestas a los pacientes en un rango de 7 de la mañana a 2 de la tarde a las personas que se encontraban en la sala de espera, y ya habían sido atendidos previamente o ya había finalizado su consulta. Se recolecto en un promedio de 5 encuestas diarias de lunes a viernes en el mes de marzo del año 2014. La recolección de encuestas de los empleados se realizó en dos jornadas, en la mañana y en la tarde durante los dos primeros días de marzo, ya que se distribuyen los horarios de trabajo al primer grupo de 7 de la mañana hasta la 1 de la tarde, y el siguiente grupo de 1 de la tarde a 7 de la noche. La participación fue voluntaria y se aplicaba un texto de reclutamiento para la aprobación para pacientes y empleados.

## ANÁLISIS DE DATOS. -CAPÍTULO 4

### Detalles del análisis

A partir de la recolección de datos de las encuestas que incluyen la percepción de los encuestados a través de preguntas que miden los factores ya establecidos que desea medir. Seguido de la recolección se contabilizó las calificaciones separándolas por empleados y pacientes, y se las tabuló y organizó en tablas. Finalmente se realizó un análisis estadístico para poder concluir y establecer el diagnóstico institucional a partir de los ítems medidos.

La tabulación y el conteo de resultados se realizó en dos tablas una para las calificaciones obtenidos de los pacientes y la segunda de los empleados. Se copió todas las respuestas con su correspondencia numérica, para que de esta manera se pueda realizar el análisis estadístico.

A continuación, se utilizó el programa “Minitab” versión 15 para la elaboración de el análisis estadístico, en el cual se estableció medidas de estadística descriptiva y adicionalmente un análisis factorial de la matriz de correlación. Se utilizó el coeficiente de Pearson para determinar la relación los ítems del instrumento de medición y establecer su consistencia interna.

Finalmente, se calculara promedios por ítem y se realizaran gráficos explicativos. Y por medio de estadística descriptiva se puede establecer la media del clima laboral y la satisfacción del paciente, es decir el establecer un diagnóstico.

### **Almacenamiento de datos:**

El almacenamiento y alcance de los datos recolectados únicamente tendrá acceso el investigador. Las encuestas y datos, mientras se realiza el análisis se guardara en sobres que tendrá acceso solo el investigador y se encontraran en su domicilio, la contabilidad se realizara en una computadora personal del investigador. Una vez que se termine el estudio

los registros no serán guardados e inmediatamente serán destruidos. Cuando se finalice los 5 años los datos serán borrados de cualquier registro. La investigación no será publicada.

### **Operalización de Variables:**

Se mide las variables planteadas por medio de encuestas.

Encuesta 1 (Anexo C) Ambiente Laboral en Empleados del Centro Medico FUNVAIN

Ítems 1-4 Trabajo Actual

Ítems 5-7 Trabajo en General

Ítems 8-12 Interacción con el Jefe Inmediato

Ítems 13- 14 Oportunidades de Progreso

Ítems 15- 16 Remuneraciones e incentivos

Ítems 17-18 Interacción con los compañeros de trabajo

Ítems 19 - 22 Ambiente de trabajo

Encuesta 2 (Anexo D): Satisfacción de Servicio al Paciente en el Centro Medico

FUNVAIN

Ítems 9, 12, 14 Fases de Atención

Ítems 2, 3,10, 11, 18 Personal de Apoyo

Ítems 4, 6, 8 Personal Profesional

Ítems 16 Infraestructura

Ítems 7, 13, 15, 17 Cumplimiento de expectativas

Tabla1. Estadística descriptiva del clima organizacional en el centro médico FUNVAIN.

Factor	Ítem			
		M	DE	MF
Trabajo Actual	1	4,5	0,688	4,15 <sup>(3)</sup>
	2	4,05	0,605	
	3	4,05	0,826	
	4	4,05	0,826	
Trabajo en general	5	4,4	0,821	4,16 <sup>(4)</sup>
	6	4,05	0,605	
	7	4,05	0,394	
Interacción con el jefe inmediato	8	4,0	0,795	3,96 <sup>(5)</sup>
	9	3,85	0,671	
	10	4,3	0,733	
	11	3,65	0,587	
	12	4,0	0,649	
Oportunidades de progreso	13	2,8	0,894	3,03 <sup>(7)</sup>
	14	3,25	0,786	
Remuneración e incentivos	15	3,25	0,910	3,40 <sup>(6)</sup>
	16	3,55	0,605	
Interacción con los compañeros de trabajo	17	4,32	0,657	4,18 <sup>(1)</sup>
	18	4,05	0,605	
Ambiente de trabajo	19	4,45	0,759	4,17 <sup>(2)</sup>
	20	4,00	0,649	
	21	3,8	0,834	
	22	4,45	0,605	
<b>Calificación Total</b>				<b>3,86</b>

En la tabla 1 Se puede observar los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados de FUNVAIN, ordenados según su factor de medición (trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo). Se encuentran distribuidas las medias por ítem, así como la media de cada factor en promedio con una calificación sobre 5.

En esta tabla se demuestra que la media total es de 3,86, es decir con una calificación indiferente sin embargo tendiendo a estar de acuerdo. Esto se calcula a partir del promedio de las medias por cada factor. La mejor calificación se obtuvo en el factor de interacción con los compañeros de trabajo con una media de 4,18, la cual se encuentra sobre los otros

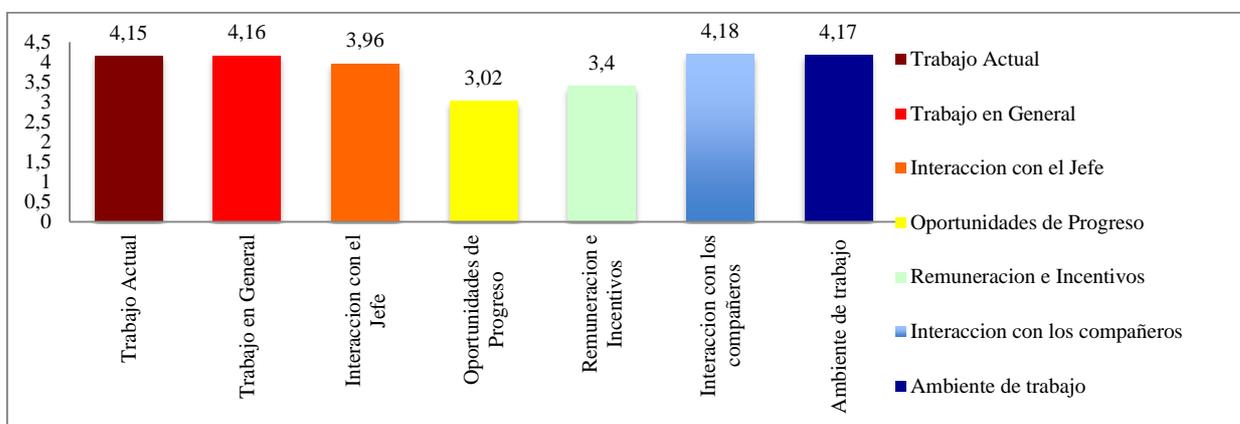
6 factores medidos. En segundo lugar por una diferencia mínima se encuentra con 4,17 la media del ambiente laboral. A continuación se sitúa los factores de trabajo en general y trabajo actual con una media de 4,16 y 4,15 respectivamente. Los ya nombrados factores: interacción con los compañeros, ambiente laboral, trabajo en general y trabajo actual se encuentran sobre los factores: interacción con el jefe, remuneración e incentivos y oportunidades de progreso; con una calificación sobre 4 y menor a 5 lo que representa cualitativamente el estar de acuerdo.

Con una calificación sobre 3 y por debajo de 4 se encuentran tres factores. En el 5 lugar se encuentra el factor de interacción con el jefe inmediato con una media de 3,96. Seguido se encuentra la media de remuneración e incentivos con una media de 3,40 lo que le coloca en un penúltimo lugar. Finalmente en último lugar, con la peor calificación se encuentra el factor de oportunidades de progreso con una media de 3,02. Los tres últimos factores mencionados tienden a tener una calificación cualitativa de indiferencia.

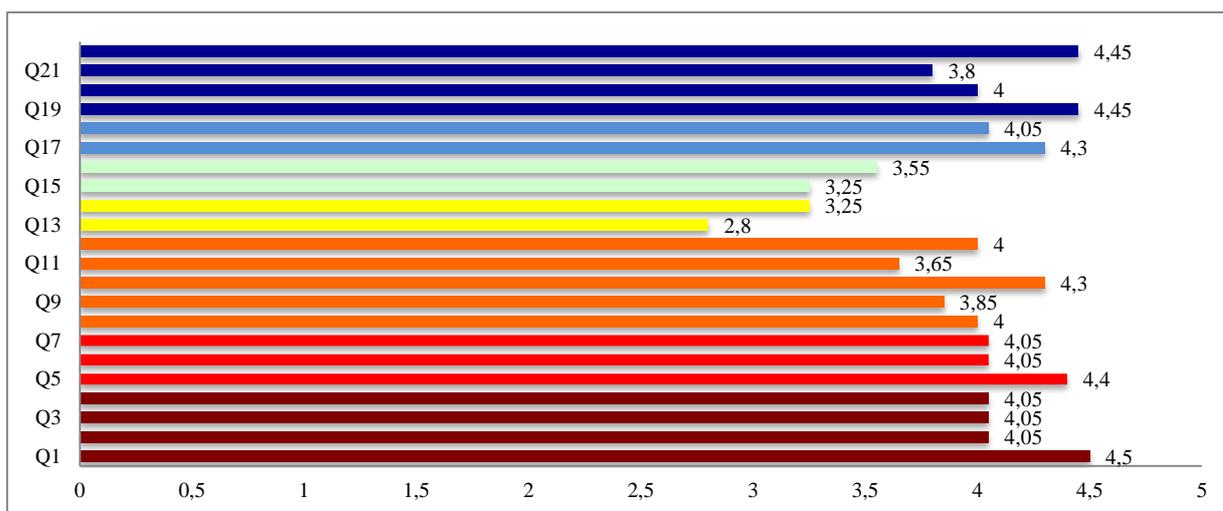
A continuación se encuentran representadas las gráficas 1 y 2, las cuales ilustran la tabla 1. Tanto la gráfica 1 y 2 se encuentran distribuidas por colores específicos por el factor representado, con el objetivo de visualizar de manera objetiva los resultados. En cada barra se encuentra el valor de su media total. En la gráfica 1 se representa cada factor mientras que en la gráfica 2 se representa cada ítem aplicado. De esta manera se puede observar, como se planteó anteriormente, que los factores con mayor calificación (representadas con el color azul) es la interacción con los compañeros y el ambiente laboral, seguido (colores rojos) trabajo actual y general, y finalmente en posición más baja sobre 3 la remuneración e incentivos (verde claro) y en último lugar (color amarillo) las oportunidades de trabajo.

En la gráfica 2 se puede establecer cada ítem que fue medido en la encuesta. El factor con mayor calificación con una media de 4,5 corresponde a Q1 (Los objetivos y

responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros por lo tanto sé que se espera de mi) y corresponde a la medición del factor de trabajo actual que se encuentra en cuarto lugar. Por otro lado, el ítem con una menor calificación obtiene una media de 2,8 con calificación cualitativa en desacuerdo y corresponde a Q13 (Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral), este ítem pertenece al factor medido de oportunidades de trabajo que consistentemente se encuentra en último lugar.



Grafica 1. Media final por factor de la encuesta de clima laboral



Grafica 2. Media por ítem de la encuesta de clima laboral

Tabla2. Estadística descriptiva de la satisfacción del paciente en FUNVAIN.

Factor	Ítem			
		M	DE	MF
Fases de atención	9	4,54	1,054	
	12	3,44	1,296	3,99
	14	4,00	1,125	
Personal de Apoyo	2	3,82	1,273	
	3	4,26	0,899	
	10	4,76	0,517	4,30
	11	4,48	0,863	
	18	4,2	0,948	
Personal Profesional	4	4,68	0,620	
	6	4,66	0,658	4,20
	8	4,14	1,262	
Infraestructura	16	4,24	0,847	4,24
Cumplimiento de expectativas	5	4,46	0,813	
	7	4,14	0,948	
	13	4,22	1,055	4,49
	15	3,86	1,125	
	17	4,30	0,974	
	<b>Media Total del Clima Laboral</b>			

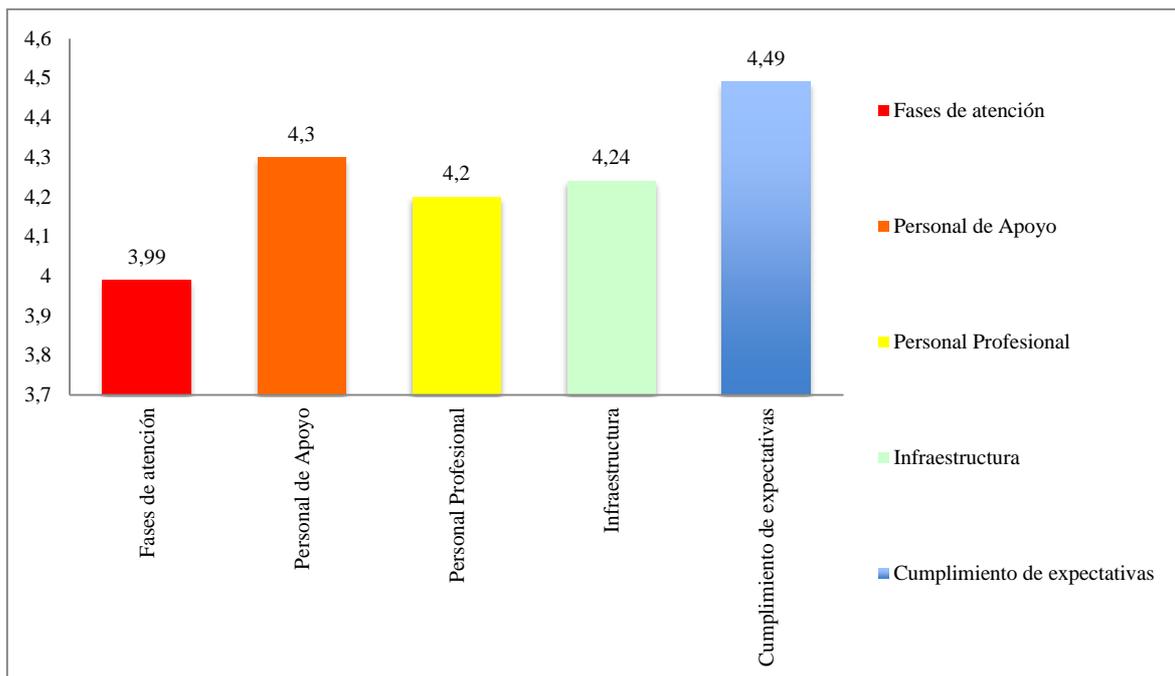
En la tabla 2 se establecen los resultados de las encuestas aplicadas a 50 pacientes que asistieron a FUNVAIN, en esta tabla se encuentra divididos los datos según los factores medidos (fases de atención, personal de apoyo, personal profesional, infraestructura, cumplimiento de expectativas). Se encuentran distribuidas las medias por ítem, así como la media de cada factor en promedio con una calificación sobre 5.

Se demuestra que la calificación total es de 4,24 sobre 5, la cual se estableció al realizar un promedio de todas las medias medidas por factor, esta calificación corresponde en la escala cualitativa a de acuerdo. El cumplimiento de expectativas corresponde al factor con una mayor calificación con una media de 4,49, es decir que existe un tendencia a estar de acuerdo o muy de acuerdo, por debajo de esta se encuentran 4 factores. Con la segunda media más alta se encuentra la calificación medida al personal de apoyo la cual

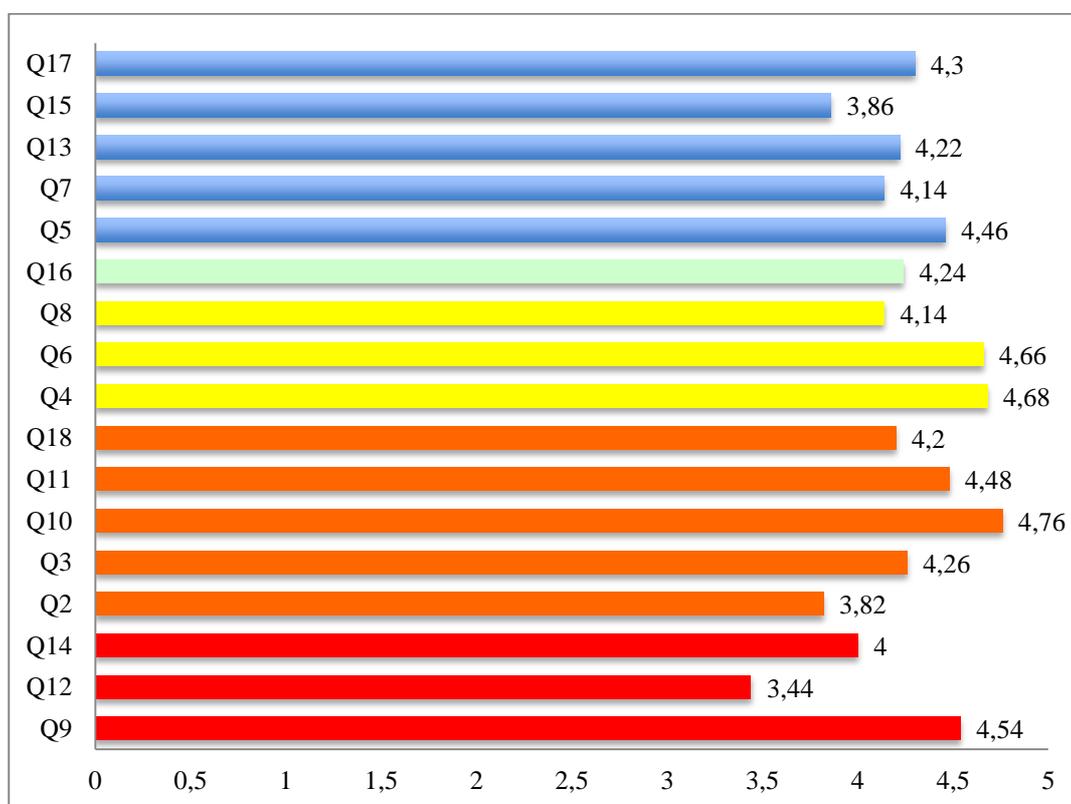
tiene un valor de 4,30. A continuación, el tercer factor corresponde a la infraestructura del centro que una calificación promedio de 4,24. Seguido se encuentra la calificación del personal profesional con una media de 4,20 por lo que esta se ubica en penúltimo lugar. Finalmente, la media más baja es la que mide el factor de las fases de atención con 3,99 y se encuentra con una calificación de indiferencia con tendencia a estar de acuerdo.

Adicionalmente, en la gráfica 3 y 4 se encuentran representada la tabla 2. Tanto las gráficas 3 y 4 se encuentran organizadas por colores específicos dependiendo del factor representado, con el objetivo de visualizar de manera sencilla los resultados. En cada barra se encuentra el valor de su media total. En la grafica 3 se representa con las barras cada factor medido, mientras que en la gráfica 2 se representa cada ítem aplicado en las encuestas. De esta manera se puede constatar lo ya analizado en la tabla. Se observa por medio de las barras, con calificaciones más altas se encuentra el factor del cumplimiento de las expectativas (color azul), seguido con valores medio se encuentran el personal de apoyo, la infraestructura y el personal profesional (tomate, verde y amarillo respectivamente). Finalmente, las fases de atención con la posición más baja (color rojo).

En la gráfica 4 se puede establecer cada ítem que fue medido en la encuesta. El factor con mayor calificación con una media de 4,76 corresponde a Q10 (¿Fue tratado con dignidad y respeto? y corresponde a la medición del factor de personal de apoyo que se encuentra en segundo lugar, con una calificación de acuerdo. Por otro lado, el ítem con una menor calificación obtiene una media de 3,44 con calificación cualitativa en desacuerdo y corresponde a Q12 (¿Tuvo que esperar mucho tiempo hasta ser atendido ?), este ítem pertenece al factor medido fases de atención, por lo que aplica consistentemente su calificación, ya que este factor se encuentra en último lugar.



Grafica 3. Media final por factor de la encuesta de satisfacción del paciente



Grafica 4. Media por ítem de la encuesta de satisfacción del paciente

**Importancia del estudio**

Potencialmente, este estudio podrá contribuir a generar nuevos resultados positivos en la atención del paciente en el Centro Medico FUNVAIN, y de esta manera mejorar la calidad de servicio prestado, que consecuentemente puede repercutir en el cuidado y el resultado del servicio ejercido por el centro médico. Gracias a este estudio se podrán beneficiar los empleados del centro de salud y por lo tanto la comunidad que depende de este. Adicionalmente al realizar este estudio este puede servir como ejemplo para realizarlo en diferentes instituciones con un contexto parecido.

**Resumen de sesgos del autor**

El investigador asume que los resultados obtenidos en las encuestas fueron respondidos de forma honesta y a partir de esta se pueden obtener conclusiones consistentes. Sin embargo, en el momento de responder las preguntas pudo influir una falta de entendimiento de las preguntas, así como una presión del tiempo de entrega de resolución y entrega de las preguntas, una alteración de las respuestas por quedar bien con la institución, a pesar de que se les comunicó que los cuestionarios fueron anónimos. Por otro lado, se generalizó los resultados y no se estableció una diferencia en las áreas específicas de trabajo (administrativo, apoyo y especialistas), y podría existir una diferencia en la intensidad de resultados dependiendo de esta división. El estudio se limita de cierta medida a la generalización de los resultados, por lo que sesgos mencionados deben ser tomados en cuenta.

## CONCLUSIONES.- CAPÍTULO 5

### Respuesta a la pregunta

El diagnóstico de satisfacción laboral y de servicio dentro de una institución es de suma importancia al momento de enfocarse en mejoramientos y cambios positivos en la organización, en este caso el centro médico FUNVAIN, podrá ejercer un plan de mejoras y reforzamientos a las áreas de interés, ofrecer un mejor servicio y ambiente de trabajo, a partir de la investigación realizada.

Específicamente el centro médico FUNVAIN busca el aportar constantemente a la comunidad y su desarrollo, por lo que el servicio ejercido va a afectar de forma directa a sus objetivos. El realizar el diagnóstico institucional permite el obtener la percepción de la comunidad que acude diariamente a solicitar los servicios y de igual manera los empleados que ejercen su profesión brindando este servicio. A través de encuestas se pudo determinar un diagnóstico en el centro médico y por lo tanto se pudo comprobar la hipótesis planteada, existe una percepción del paciente y de los empleados acerca del servicio que se ejerce, y al cuantificarlo, en un futuro podrá servir de base para mejorar la satisfacción laboral y de servicio brindado.

Por medio de las encuestas y un análisis descriptivo y factorial de los resultados se pudo determinar que existe inconformidad con ciertos factores de satisfacción laboral: la interacción con el jefe, las remuneraciones e incentivos y las oportunidades de progreso. Por otro lado, en la satisfacción de servicios se determinó que los puntos más bajos corresponden a las fases de atención, específicamente al tiempo de espera. Sin embargo se evidencian fortalezas dentro de la institución al tener calificaciones altas en cuanto al cumplimiento de las expectativas en los pacientes y la interrelación con los compañeros, el ambiente laboral, y el trabajo en general.

A pesar de haber obtenido los resultados de una muestra participativa, el análisis pudo no abarcar todas las herramientas necesarias por el tiempo de ejecución y por impedimentos bioéticos. Es por esto que la investigación se debería usar como referencia, y adicionalmente se deberá trabajar en estos temas para alcanzar un contexto más profundo, y de esta manera tomar acciones futuras. Adicionalmente es necesario que a partir de la investigación se busque el mejorar en los temas específico de interés y generar un plan de cambio, ya que de esta manera el fondo del trabajo tendrá un mayor significado para la institución

### **Limitaciones del Estudio**

Las limitación del estudio se crearon a partir del hecho que las personas que acuden al centro médico FUNVAIN son personas de estrato socioeconómico bajo y con niveles básicos de educación, por lo que en la comprensión de las encuestas pudo existe un factor marginal de error, adicionalmente su condición de salud podría interferir en su respuesta, al tener otro tipo de prioridades y no estar en sus cinco sentidos. En cuestión al tiempo es limitado y por cuestiones físicas y estructurales no se puede abarcar con todos los pacientes por lo que se espera que la muestra sea significativa.

### **Recomendaciones para futuros estudios**

En futuros estudios se esperaría que existan instrumentos ya establecidos y estandarizados para el diagnóstico de satisfacción del paciente, que tomen en cuenta su contexto y sean aplicables en cualquier centro médico con iguales características. Adicionalmente se recomienda utilizar una muestra más grande y correlacionar en diferentes categorías los resultados, así como elaborar la investigación por un periodo más largo.

## **Implicaciones Éticas**

Se ha solicitado la revisión y aprobación del Comité de Bioética de la USFQ, que tendrá acceso a los datos del estudio para verificar que se han aplicado los métodos y procedimientos aprobados.

## **Resumen general**

La satisfacción como ya se planteó se refiere a una dimensión que mide la actitud de un individuo en consideración de la experiencia del hombre en el trabajo consecuentemente, y con este fin se han desarrollado múltiples instrumentos de medida (Meliá, 1989) Por otro lado la satisfacción del paciente puede referirse a 3 aspectos diferentes: atención recibida, su repercusión en el estado de salud de la población, aspectos organizativos (Chang, 1999).

Con el objetivo de establecer un diagnóstico de satisfacción laboral y de servicio en los pacientes que acuden al centro médico FUNVAIN en la parroquia de San Juan, se realizó una investigación basada en encuestas. Se aplicó dos cuestionarios, el primero en una muestra de 20 empleados en la cual se midió 7 factores de la satisfacción laboral; y el segundo cuestionario, a una muestra de 50 pacientes, donde se midió 5 factores de satisfacción del servicio.

Los resultados demostraron una alta calificación en el cumplimiento de las expectativas de servicio, al ser un centro de atención primaria con una alta calidad profesional a precios bajos y accesibles para esta comunidad. Sin embargo se estableció deficiencias en las fases de atención, al tener un ingreso desorganizado sin prioridades y un tiempo de espera significativo.

En cuanto a los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados se percibió un ambiente de trabajo con calificaciones altas, lo cual se determina como una fortaleza. Pero

por otro lado es significativa la consistencia en cuanto a una falta de percepción de oportunidad de progreso en los empleados de la institución.

En definitiva, un diagnóstico laboral determina tanto las fortalezas como las debilidades en un centro médico. Es necesario evaluar su importancia, ya que al reforzar o mejorar ciertas características generará el cumplimiento de los objetivos planteados y el mejorar la calidez de la institución.

## REFERENCIAS

- Barreto da Costa, J., Augusta Mombelli, M., das Neves Decesaro, M., Angélica Pagliarini Waidman, M., & Silva Marcon, S. (2011). Estrés y recursos de enfrentamiento del cuidador en el contexto hospitalario. (Spanish). *Salud Mental*, 34(2), 129-138
- Bastías, V., & Peralta, L. (2009). *Diseño de un modelo de gestión para un establecimiento hospitalario*. (Spanish). *Revista Ingeniería Industrial*, 8(1), 5-20
- Bernal Benavides, A. F., Orjuela Buitrago, P. A., Peña Barrezueta, F. A., & Jiménez, A. C. (2013). Estilos de liderazgo, situaciones y comportamientos de los jefes que influyen negativamente en el clima organizacional de Pétalos de Colombia.
- Chiang, M., Núñez, A., Martin, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional. Un Análisis de Género y Edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), 90-100.
- Chang de la Rosa, M., Alemán Lage, M. D. C., Cañizares Pérez, M., & Ibarra, A. M. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(5), 541-547.
- Cortada de Kohan, N. (2004). *Teoría y Métodos para la construcción de Escalas de Actitudes*. BuenosAires: Lugar
- De Faria, F. A. (1983). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Editorial Limusa.
- de Melo, R., de Oliveira Lopes, M., de Araujo, T., & Galvão, M. (2011). Aplicación del modelo de adaptación de Roy a un cliente pediátrico en el ambiente hospitalario. (Spanish). *Cultura De Los Cuidados*, 15(29), 74-81.
- Donabedian, A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México*, 32(2), 113-117.
- Donoso, Nora (2009). Medicion nacional de satisfacción usuaria de la red publica de salud de chile. *Departamento Social Y Trato Al Usuario Subsecretaria De Redes De Asistencia*
- Fernández Collado, Carlos (2001). *La Comunicación en las Organizaciones*. Editorial Trillas, México, 1997
- Galarza Delgado, D., Esquivel Valerio, J., & Garza Elizondo, M. (2002). Médicos, pacientes y administradores en el ejercicio actual de la medicina en México. (Spanish). *Medicina Universitaria*, 4(17), 259-268.
- Gaynor, Eric. (2003). *Intervenciones de Consultoria: Fases de desarrollo organizacional*. *Congreso de cambio y desarrollo*. Buenos Aires
- Guizar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional*. México: McGraw-Hill.

- Martin, David W. (2008). *Psicología Experimental*. Séptima Edición. Cenage Learning; Mexico D.F, 2008
- Medina, H. S. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(60).
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 3(5), 59-74.
- Mello, Faria (2004). *Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral*. Editorial Limusa. Mexico DF. Ebook.  
[http://books.google.com.ec/books?id=YlebEiBx-swC&pg=PA38&lpg=PA38&dq=teor%C3%ADa+del+desarrollo+organizacional+\(lewin+mcgregor\)&source=bl&ots=aAYqroqjgf&sig=ISwvoacW\\_5URC-6xcQzYqRll57c&hl=es&sa=X&ei=vCSAUrmZLYW84AOHloGQCw&ved=0CFwQ6AEwBQ#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20desarrollo%20organizacional%20\(lewin%20mcgregor\)&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=YlebEiBx-swC&pg=PA38&lpg=PA38&dq=teor%C3%ADa+del+desarrollo+organizacional+(lewin+mcgregor)&source=bl&ots=aAYqroqjgf&sig=ISwvoacW_5URC-6xcQzYqRll57c&hl=es&sa=X&ei=vCSAUrmZLYW84AOHloGQCw&ved=0CFwQ6AEwBQ#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20desarrollo%20organizacional%20(lewin%20mcgregor)&f=false)
- Moreno Preciado, M., & Agudo Gisbert, E. (2006). *Formación Y Transculturalidad: El Cuidado Del Paciente Inmigrado Desde La Perspectiva Del Estudiante De Enfermería De Primer Año*. (Spanish). *Cultura De Los Cuidados*, (20), 55-61.
- Muñoz, Carlos (2003). *Guía de procedimientos de control interno aplicables a la recaudación tributaria municipal y un sistema de auditoría para su verificación*, municipio de jucuapa departamento de usulután. San Miguel, El Salvador, pp.1-14
- Nevárez-Sida, A., Valencia-Huarte, E., Escobedo-Islas, O., Constantino-Casas, P., Verduzco-Fragoso, W., & León-González, G. (2013). Costo-efectividad de dos esquemas de atención hospitalaria psiquiátrica. (Spanish). *Revista Medica Del IMSS*, 51(5), 506-513.
- Obando, Ina. (2002). Dirección General de Salud de las Personas Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación Encuesta De Satisfacción Del Personal De Salud. *Dirección de garantía de la calidad y acreditación encuesta de satisfacción del personal de salud*. Lima, Peru.
- Pérez-Goiz, R., Vega-Malagón, G., & Martínez-Martínez, M. (2009). Satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel. (Spanish). *Revista Medica Del IMSS*, 47(6), 637-642.
- Reyes, T. (1999, December). Métodos cualitativos de investigación: Los grupos focales y el estudio de caso. In *Forum empresarial* (Vol. 4, No. 2, pp. 75-87).
- Rivas, L.A. (2009), "Evolución de la teoría de la organización". En *Revista Universidad & Empresa*, Universidad del Rosario, 17: 11-32

- Robbins, Stephen et al. (2010). *Administración*. 10th edición: Editorial Prentice-Hall. 2010.
- Rodríguez, D. (2007). Diagnóstico del clima organizacional. *Diagnóstico organizacional*.
- Sallán, J. G. (1998). Los estadios de desarrollo organizacional. *Contextos educativos: Revista de educación*, (1), 125-154.
- Sandoval, N., Martínez, A., Llobet, J., Belmonte, S., & Vilarasau, E. (2012). Validación de la versión en español del cuestionario PCAS para evaluar la atención primaria de salud. (Spanish). *Pan American Journal Of Public Health*, 31(1), 32-39.
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177.
- Senge, Peter. ( 1998 ) *La Quinta Disciplina*, Buenos Aires, Granica
- Vega, M. M. C., Botello, C. M. S., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad.
- Velázquez, B., & Contrí, G. (2011). *El efecto de la satisfacción del Cliente en la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas*. (Spanish). *Cuadernos De Administración (01203592)*, 23(42), 101-124.
- 10 consejos del gurú para mejorar tu servicio al cliente. (Spanish). (2008). *Entrepreneur Mexico*, 16(2), 80-83.

**ANEXO A: CERTIFICADO DE PRÁCTICAS DEL CENTRO DE SALUD  
FUNDACIÓN VALLE INTEROCEANICO**



**CENTRO MÉDICO Y DESARROLLO COMUNITARIO  
ROTARY CLUB QUITO VALLE INTEROCEÁNICO**

[www.funvain.org](http://www.funvain.org)

Quito, 30 de abril del 2014.

**A quien interese,**

Por pedido verbal de la parte interesada, la suscrita certifica que la estudiante de la carrera de psicología Ana María Vilac Coronel realizó 45 horas de prácticas en la Fundación Valle Interoceánico-Centro Médico Rotario, de enero a marzo 2014.

Es todo cuanto puedo informar y autorizo a la Srta. Vilac, utilizar el presente documento en los fines legales que estime conveniente.

  
Ing. Jennyffer Soto, MBA

**Administradora**

**FUNDACIÓN VALLE INTEROCEÁNICO**

**CENTRO MÉDICO ROTARIO**  
R.U.C.: 1791323548001



## ANEXO B: CARTAS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO POR EL COMITÉ DE BIOÉTICA DE LA USFQ

Carta Aprobación Protocolo 2014-021T  
Abril 2, 2014



**Comité de Bioética. Universidad San Francisco de Quito**  
El Comité de Revisión Institucional de la USFQ  
The Institutional Review Board of the USFQ

Aprobación MSP, Oficio No. MSP-SDM-10-2013-1019-O, Mayo 9, 2013

Quito, 2 de Abril de 2014

Señorita  
Ana María Vilac Coronel  
Investigadora Principal  
UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO  
Ecuador

De mi mejor consideración:

Por medio de la presente, el Comité de Bioética de la Universidad San Francisco de Quito se complace en informarle que su estudio de investigación "**Diagnóstico de Satisfacción del Paciente en el Centro Médico Fundación Valle Interoceánico en la parroquia de San Juan**", ha sido aprobado el día de hoy, en particular a lo que se refiere a las versiones #2 de Abril 2 de 2014 de los siguientes documentos:

- Protocolo de Estudio, 21 páginas
- Solicitud de no aplicación del consentimiento informado, 1 página
- Texto de reclutamiento, 1 página
- Encuesta a pacientes
- Encuesta a empleados

Esta aprobación tiene una duración de **un año (365 días)**, transcurrido el cual se deberá solicitar una extensión si fuere necesario. En toda correspondencia con el Comité de Bioética favor referirse al siguiente código de aprobación: **2014-021T**.

El Comité estará dispuesto, a lo largo de la implementación del estudio, a responder cualquier inquietud que pudiere surgir tanto de los participantes como de los investigadores. Es importante recordar que el Comité debe ser informado de cualquier novedad, especialmente eventos adversos, dentro de las siguientes 24 horas. Asimismo, el Comité debe ser notificado de la fecha de término del proyecto.

El Comité no se responsabiliza por los datos que hayan sido recolectados antes de la fecha de esta carta; los datos recolectados antes de la fecha de esta carta no podrán ser publicados o incluidos en los resultados. El Comité de Bioética ha otorgado la presente aprobación en base a la información entregada por los solicitantes, quienes al presentarla asumen la veracidad, corrección y autoría de los documentos entregados.

Casilla Postal 17-12-841, Quito, Ecuador  
[comitebioetica@usfq.edu.ec](mailto:comitebioetica@usfq.edu.ec)  
PBX (593-2) 297-1149

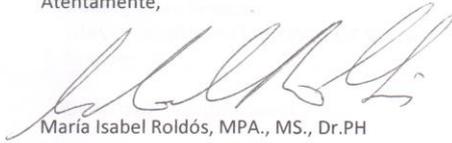


Carta Aprobación Protocolo 2014-021T

Abril 2, 2014

De igual forma, los solicitantes de la aprobación son los responsables de aplicarlos de manera correcta en la ejecución de la investigación, respetando los documentos y condiciones aprobadas por el Comité, así como la legislación vigente aplicable y los estándares nacionales e internacionales en la materia.

Atentamente,



María Isabel Roldós, MPA., MS., Dr.PH  
 Presidente Comité de Bioética USFQ  
 Vicedecana de Salud Pública

cc. archivo general  
 archivo protocolo



Casilla Postal 17-12-841, Quito, Ecuador  
[comitebioetica@usfq.edu.ec](mailto:comitebioetica@usfq.edu.ec)  
 PBX (593-2) 297-1149



Código 2014-021T



**Comité de Bioética, Universidad San Francisco de Quito**  
 El Comité de Revisión Institucional de la USFQ  
 The Institutional Review Board of the USFQ

**Texto de Reclutamiento**

**Título de la investigación:** Diagnóstico de Satisfacción del Paciente en el "Centro Medico Fundación Valle Interoceánico" en la parroquia de San Juan de Cumbayá

**Versión y Fecha:** Primera versión, Quito, Abril 8 del 2014

**Organización del investigador:** Fundación Valle Interoceánico

**Nombre del investigador principal:** Ana María Vilac coronel

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación sobre el diagnóstico de satisfacción del paciente en la Fundación Valle Interoceánico (FUNVAIN), porque ha sido paciente o empleado de este centro médico y a brindado o recibido un servicio en esta institución.

El estudio consiste en realizar un diagnóstico de satisfacción del paciente por medio de datos obtenidos tanto por encuestas realizadas a los pacientes y empleados del centro médico FUNVAIN. En este estudio participarán alrededor de 100 pacientes y 20 empleados del centro médico FUNVAIN. Se seleccionarán los pacientes que acudan al centro médico de lunes a viernes de 7am a 10am en marzo del 2014.

El participante corre el riesgo de sentirse incomodo o comprometido con la institución al llenar al encuestas, por lo que este estudio es voluntario y para minimizar el riesgo de que se sientan incómodos al contestar las preguntas, además de ser una participación voluntaria pueden decidir no contestar cualquier pregunta y detener la encuesta cuando lo deseen. No existe beneficio para los participantes pero en un futuro por medio de este estudio se podrá contribuir a generar nuevos resultados positivos en cuanto a la atención de los propio paciente en el Centro Medico FUNVAIN, al mejorar la calidad de servicio prestado, que consecuentemente puede repercutir en el cuidado y el resultado del servicio ejercido por el centro médico.

Para proteger su privacidad se tomarán todas las medidas de anonimato en las encuestas y no hay manera de identificar a los usuarios de manera individual. Se aplicara una encuesta en la cual se incluya un código numérico para cada encuesta para asegurar la confidencialidad y anonimato.

No es obligatorio participar en la investigación ni existen costos asociados para los participantes. Como mencionado su participación en este estudio es voluntaria, es decir, usted puede decidir NO participar. Si usted decide participar, puede retirarse del estudio en cualquier momento. No habrá sanciones ni pérdida de beneficios si usted decide no participar, o decide retirarse del estudio antes de su conclusión.

Si acepta voluntariamente participar iniciaremos la encuesta. Desea participar?

Como su respuesta fue afirmativa, procedemos a iniciar la encuesta.

Versión y fecha: 1, 8 de Abril de 2014



## ANEXO C: ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

Fecha: / /

Sexo: F\_\_ M\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Cargo laboral en FUNVAIN: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

A continuación se encuentran una lista de afirmaciones, con una X califique según su nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5 de acuerdo a la siguiente tabla	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo en su mayoría
3	indiferente
2	pocas veces de acuerdo
1	totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS		PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>Trabajo Actual</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
<b>Trabajo en General</b>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
<b>Interacción con el Jefe Inmediato</b>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
<b>Oportunidades de progreso</b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
<b>Remuneraciones e Incentivos</b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
<b>Ambiente de Trabajo</b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a las represalias					
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.					



## ANEXO D: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Fecha: / /  
 Sexo: F \_\_\_ M \_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuántas veces se ha atendido en este centro medico? (Señale la respuesta con una X)
- Primera vez  
 Esta vez y una más  
 Esta vez y muchas más

A continuación responda las preguntas calificando en una escala del 1-5 siendo 5 la mejor nota y 1 la peor. Señale el casillero correspondiente a su criterio con una X.

	PREGUNTAS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
2	Como calificaría la atención recibida por parte del personal de caja					
3	Como calificaría la atención recibida por parte del personal de enfermería					
4	Como calificaría la atención recibida por parte del personal medico					
5	¿Usted sintió que los médicos y enfermeras que le atienden comprenden su enfermedad y su tratamiento?					
6	¿Los médicos y enfermeras respondieron sus preguntas cuando usted necesitaba?					
7	¿Cómo calificaría, en general, los cuidados recibidos?					
8	Cuando usted solicitó ayuda del médico o de la enfermera, ¿fue la respuesta lo suficientemente rápida?					
9	Médicos y enfermeras, ¿respetaron su privacidad al atenderlo o hablarle?					
10	¿Fue tratado con dignidad y respeto?					
11	¿Fue organizado el ingreso a la consulta?					
12	¿Tuvo que esperar mucho tiempo hasta ser atendido ?					
13	Al personal lo considera bien calificado y técnicamente competente para la labor que realiza					
14	Considera que el establecimiento está continuamente preocupado en mejorar el nivel de atención que brinda.					
15	Existe facilidad para reclamar o quejarse si existe algún problema?					
16	Como calificaría la atención recibida por parte del personal de caja					
17	Se Siente Cómodo al asistir al centro medico FUNVAIN?					
18	En general como calificaría la atención brindada por el centro medico?					

