

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
Enrique Guzmán y Valle  
ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**Comportamiento Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio  
de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la  
Actualidad**

**Presentada por**

**Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO**

**ASESOR**

**Luis Antonio MERINO SOLSOL**

**Para optar al Grado Académico  
de Maestro en Administración  
con mención en Gestión Pública**

**Lima - Perú**

**2019**

**Comportamiento Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio  
de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la  
Actualidad**

A Dios por iluminar a mí camino, a mi madre Carmen por su apoyo incondicional y a mis hijos que son mi motivación de seguir adelante.

### **Reconocimientos**

Quisiera expresar mi más sincero reconocimiento a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en especial al Dr. Luis Antonio MERINO SOLSOL, por aceptar la realización de esta Tesis bajo su dirección, por apoyarme, asesorarme y guiarme en este largo camino.

## Tabla de Contenidos

Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de Contenidos	v
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>Capítulo I. Planteamiento del Problema</b>	<b>1</b>
1.1    Determinación del Problema	1
1.2    Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3    Objetivos	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4    Importancia y Alcances de la Investigación	5
1.5    Limitaciones de la Investigación	6
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b>	<b>7</b>
2.1    Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales	7
2.1.2. Antecedentes Internacionales	9
2.2    Bases Teóricas	12

2.2.1. Comportamiento Organizacional	12
2.2.2. Satisfacción del Usuario	18
2.3 Definición de Términos Básicos	26
<b>Capítulo III. Hipótesis y Variables</b>	29
3.1 Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis General	29
3.1.2. Hipótesis Específicas	29
3.2 Variables	29
3.3 Operacionalización de Variables	30
<b>Capítulo IV. Metodología</b>	32
4.1 Enfoque de la Investigación	32
4.2 Tipo de Investigación	32
4.3 Diseño de Investigación	32
4.4 Población y Muestra	33
4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	35
4.6 Tratamiento Estadístico	37
<b>Capítulo V. Resultados</b>	38
5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	38
5.2. Presentación y Análisis de Resultados	39
5.3. Discusión de Resultados	64
Conclusiones	67
Recomendaciones	68
Referencias	69
Apéndices	72
Apéndice A. Matriz de Consistencia	73

Apéndice B. Operacionalización de las Variables	75
Apéndice C. Fichas Técnicas	76
Apéndice D. Instrumentos de Evaluación	78
Apéndice E. Tabulación de Datos	81
Apéndice F. Validaciones	84

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variable 1: Comportamiento organizacional	30
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de Variable 2: Satisfacción del usuario	31
Tabla 3. Distribución de la población	34
Tabla 4. Niveles y rangos del cuestionario de comportamiento organizacional	36
Tabla 5. Baremo del cuestionario de satisfacción del usuario externo	37
Tabla 6. Índices de correlación	37
Tabla 7. Validez de los instrumentos	38
Tabla 8. Fiabilidad	39
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la variable comportamiento organizacional	39
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones	40
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión autorrealización	41
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión estabilidad	42
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo	43
Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión tangibilidad	44
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad	45
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	46
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad	47
Tabla 18. Distribución de frecuencias de la dimensión empatía	48

Tabla 19. Distribución de los niveles comparativos entre comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo	49
Tabla 20. Distribución de los niveles comparativos entre relaciones y satisfacción del usuario externo	51
Tabla 21. Distribución de los niveles comparativos entre autorrealización y satisfacción del usuario externo	52
Tabla 22. Distribución de los niveles comparativos entre estabilidad y satisfacción del usuario externo	54
Tabla 23. Pruebas de normalidad	55
Tabla 24. Correlación y significación entre comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo	57
Tabla 25. Correlación y significación entre relaciones y satisfacción del usuario externo	59
Tabla 26. Correlación y significación entre autorrealización y satisfacción del usuario externo	61
Tabla 27. Correlación y significación entre estabilidad y satisfacción del usuario externo	63

## Lista de Figuras

Figura 1. Diseño de Investigación	33
Figura 2. Comportamiento organizacional	40
Figura 3. Relaciones	41
Figura 4. Autorrealización	42
Figura 5. Estabilidad	43
Figura 6. Satisfacción del usuario	44
Figura 7. Tangibilidad	45
Figura 8. Fiabilidad	46
Figura 9. Capacidad de respuesta	47
Figura 10. Seguridad	48
Figura 11. Empatía	49
Figura 12. Distribución de los niveles comparativos entre comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo	50
Figura 13. Distribución de los niveles comparativos entre relaciones y satisfacción del usuario externo	51
Figura 14. Distribución de los niveles comparativos entre autorrealización y satisfacción del usuario externo	53
Figura 15. Distribución de los niveles comparativos entre estabilidad y satisfacción del usuario externo	54
Figura 16. Distribución de frecuencias de los puntajes del Cuestionario de Comportamiento organizacional	56
Figura 17. Distribución de frecuencias de los puntajes del cuestionario de Satisfacción del usuario externo	56
Figura 18. Diagrama de dispersión Comportamiento organizacional vs	58

Satisfacción del usuario externo.

Figura 19. Diagrama de dispersión Relaciones vs Satisfacción del usuario externo. 60

Figura 20. Diagrama de dispersión Autorrealización vs Satisfacción del usuario externo. 62

Figura 21. Diagrama de dispersión Estabilidad vs Satisfacción del usuario externo. 64

## Resumen

Este estudio se realiza con un propósito fundamental de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad, para alcanzar este objetivo se utilizó el enfoque cuantitativo, bajo un alcance sustantivo, con una guía de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, siendo 108 usuarios externos del el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad. Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos. Los resultados indicaron que de los encuestados, un 36,1% (39) consideran bueno el comportamiento organizacional y, un 42,6% (46) se encuentran insatisfecho en cuanto al servicio del consultorio externo. Su principal conclusión fue: A mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,771; siendo correlación positiva alta).

Palabras clave: Comportamiento Organizacional y Satisfacción del Usuario.

### **Abstract**

This study is carried out with a fundamental purpose of determining the relationship between organizational behavior and the satisfaction of the External User in the service of External Clinics at the National Institute of the Child San Borja at present, to achieve this objective the approach was used Quantitative, under a substantive scope, with a cross-sectional descriptive non-experimental design of descriptive cross-sectional design, to determine the sample, probabilistic sampling was used, with 108 external users of the External Office Service at the National Institute of the San Borja Child in the present. Two instruments were used for data collection. The results indicated that of the respondents, 36.1% (39) consider organizational behavior good, and 42.6% (46) are dissatisfied regarding the service of the external office. Its main conclusion was: To better organizational behavior, there will be a better satisfaction of the external user in the Service of External Clinics at the National Institute of the Child San Borja at present. ( $p < 0.05$ , Spearman's Rho = 0.771; positive correlation being high).

Keywords: Organizational Behavior and User Satisfaction.

## Introducción

El presente estudio titulado *Comportamiento Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la Actualidad*, el estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, este objetivo se propone para identificar los aspectos positivos y negativos que influyen en la formación del comportamiento organización y satisfacción del usuario externo.

Los empleados consideran que la organización es un buen lugar para trabajar, hay satisfacción con respecto a las condiciones físicas de trabajo y factores como la dedicación, la alegría y el compromiso como componentes del entorno laboral. Los gerentes tienen diferentes percepciones del clima en la institución y son conscientes de la importancia de mantener un clima organización agradable. En el contexto se puede apreciar que los colaboradores están satisfechos y motivados por el entorno hospitalario y que el aspecto salarial es menor con el índice de satisfacción. Aunque prevalece un comportamiento organizacional favorable, no se pueden descartar el desfavorable lo cual nos induce a realizar un estudio exhaustivo.

Por otro lado, tenemos que aseverar que las personas y las organizaciones, se encuentran ante una realidad económica y de mercado tan cambiante, han tratado constantemente de adaptarse a este entorno dinámico e incierto; más que nunca, las personas necesitan trabajar en equipo, usar la interdisciplinariedad y estar preparados para enfrentar los cambios internos y externos que afectan a las organizaciones.

Desde el punto de vista organizacional, la evolución de las teorías administrativas ha revelado avances considerables en términos de gestión, incluida la necesidad de que las empresas dirijan su atención a sus empleados y analicen el clima organizacional en el lugar

de trabajo. Los resultados de un estudio sobre el comportamiento organizacional permitirán desarrollar proyectos específicos para la adopción de políticas internas y mejoras en los procesos de trabajo. En el sector de la salud, especialmente, las relaciones entre el cliente y el equipo son importantes para lograr los objetivos de la organización, ya que los profesionales deben estar motivados, preparados y capaces de realizar sus tareas, mientras se ocupan de ellos diariamente con la vida de las personas.

La condición estratégica actual se centra en el desarrollo de los empleados, considerando que su desempeño se refleja en los resultados de la organización. En este contexto, surge el concepto de comportamiento organización como los aspectos internos de la organización que influyen de manera diferente en la motivación de los empleados. En este sentido, este estudio aborda el tema del clima organizacional, buscando responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?

De acuerdo con el reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, el presente informe está organizado en cinco capítulos, a los cuales se añaden las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

En el Capítulo I, presenta la determinación del problema y se procedió a la formulación del problema general y problemas específicos. Se complementa el capítulo con la propuesta de los objetivos, la importancia y alcances y, finalmente, en este capítulo se reseñan las limitaciones de la Investigación.

En el Capítulo II, se inicia con los antecedentes de la investigación, que se ha recogido a través de la exploración bibliográfica; luego se trata de las bases teóricas;

además se incluye la definición de los términos básicos utilizados en el contexto de la investigación.

En el Capítulo III, presenta el sistema de hipótesis y las variables, complementándose con la correspondiente operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, se presenta, el enfoque, el tipo y el diseño de investigación, complementándose con la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, incluyendo el tratamiento estadístico con el procedimiento seguido durante la investigación. .

En el Capítulo V, se trata de la validación y confiabilidad de los instrumentos. Seguidamente se estudia la interpretación de tablas y figuras, Luego se procede a la discusión de los resultados.

A continuación se muestra las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación y se formulan las recomendaciones.

Finalmente, se muestra las referencias bibliográficas consultadas y se acompaña los apéndices que contienen el cuestionario aplicado a los estudiantes, los informes de los expertos que validan el instrumento de investigación, los documentos que acreditan la realización de la investigación.

## Capítulo I. Planteamiento del Problema

### 1.1. Determinación del Problema

El comportamiento organizacional es uno de los temas que en los últimos años ha adquirido especial interés por parte de todas las organizaciones. Desde luego esta es una condición básica para promover el estado de bienestar y satisfacción del usuario.

A partir de lo anterior surgen diversos análisis de la variable comportamiento organizacional asociándolas con otras, en el presente caso el interés se orienta a vincular la percepción de éste con la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, en la actualidad.

Para conocer la realidad problemática entorno a estas variables, es necesario revisar el comportamiento de las mismas en otros países, partiendo así de manera general, en este sentido, se revisó los datos del Barómetro 2015 Publicado por la revista electrónica Edenred (2016), donde halló que “un 40% de los trabajadores piensa en abandonar su empresa, el 41% de los trabajadores se muestra insatisfecho con el equilibrio de la vida profesional y personal, el 37% de los trabajadores se sienten muy estresados en su trabajo” (p. 1).

El estudio realizado por dicha entidad en España, halló que un gran porcentaje de los trabajadores está insatisfecho y se siente estresado y a la vez piensa alejarse de su centro de trabajo. En tanto se puede deducir que el clima institucional es un factor elemental para un mejor desempeño del trabajador.

De la misma forma que el comportamiento organizacional es muy importante en el mundo empresarial, al respecto un estudio realizado en México por Aliat Universidades, redactado por Montes (2007), quien ahlló que:

El comportamiento organizacional es un factor que tiene injerencia directa en la satisfacción del usuario, siendo este un elemento fundamental para desarrollar una gestión

de calidad. Por lo tanto, el comportamiento organizacional y la gestión influyen en la satisfacción del usuario (p.1).

Del estudio anterior se puede ver que el autor concluye en que un buen comportamiento organizacional conduce a una mejor productividad, traduciéndolo a nuestro estudio producirá una mejor satisfacción del usuario.

Asimismo Montes (2007), también halló que:

El comportamiento organizacional estará determinado por todos los miembros de la institución, cada uno asumiendo un rol determinado, proponiendo e involucrándose directamente con las metas establecidas para el mejoramiento de la satisfacción del usuario. Se determina que el comportamiento organizacional tiene una influencia directa en la Gestión, permitiendo el cumplimiento de la misma y la participación en el cumplimiento de las metas institucionales. (p.1)

El hallazgo anterior manifiesta en sus líneas que el comportamiento organizacional depende mucho de cada integrante de la institución y a la vez su buen funcionamiento permitirá que exista una mejor satisfacción del usuario.

En el Perú también se han preocupado por el tema del comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario, al respecto en Ministerio de Salud 2011 (MINS) elaboró la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, donde se pudieron hallar los siguientes datos:

El 69% de la población se encuentra satisfecho en cuanto a la fiabilidad con los servicios en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, un 66,5% se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta, otro 45,25% se encuentra satisfecho en cuanto a la seguridad, solo un 40,20% se encuentra satisfecho en cuanto a la empatía, y un 59% manifiesta estar satisfecho en cuanto a los aspectos tangibles.

Queda claro entonces que el Estado Peruano mediante el Ministerio de Salud, ha mostrado su preocupación por el comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario, es por ello que mediante el MINSA, plantea lineamientos coordinaciones, soporte técnico y supervisión del comportamiento organizacional basada en una calidad de servicio.

Asimismo, en el Perú, el Ministerio de Salud propuso el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud con la finalidad de mejorar la calidad de las prestaciones de salud, además en el 2006 se emitió la resolución RM 519-2006/ del 30 de Mayo del 2006, en la se establecen los conceptos, principios, políticas, objetivos, componentes y niveles del sistema de gestión de la calidad en servicios de salud que van a servir de marco para el desarrollo de las acciones de mejora con el propósito de satisfacer a los usuarios a corto, mediano y largo plazo.

Actualmente se están haciendo evaluaciones de la satisfacción del usuario externo en varios hospitales a nivel nacional, en Lima también como por ejemplo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, pero ninguno la relaciona con el comportamiento organizacional o la satisfacción del usuario. Ante esta situación problemática se realiza el presente estudio que tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

PG: ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- P1 ¿En qué medida la dimensión relaciones del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?
- P2 ¿En qué medida la dimensión autorrealización del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?
- P3 ¿En qué medida la dimensión estabilidad del comportamiento se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

OG: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- O<sub>1</sub> Establecer en qué medida la dimensión relaciones del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.
- O<sub>2</sub> Establecer en qué medida la dimensión autorrealización del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.
- O<sub>3</sub> Establecer en qué medida la dimensión estabilidad del comportamiento se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

## **1.4. Importancia y Alcances de la Investigación**

### **Importancia de la investigación**

#### **Teórica.**

La elaboración de este estudio implica un conocimiento previo del problema abordado, suficiente para permitir de manera concisa una explicación preliminar (aunque provisional) de su contenido proposicional. Formulación precisa de los objetivos de investigación subyacentes a la tesis (una tesis necesita ser interpretada y expresada teóricamente). Es por ello la importancia teórica donde es aconsejable evitar generalizaciones panorámicas que invariablemente conducen a enfoques superficiales: una tesis siempre busca profundizar la comprensión teórica sobre temas que se pueden establecer claramente.

#### **Metodológica.**

La metodología empleada es un tipo de camino intelectual, un modo de organización y exposición del pensamiento que condiciona la elección de los objetos de investigación, las formas de organización del conocimiento y las prioridades asignadas a la selección de alternativas, esta metodología se distingue por su significado explicativo y generalización.

#### **Práctica.**

La importancia práctica radica en la elaboración de instrumentos que son fiables validados y a la vez se halló su confiabilidad, asimismo se brindan conclusiones que beneficiaran a la población y recomendaciones que puedan ayudar a mejorar la satisfacción del usuario externo del servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño.

### **Alcances de la investigación.**

En cuanto a los alcances se tiene los siguientes:

Alcance espacial: Distrito de San Borja

Alcance temporal: En la actualidad

Alcance temático: Comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario.

Alcance institucional: Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Este estudio tiene algunas limitaciones, especialmente en el nivel de muestra probabilístico que limita la posibilidad de extrapolación para todos los trabajadores. La edad de los encuestados no cubre todos los grupos de edad, lo cual también es una limitación.

La segunda limitación se refiere a la apariencia privilegiada para la recopilación de datos, las encuestas se realizaron con personas y fueron sus percepciones sobre el comportamiento organización y satisfacción del usuario externo, las dificultades que surgieron y / o superaron y los resultados alcanzados.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Hanco (2018), en su proyecto nombrado “*Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III-Lima Este 2017*”, la que se desempeño con la finalidad de estudiar la correlacion que hay entre la conducta organizacional y eficiencia de la atención de los trabajadores de una red de salud, el investigador se baso en un diseño no experimental transversal, se conto con un muestreo de 138 trabajadores de salud que laboran en el establecimiento, los que fueron evaluados a través de la técnica de la encuesta para recolectar la información y llegar a resultados. Hanco (2018), nos menciona que las variables de influencias ambientales, aptitudes individuales, aptitudes grupales y procesos organizacionales se vinculan de manera significativa y directa, lo que nos quiere decir que si hay una mejoría en el clima de la organización, mejorará de manera relevante la eficiencia en la atención del establecimiento.

Chinchay (2018), desarrollo su tesis llamada “*Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del "Hospital de Yungay"-2016*”, la cual se ejecuto con la intención de hallar la correlación entre el contexto organizacional con la satisfacción de los clientes de un hospital, el diseño fue transversal-correlaciona de tipo descriptivo y cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por 45 empleados del sector administrativo del hospital y 168 pacientes que van al establecimiento, para llegar a la obtención se datos se utilizo la técnica de la encuesta. Chinchay (2018), nos afirma que en función al ambiente laboral se encuentra en un rango medio o por mejorar manifestandose su mayor incomodidad en la dimensión de recompensa, los usuarios no ven mucho apoyo del lado

del personal, entonces en esta investigación se afirma que ambas variables mencionadas se relacionan entre sí ya que los encuestados externos nos manifiestan así.

Valdivia (2017), en su investigación titulada “*Efecto del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz. Arquipa. 2017*”, que se realizó con la idea de encontrar la perspectiva de clima organizacional en el que se desarrollan los colaboradores y cuál es la repercusión con la satisfacción del paciente externo de un establecimiento médico, el autor se centra en una investigación con diseño explicativo, correlacional y exploratorio, donde contribuyeron 60 trabajadores, también para evaluar la parte externa se encuestó a 200 pacientes, a los que se les investigó utilizando la técnica del cuestionario para reunir la información. Valdivia (2017), afirma que al realizar la investigación se ve que el personal no maneja un clima adecuado, sin embargo el punto de vista del paciente manifiesta un nivel de satisfacción mayor al que de insatisfacción según los resultados, entonces podemos decir que las variables no tienen un nivel elevado de correlación ya que no repercute de manera significativa en el paciente.

Vela (2016), en su estudio nombrado “*Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizan-Huánuco-2015*”, que se dio con el fin de encontrar el vínculo que hay entre el ambiente de la organización y la satisfacción de los pacientes de un hospital, el diseño del estudio es de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal, se tuvo la intervención de 320 pacientes que acudían al establecimiento hospitalario, a los que se les evaluó por medio del cuestionario Servqual. Vela (2016), alegó que los colaboradores manifiestan que el ambiente organizacional no es el correcto ya sea por el pago, la motivación, comunicación, creatividad e incentivos, sin embargo por el lado de los clientes o pacientes manifiestan

que tienen un grado elevado de satisfacción ante la calidad de atención percibida, concluyendo así que las dos variables no influyen de manera significativa una con otra.

Pacompía (2014), en su tesis llamada "*Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la dirección Regional de Salud de Tacna año 2013*", que se llevo a cabo con el objetivo de hallar el grado de repercusión del clima institucional sobre la satisfacción del paciente externo de salud, la investigación posee un diseño descriptivo-correlacional, la muestra estuvo compuesta por 100 enfermeros y 384 pacientes del establecimiento, a los que se les evaluo para obtener un resultado mediante la técnica de la encuesta. Pacompía (2014), concluye que el grado de repercucion que se da sobre ambas variables es de grado alto, los pacientes creen que no es ni bueno ni malo el ambiente que se percibe entre los colaboradores, entonces podemos decir que si hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores los pacientes saldrán satisfechos con su atención.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Rodríguez (2017), en su tesis llamada "*Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios Adventistas ubicados en la unión Colombiana del Norte durante el curso escolar 2016*", que se llevo a cabo con la finalidad de encontrar el grado de correlación entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de dicha institución, el autor se centro en una investigación de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, correlacional y transversal, se conto con el apoyo de 72 colaboradores de 3 diferentes colegios, para recolectar los datos se utilizo la técnica del cuestionario. Rodríguez (2017), concluye en que hay un punto de correlación elevadamente positivo entre dichas variables estudiadas, los empleados nos mencionan que están satisfechos en sus trabajos actualmente, de la misma manera observaron que se tiene

un buen clima organizacional dentro de sus trabajos, la única falencia más relevante es la presión que se les da en el trabajo como también el factor reconocimiento.

Zambrano (2017), en su investigación titulada *“Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Suarez en diciembre del 2016”*, que se llevo a cabo con el objetivo de encontrar el grado de satisfacción de los usuarios que se atienden en un hospital del lado del terapeuta físico, el diseño desempeñado es el descriptivo de corte transversal, donde se conto con el apoyo de 99 usuarios que se atienden ahí, a la muestra se le evaluo con la técnica de la encuesta de satisfacción como medio de recolección de datos. Zambrano (2017), nos afirma que un porcentaje mayor están satisfechos con la atención recibida del médico y que un pequeño número están poco satisfechos, los usuarios mencionan que el médico tiene una atención personalizada que hace que este de un servicio eficaz y de buena calidad.

Soto (2016), en su proyecto titulado *“Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial general de Latacunga”*, que fue desarrollado con la finalidad de hallar y estudiar la satisfacción que ve el usuario de un hospital cuando se atiende ahí, el diseño del proyecto fue descriptivo de corte transversal, la muestra se compuso de 374 pacientes que asisten al hospital, para reunir la información se utilizo la técnica de la encuesta estructurada. Soto (2016), concluye en que los usuarios que se atienden en el hospital perciben una buena atención logrando que su grado de satisfacción sea elevado, sin embargo hay puntos débiles ya sean la infraestructura, la higiene y el abastecimiento adecuado de medicamentos, también capacitar de manera constante a los trabajadores para que obtengan una mejor atención para los usuarios.

Lasluisa (2014), en su estudio titulado *“Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencial del hospital general Latacunga en el período*

*Octubre 2013-Abril del 2014*”, que se ejecuto con la finalidad de encontrar el grado de satisfacción de los pacientes en función a la eficiencia de la atención dada por el area de emergencia, el enfoque desarrollado fue mixto de nivel descriptivo y analítico, se tuvo la participación de 72 pacientes de dicho hospital, para evaluarlos y obtener los datos se utilizo la técnica de la observación y la encuesta. Lasluisa (2014), nos afirma que los usuarios perciben una atención grata de parte del personal generando asi un grado medio de satisfacción, sin embargo los trabajadores no dan los datos de los procesos de manera completa, siendo un punto bajo para ellos, tambien el lapso de tiempo para la atención es deficiente , entonces podemos decir que la atención brindada por el personal no es del todo eficiente necesitando mejoras para llegar al nivel alto.

Balarezo (2014), desarrollo su proyecto llamado “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*”, con el objetivo de reconocer de manera técnica el conflicto existente, sus causas y repercusiones de la misma manera insertar la propuesta que ayude a la institución, el enfoque del proyecto se baso en la cualitativa de modalidad bibliográfica o documental, la muestra estuvo compuesta por 30 individuos que son trabajadores de la organización, se les evaluó mediante la técnica de recolección del cuestionario. Balarezo (2014), concluye en que las variables se relacionan de manera significativa, y el punto flojo mas resaltante es la comunicación entre empleados y esto repercute en el desempeño de la institución y la motivación de los empleados, entonces podemos decir que si no hay una comunicación eficiente entre el empleador y los empleados el desarrollo de la institución no se dara de manera adecuada o simplemente no se dara.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Comportamiento Organizacional**

#### **Definición de la variable comportamiento organizacional**

Moos (1974) definió el comportamiento organizacional:

Como la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales. Así una determinada clase de un centro escolar puede ser más o menos creativa, afiliativa, orientada a las tareas, etc. Asimismo, una específica familia puede ser mas o menos controladora, cohesiva, organizada, etc. (p.144)

Goncalves (2000), define comportamiento institucional como una manifestación que intermedia entre los aspectos del sistema organizacional y las inclinaciones motivacionales que son una conducta que tiene repercusiones sobre la institución, ya sea los frutos, complacencia, rotación, entre otros.

En relación con el concepto etimológico sobre comportamiento organizacional, se puede decir que es la consecuencia de los factores más débiles de la institución, donde se tiene en cuenta a los individuos que lo componen. En otras palabras, una institución está compuesta por varias partes las cuales cada desempeña un rol. Cuando queremos conocer cuál es el comportamiento institucional, en relación con el concepto etimológico, nos referimos a un aspecto de la organización que tiene ese requerimiento.

#### **Dimensiones del comportamiento organizacional**

Para dimensionar la variable comportamiento organizacional fue necesario consultar las investigaciones que realiza Moos (1974), quien divide el comportamiento organizacional en las siguientes dimensiones:

### **Dimensión 1: Relaciones en el comportamiento organizacional**

Es una dimensión que calcula el nivel en que los trabajadores están responsabilizados con su labor y el nivel en que sus superiores contribuyen con sus trabajadores y los motiva a ayudarse entre ellos. Está compuesta por las subescalas:

Implicación (IM) Nivel en que los trabajadores se preocupan por su labor y como la realizan. Por ejemplo, el ítem 1 “El trabajo es realmente estimulante”.

Cohesión (CO) Nivel en que los trabajadores se apoyan entre ellos y se manifiestan amables con los demás. Por ejemplo, el ítem 22 “La gente se ocupa personalmente por los demás”

Apoyo (AP) Nivel en que los superiores contribuyen y motivan a sus empleados a tener un buen comportamiento entre ellos. Por ejemplo, el ítem 13 “Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien”.

### **Dimensión 2: Autorrealización en el comportamiento organizacional**

Nos habla de una dimensión que califica el nivel en el que se incentiva a los trabajadores a automotivarse y tomar de manera correcta sus decisiones; la relevancia que se da a realiza bien la planificación, calidad y culminación de labores y el nivel en el que se compromete en el trabajo o a la necesidad controlan el contexto laboral.

Autonomía (AU) Nivel en el que se motiva a los trabajadores a ser suficientes por ellos mismos y a dar la iniciativa. Por ejemplo, el ítem 24 “Se anima a los empleados que tomen sus propias decisiones”.

Organización (OR) Nivel en el que se resalta la buena organización, calidad y culminación de la labor. Por ejemplo, el ítem 35 “Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico”.

Presión (PR) Nivel en el que la necesidad o compromiso laboral controla el contexto laboral. Por ejemplo, el ítem 16 “Aquí parece que las cosas siempre son urgentes”.

### **Dimensión 3: Estabilidad/cambio en el comportamiento organizacional**

Esta dimensión cuantifica el nivel en que los trabajadores saben lo que viene en su labor del día a día y como se les muestran los parámetros y propuestas de trabajo; el nivel en que los superiores emplean estas y el compromiso y a los nuevos planes, finalmente, el nivel en que el contexto colabora a diseñar un espacio de labor agradable.

Claridad (CL) Nivel en que se saben sobre las perspectivas de las labores diarias y se exponen las normas y propuestas para su labor. Por ejemplo, el ítem 17 “Las actividades están bien planificadas”.

Control (CN) Nivel en que los superiores emplean las normas y las presiones para manejar a los trabajadores. Por ejemplo, el ítem 28 “ Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas”.

Innovación (IN) Nivel en el que se resalta la transformación y las nuevas ideas. Por ejemplo, el ítem 9 “ Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente”.

Comodidad (CF) Nivel en el que el contexto apoya a realizar un nuevo espacio laboral ameno. Por ejemplo, el ítem 20 “La iluminación es muy buena”.

*Teorías que sustentan la variable comportamiento organizacional*

#### **Teoría del comportamiento organizacional**

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano (Cortes, 2009, p.9).

Por lo tanto, la teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de ideas y variables que contribuyen a la investigación de como las personas se relacionan en distintos espacios. En las cualidades de la conducta se subdivide un conjunto de

dimensiones como la personalidad, autoestima, intelectualidad, genio, sentimientos, compromiso, familia, conocimientos, costumbres, etc.

En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor (citado por Cortes 2009), afirma con indiscutibles argumentos que “de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas” (p. 9).

La conducta organizacional es uno de los más importantes aspectos para investigar sobre el impacto que las personas, las comunidades y las organizaciones tienen sobre la conducta dentro de la institución, con la idea de insertar el saber a la mejora de capacidad de esta.

### **Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional**

Para Cortes (2009), el comportamiento organizacional:

Se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. (p. 10)

Se les define como desafectos a los requerimientos de la organización y reacios al cambio, ni a los incentivos por su labor los motiva a interesarse, por desarrollar sus labores dentro de la empresa, por lo que los superiores deben de consultar a ciertas maneras de coerción, manejo y amago, para llegar a que los empleados realicen su trabajo.

Cortes (2009), afirma “la teoría Y se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada”. (p. 10)

Manifiesto que la teoría “Y” posee mejor contribución a la investigación, ya que la idea de estudiar el comportamiento institucional con la idea de plantear estrategias de solución, por medio de hallar las áreas a mejorar, ya sea en los distintos departamentos como a los implicados, esto ayudara a reforzar sus habilidades.

## **Tipos de comportamiento organizacional**

Esta sección aborda los tipos de comportamiento organizacional, desde la perspectiva de Chiavenato (2016), quien señala que hay varias expresiones utilizadas para clasificar el comportamiento, tales como: lograr comportamiento, armonía, comportamiento constructivo, comportamiento saludable, comportamiento tenso, comportamiento de confianza, etc. Sin embargo, lo importante es la clasificación sintética del comportamiento como favorable, desfavorable o neutral en relación con el logro de los objetivos de la organización y las personas.

Por otro lado, el mismo Chiavenato (2016), explica que cuando un comportamiento organizacional es positivo, las personas son más creativas y proactivas, comparten conocimientos, confían en sus superiores, colegas y subordinados, innovan, son animados, confiados e interesados, y tienen un fuerte sentimiento de pertenencia.

Chiavenato (2016), agrega que el comportamiento desfavorable se caracteriza por la frustración, la desmotivación, la falta de integración entre la empresa y los empleados, la improductividad, la escasa capacitación y la falta de participación en los negocios; Cuando el comportamiento es neutral, se percibe la indiferencia, la apatía, la baja integración entre la empresa y los empleados, el bajo rendimiento en la capacitación y la poca participación en los negocios; En un comportamiento favorable, el escenario es todo lo contrario, hay satisfacción, motivación, alta integración entre la empresa y los empleados, productividad, mayor uso en la capacitación y mayor participación en los negocios.

Chiavenato (2016), agrega que la diferencia entre el mal tiempo y el mal tiempo radica en la intensidad con la que se manifiestan las situaciones negativas, siendo ambas desfavorables para los objetivos de las organizaciones y de las personas que trabajan allí. Chiavenato (2016) señala la diferencia sobre el logro de objetivos en una organización. Según el autor, los objetivos organizacionales son aquellos que la organización pretende

lograr, tales como ganancias, productividad, calidad en productos / servicios, reducción de costos, entre otros; Por otro lado, los objetivos individuales están relacionados con lo que las personas aspiran a lograr, a saber, mejores salarios, beneficios sociales, seguridad y estabilidad laboral, crecimiento profesional, etc.

Por último, Chiavenato (2016), enfatiza que cuando es posible crear un comportamiento organizacional que satisfaga las necesidades de sus participantes y que canalice sus comportamientos motivados hacia el logro de los objetivos de la organización, simultáneamente, hay un comportamiento favorable para aumentar su efectividad.

### **Factores que conforman y afectan el comportamiento organizacional**

Cortes (2009), señalan que los factores que influyen positivamente en el comportamiento son la comunión entre los empleados, el trabajo en equipo, el reconocimiento, la oportunidad de avanzar en la profesión, el respeto, etc. Sin embargo, los factores negativos se caracterizan por la individualidad de los empleados, la aparición de intrigas, chismes, falta de compañía, falta de aliento, entre otros.

Cortes (2009), describen factores que pueden cambiar el comportamiento organizacional de una empresa, comprometiendo así sus resultados. Estos factores incluyen la adopción de tecnologías modernas que no requieren personas, la contención de las políticas salariales y de beneficios, y las crecientes demandas de la empresa a los empleados.

Según Cortes (2009), el comportamiento organizacional, aunque algo abstracto, se materializa en las organizaciones a través de indicadores que indican su calidad, son: alta rotación de personal, ausencias y retrasos excesivos, graffiti en el baño, ejecución del programa de sugerencias infructuosas, información de evaluación del desempeño, huelgas, conflictos interpersonales e interdepartamentales, desperdicio de material e incluso quejas de servicios médicos.

El autor señala que estos indicadores no proporcionan los elementos necesarios para descubrir las causas que afectan el comportamiento de manera más positiva o negativa, pero sirven como advertencia cuando algo no está bien o cuando el comportamiento es muy bueno.

### **2.2.2. Satisfacción del Usuario**

#### **Definición de satisfacción del usuario**

Oliver (2009 p. 23) define: “La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”.

El usuario o cliente viene al consultorio de obstetricia para que el profesional le ayude a satisfacer sus necesidades y problemas de salud. Cuando el usuario o cliente recibe una buena atención y como consecuencia de ello recupera su salud, éste expresará su respuesta de saciedad a través de la satisfacción percibida de la atención recibida.

Atalaya (1995, p 23) “La Satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Es muy importante lo que el usuario percibe de la atención que recibe ya que siempre va a tener la expectativa de recibir una buena atención, lo que de lograrse, éste quedará contento y entonces volverá para seguir siendo atendido.

Vavra (2003, p.25) “La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa expectativa.

Cuando el usuario va al centro de salud para ser atendido, éste espera que le ayuden a solucionar su problema de salud, pero si es mal atendido y recibe un maltrato el usuario no volverá para atenderse ó lo demostrará a través de su insatisfacción a la atención recibida.

Yi, (1991) citado por Vavra (2003, p. 25). “La satisfacción se define como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una supuesta experiencia”.

Es muy importante cumplir y satisfacer las necesidades de salud de los usuarios, éste siempre se hará de una opinión ante la atención recibida y la va a expresar tanto oralmente a sus familiares o vecinos como a través de opiniones que emite en las encuestas.

### **Percepción del usuario**

Según el MINSA (2012, p.14) Es “Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado”.

El usuario va a percibir ó tener una impresión de la atención recibida y se va a hacer una opinión de ésta, dependerá del profesional y de su competencia el poder asegurarse que en cada área de la atención éste usuario reciba una atención de calidad. Por ello actualmente se habla de la satisfacción de usuario como medida de la calidad de atención que se da al paciente. Por lo tanto es también importante definir lo que es la calidad.

Para Domínguez (2006 p 47) “La Calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Por lo tanto la calidad me va a permitir saber si en un Centro de salud como organización se está dando una atención adecuada con la buena participación de sus profesionales lo que redundara en bien del paciente y éste lo expresara con el grado de satisfacción que posea.

Para Álvarez (2005, p 95) “La Calidad depende del juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio según las características de su uso y de su urgencia de poseerlo”

Hay que tomar en cuenta la opinión que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que han recibido en el consultorio de allí la importancia de medir esta opinión o

juicio a través de encuestas de satisfacción del usuario o mediciones de la calidad de atención.

Para el MINSA (2012): “La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta ofrece” (p. 14).

Cuando el cliente viene a un centro de salud tiene expectativas de tener una buena atención, y el centro de salud debe cumplir con las promesas ofrecidas de dar una buena atención, ya que el usuario va a percibir si ésta fue buena o mala.

### **Dimensiones de la segunda variable:**

#### **Dimensión 1: Fiabilidad.**

Para Farfán (2007, p 11): “la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo como un factor esencial para la competitividad de la industria”.

Esto implica un grado de compromiso del personal de salud para cumplir con este requisito para realizar una buena atención, teniendo la capacidad de identificar problemas que se puedan suscitar y resolverlos cuando éstos se presenten. lo que dará por resultado el éxito en devolver la salud al usuario.

El MINSA,(2012, p.14) define fiabilidad como “ La capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido “

Cuando el usuario va al centro de salud para atenderse en el consultorio de obstetricia no solo espera recibir una buena atención profesional sinó que también el centro debe cumplir con su parte y cumplir con todo lo que se le ha ofrecido, que se cumplan los horarios, el orden de atención, se les de los medicamentos que necesita, se le haga las pruebas que se les promete y el profesional debe asegurarse que todo esto se cumpla.

**Dimensión 2: Capacidad de respuesta:**

Para el MINSA (2012, p. 14) Es “Disposición a servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”.

El profesional debe ser capaz de dar una atención oportuna en un tiempo razonable y con la calidad necesaria que el usuario requiere y se merece para poder atender a su necesidad de Salud, además es muy importante el tiempo que empresa que debe ser el adecuado.

**Dimensión 3: Seguridad**

MINSA (2012, p.15) “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”.

Dentro de las competencias profesionales las actitudes son un pilar muy importante en el profesional así mismo el que demuestre que está bien preparado, además debe saber respetar la privacidad del paciente usuario y sobre todo inspirarle confianza porque de todo ello dependerá que el paciente pueda cumplir con su tratamiento asignado.

**Dimensión 4: Empatía**

MINSA (2012, p.14) “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro”.

El profesional debe tener mucho cuidado y ser empático con el paciente ya que tiene que pensar que éste viene para que le solucionen su problema de salud y debe recibir un trato amable y también debe velar por que los otros trabajadores también le traten con amabilidad y respeto.

### **Dimensión 5: aspectos tangibles**

MINSA (2012, p.14) “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”.

El profesional debe tener cuidado con éste indicador de satisfacción percibida ya que para que el aspecto físico del centro de salud es muy importante, el usuario desea que el lugar donde se va a tender esté limpio, sea cómodo, tenga equipos apropiados en buenas condiciones y sus instalaciones también lo sean. También el profesional que le atiende y demás trabajadores deben tener un aspecto adecuado.

#### **Teoría que sustenta la variable satisfacción del usuario**

La teoría de los aspectos en la complacencia del usuario se compone de dos dimensiones de los bienes o servicios prestados están vinculados con la satisfacción al usuario y otras distintas que están vinculadas con la insatisfacción del usuario.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) citados por Carmona y Leal (1998) investigan la teoría de los aspectos en el contexto de la satisfacción del usuario.

Ninguna de ellas llegan a que haya dimensiones que solo se den solo por la satisfacción o que den lo contrario, sin embargo hay aspectos vinculados a si satisface o no.

Sin embargo todas estas investigaciones emplean la técnica del percance crítico, el estudio de la información llevada a cabo, los bienes o servicios investigados y la segmentación de los usuarios revisados son diferentes.

En Swan y Combs (1976) y Maddox (1981), citados por Carmona y Leal (1998) que son estudios que investigan solo a los productos, la diversificación de sus ámbitos en dimensiones instrumentales, relacionadas a la insatisfacción, y aspectos simbólicos,

correlacionados a la satisfacción, pone en duda, lo que conlleva a que las respuestas logradas sean dependientes de la manera en cómo se resuelvan.

Bitner, Booms y Tetreault (1990) y Silvestro y Johnston (1990), citados por Carmona y Leal (1998) los cuales solo se centran en los servicios prestados, investigan de manera directa el vínculo de estos dos ámbitos de los servicios con la satisfacción y la insatisfacción del usuario, sin diversificarlos anteriormente en aspectos instrumental o metafórico.

Bitner, Booms y Tetreault (1990), citados por Carmona y Leal (1998) se enfoca en el intercambio personal entre los usuarios y los trabajadores de una llamada con 3 diferentes servicios, señala la conducta y acontecimiento exacto, que mencione los que quedaron satisfechos e insatisfechos con esta, más que aspectos básicos. En esta investigación están los vínculos calculados de manera significativa entre la manera del incidente y los equipos y niveles, que engloban dichas conductas y acontecimientos.

Silvestro y Johnston (1990) citados por Carmona y Leal (1998) no respalda la posible respuesta de que existen dos diferentes aspectos de calidad, salubres y de desarrollo, planteando una nueva teoría que mantiene la existencia de 3 aspectos de calidad: salubres (aspectos que quiere recibir el usuario, en los que el fallar en un punto originara la insatisfacción de este), aspectos de desarrollo (este servicio se enfocara en la satisfacción del usuario, y en los que al tener una deficiencia en su desarrollo no originara exactamente la insatisfacción) y aspectos con dos principios (aspectos que quiere el usuario, en los que al fallar dará cabida a la insatisfacción, y si el servicio va más allá causara la satisfacción de este) . Los investigadores también mencionan que el estudiar la manera junta las zonas y secciones de la población muy dispares puede retribuir en la concentración de un usuario satisfecho-insatisfecho en cada aspecto.

### **Calidad y satisfacción del usuario externo**

No sería posible hablar sobre la calidad de los productos o servicios sin abordar los conceptos de satisfacción del usuario. Debido a que este trabajo se limita al área de servicio, abordaremos las definiciones de calidad específicas del sector, buscando proporcionar una base para discutir el tema de la satisfacción.

Los especialistas en marketing se destacan como pioneros en la investigación del campo de servicios, y hasta el día de hoy están más interesados en el tema, hasta el punto de estar en la literatura. En los servicios de marketing encontramos el mayor volumen de contribuciones sobre el tema.

Según Karabatsos (como se cita en Carmona y Leal 1998), en la década de 1990 habría un reconocimiento gradual de la vulnerabilidad de las empresas de servicios a la competencia global, así como a las empresas manufactureras. a un defecto de calidad: el alto nivel de trabajo individual presente en los procesos. Este fenómeno puede explicar el efecto de conceptos como Total Quality Contract Management I (TQC / TQM), tan popular en el sector industrial desde su lanzamiento en la década de 1950, llegar a la industria de servicios ofreciendo alternativas para optimizar su rendimiento a través de renovaciones continuas diseñadas por un número creciente de autores.

El enfoque estratégico y el enfoque al cliente también se incorporan como bases fundamentales para cambiar el modelo de gestión de empresas de servicios.

#### ***Calidad en los servicios***

Carmona y Leal (1998) presenta un estudio en profundidad sobre la evolución de los conceptos de calidad y el control de calidad. La sistematización de las diversas definiciones de calidad encontradas en la literatura produjo un trabajo elaborado sobre el tema, estableciendo cinco grupos principales de definiciones de calidad.

Urdan (citado por Carmona y Leal 1998) analiza y adapta los cinco enfoques diferentes de la calidad desde una perspectiva de servicio:

- a) Enfoque trascendental: en esta definición, la calidad se considera "primitivamente definida" y solo observable, lo que se aprende a reconocer por la experiencia. En el caso de los servicios, la percepción de la calidad trascendental puede existir de manera análoga a los productos, aunque no sea objetivamente medible. Sin embargo, las definiciones trascendentales de calidad tienen interpretaciones muy vagas y no son útiles para la administración;
- b) El enfoque basado en la calidad del producto aquí es definible y medible. El "servicio" del producto tiene los atributos representados en términos de especificaciones de suministro, la calidad puede verse como la presencia o ausencia de ciertos elementos dentro de la oferta total y la descripción de sus características;
- c) Enfoque basado en la fabricación: este enfoque se basa en el esfuerzo realizado en el proceso de fabricación para producir un producto que cumpla con las especificaciones de diseño preestablecidas. Con respecto a los servicios, la calidad significa el cumplimiento del proveedor con lo que se ha establecido previamente en cuanto a lo que debe ser el servicio;
- d) Enfoque centrado en el usuario: al igual que con los productos, en este enfoque la calidad se puede medir a partir del juicio subjetivo de cada consumidor y depende del grado en que satisfaga las necesidades y conveniencias del consumidor.
- e) Enfoque centrado en el valor: nada diferente del enfoque de fabricación. Esta es una evaluación del consumidor del "precio / beneficio" ofrecido por la empresa. Dependerá de cuánto el consumidor estaría dispuesto o podría pagar por lo que se ofrece.

### *Calidad en salud*

Ningún otro autor ha desarrollado un trabajo tan completo sobre conceptos y modelos de evaluación de calidad en servicios de salud como Donabedian (citado por Carmona y Leal 1998), hasta el punto de que la mayoría de los académicos lo reconocen como el mentor. Es muy raro encontrar un libro, artículo o tesis académica relacionada con la calidad de la salud que no funcione con los conceptos fundamentales definidos por el autor a lo largo de su trabajo.

Un primer punto en la definición de cuál es la calidad de la atención médica es que no es un atributo abstracto sino que se construye mediante la evaluación de la atención a través de tres enfoques:

- a) Estructura: implica las características de las instituciones; estructura física, recursos humanos y materiales, equipamiento y modelo organizacional;
- b) Proceso: se refiere a lo que realmente se hace durante la prestación de atención. También incluye tareas que son responsabilidad del paciente, desde el momento de buscar atención hasta el proceso de diagnóstico y tratamiento;
- c) Resultado: configura los efectos de la atención sobre el estado de salud del paciente y la población. Complementando este enfoque para la evaluación de la atención médica, el autor recuerda la interdependencia entre las dimensiones técnicas del trabajo médico y las dimensiones interpersonales presentes en la relación médico-paciente. A pesar de su interdependencia, estas dimensiones se perciben y analizan por separado al evaluar la calidad de la atención médica.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

**Autorrealización:** Moos (1974) nos habla de una dimensión que califica el nivel en el que se incentiva a los trabajadores a automotivarse y tomar de manera correcta sus decisiones; la relevancia que se da a realiza bien la planificación, calidad y culminación de

labores y el nivel en el que se compromete en el trabajo o a la necesidad controlan el contexto laboral.

### **Comportamiento organizacional**

Moos (1974) definió el comportamiento organizacional:

Como la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales. Así una determinada clase de un centro escolar puede ser más o menos creativa, afiliativa, orientada a las tareas, etc. Asimismo, una específica familia puede ser mas o menos controladora, cohesiva, organizada, etc. (p.144)

**Dimensión aspectos tangibles:** MINSA (2012, p.14) “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”.

**Dimensión capacidad de respuesta:** Para el MINSA (2012, p. 14) Es “Disposición a servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”.

**Dimensión Empatía:** MINSA (2012, p.14) “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro”.

**Dimensión fiabilidad:** Para Farfán (2007, p 11): “la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo como un factor esencial para la competitividad de la industria”.

**Dimensión Seguridad:** MINSA (2012, p.15) “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”.

**Relaciones:** Según Moos (1974) es una dimensión que calcula el nivel en que los trabajadores están responsabilizados con su labor y el nivel en que sus superiores contribuyen con sus trabajadores y los motiva a ayudarse entre ellos. Está compuesta por las subescalas:

**Estabilidad:** Moos (1974) nos dice que esta dimensión cuantifica el nivel en que los trabajadores saben lo que viene en su labor del día a día y como se les muestran los parámetros y propuestas de trabajo; el nivel en que los superiores emplean estas y el compromiso y a los nuevos planes, finalmente, el nivel en que el contexto colabora a diseñar un espacio de labor agradable.

## Capítulo III. Hipótesis y Variables

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis General

HG: A mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

#### 3.1.2. Hipótesis Específicas

H<sub>1</sub> A mejores relaciones en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

H<sub>2</sub> A mayor autorrealización en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

H<sub>3</sub> A mayor estabilidad del comportamiento le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

### 3.2. Variables

#### Variable (X): Comportamiento organizacional

Según Moos (1974):

Como la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales. Así una determinada clase de un centro escolar puede ser más o menos creativa, afiliativa, orientada a las tareas, etc. Asimismo, una específica familia puede ser mas o menos controladora, cohesiva, organizada, etc. (p.144)

### Variable (Y): Satisfacción del usuario

Vavra (2003) “La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa expectativa” (p.25).

### 3.3. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización de Variable 1: Comportamiento organizacional*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1 Comportamiento organizacional	Relaciones	Implicación	1,2,3, 4,5,6
		Cohesión	
		Apoyo	
	Autorrealización	Autonomía	7,8,9, 10,11,12
		Organización	
		Presión	
		Claridad	
	Estabilidad /cambio	Control	13,14,15, 16,17,18
		Innovación	
		Comodidad	

**Tabla 2***Matriz de Operacionalización de Variable 2: Satisfacción del usuario*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2 Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	1,2, 3,4,5
	Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable.	6,7, 8,9
	Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	10,11, 12,13
	Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender.	14,15, 16,17, 18
	Aspectos tangibles	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, apariencia física de las instalaciones, equipos, etc.	19,20, 21,22

## **Capítulo IV. Metodología**

### **4.1. Enfoque de la Investigación**

El enfoque para la presente investigación es el cuantitativo, según Bernal (2010, p.60):

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Por lo tanto, este estudio es cuantitativo por cuanto realizará medición de las variables y probará hipótesis en base a una muestra para que sus resultados sean generalizados a una determinada población.

### **4.2. Tipo de Investigación**

Es de tipo sustantiva, Carrasco (2009) concibe lo siguiente:

Es aquella que se orienta a problemas fácticos, su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objetivo de contribuir en la estructuración de teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural (p. 44).

### **4.3. Diseño de Investigación**

Pertenece a los diseños no experimentales transversales correlacionales. Carrasco (2009) “las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

Asimismo, Carrasco (2009) afirma que:

Tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (p.73).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

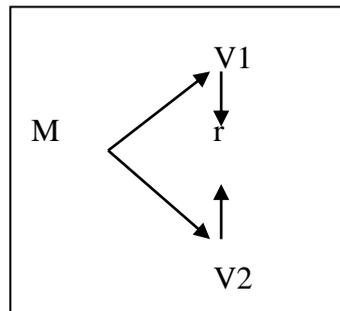


Figura 1. Diseño de Investigación

Dónde:

M = Muestra

V1 = Observación de la variable 1 Comportamiento organizacional

V2 = Observación de la variable 2 Satisfacción del usuario

r = relación entre las variables.

#### 4.4. Población y Muestra

##### **Población**

Carrasco (2009), “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

La población estuvo constituida por los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja.

##### **Muestra**

El muestreo planteado fue el probabilístico, para Carrasco, (2009):

Este tipo de muestras dependen de la probabilidad donde cualquier miembro de la

población puede integrar la muestra, dentro del muestreo probabilístico tenemos la muestra aleatoria estratificada, según este mismo autor este tipo de muestras nos permite obtener la muestra según determinadas características como edad, sexo, profesión entre otros. (p. 241)

Para determinar el tamaño representativo de la muestra aplicamos la siguiente fórmula probabilística, obtenida de Carrasco (2009, p. 242):

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

Z = (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P = (0,5): Proporción de éxito.

Q = (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

$\varepsilon$  = (0,05): Tolerancia al error

N = (150): Tamaño de la población.

n : Tamaño de la muestra.

Luego de aplicar la formula se obtuvo  $n = 108$

**Tabla 3**

*Distribución de la población*

Consultorio Externo	Población	Muestra
Pediatría	15	11
Urología	15	11
Cardiología	15	11
Neumología	15	11
Cirugía pediátrica	15	11
Neurocirugía	15	11
Neurología	15	11
Otorrinolaringología	15	11
Cirugía de Cabeza y Cuello	15	10
Cirugía plástica	15	10
Total	150	108

#### **4.5. Técnicas es Instrumentos de Recolección de Información**

##### **Técnica de recolección de datos**

###### **La encuesta.**

Carrasco (2009), nos dice “es una técnica de recogida de información que consiste en la elección de una serie de personas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario, esta es la técnica cuantitativa más utilizada para la obtención de información primaria” (p.231).

##### **Instrumento de recolección de datos**

###### **Ficha técnica del instrumento para la variable comportamiento organizacional**

Nombre: Cuestionario sobre comportamiento organizacional para el usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Autor: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO

Administración: Individual y colectiva

Duración: 10 y 15 minutos

Significación: Percepción sobre el comportamiento organizacional según el usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo

Edad: 19 años a mas

Nivel: Superior

Estructura: Está formada por tres aspectos fundamentales:

D<sub>1</sub> Relaciones

D<sub>2</sub> Autorrealización

D<sub>3</sub> Estabilidad

**Tabla 4***Niveles y rangos del cuestionario de comportamiento organizacional*

Niveles	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Relaciones	6 – 11	12 – 16	17 – 20	21 – 25	26 – 30
Autorrealización	6 – 11	12 – 16	17 – 20	21 – 25	26 – 30
Estabilidad	6 – 11	12 – 16	17 – 20	21 – 25	26 – 30
Comportamiento organizacional	18 – 32	33 – 47	48 – 61	62 – 76	77 – 90

**Ficha técnica del instrumento para la variable satisfacción del usuario externo.**

Nombre: Cuestionario sobre satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Autor: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO

Administración: Individual y colectiva

Duración: 10 y 15 minutos

Significación: Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo

Edad: 19 años a mas

Nivel: Superior

Estructura: Está formada por cinco aspectos fundamentales

D<sub>1</sub> Fiabilidad

D<sub>2</sub> Capacidad de respuesta

D<sub>3</sub> Seguridad

D<sub>4</sub> Empatía

D<sub>5</sub> Aspectos tangibles

**Tabla 5***Baremo del cuestionario de satisfacción del usuario externo*

Niveles	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tangibilidad	5 – 11	12 – 17	18 - 23	24 – 29	30 – 35
Fiabilidad	4 – 9	10 – 14	15 – 18	19 – 23	24 – 28
Capacidad de respuesta	4 – 9	10 – 14	15 – 18	19 – 23	24 – 28
Seguridad	5 – 11	12 – 17	18 - 23	24 – 29	30 – 35
Empatía	4 – 9	10 – 14	15 – 18	19 – 23	24 – 28
Satisfacción	22 – 48	49 – 75	76 – 101	102 – 128	129 – 154

**4.6. Tratamiento Estadístico**

Los datos obtenidos fueron analizados con el soporte técnico del SPSS versión 21, mediante el cual se procede a la presentación estadística de medidas de tendencia central y de variabilidad, así como la estadística inferencial para la respectiva prueba de hipótesis.

Una vez elaborada la base de datos, se procederá al procesamiento, para lo cual se empleará una PC y el programa informático SPSS, versión 23.0 para Windows. Los análisis se realizarán con un nivel de significancia estadística de  $p < .05$  y serán los siguientes: Agrupación por niveles o categorías de los datos de las dos variables generales, para su correspondiente análisis descriptivo. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad para conocer la distribución de los datos, y de esta manera utilizar pruebas paramétricas y no paramétricas. Por último, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para contrastación de las hipótesis y el análisis de la relación entre variables.

**Tabla 6***Índices de correlación*

$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 0,9$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,79$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,59$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,39$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Nota: Bizquerra (2008)

## Capítulo V. Resultados

### 5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

#### *Validez:*

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010),

Una validez es el nivel de un instrumento de recolección de datos, en que realmente pueda medir una variable. La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir (p.231).

#### **Tabla 7**

##### *Validez de los instrumentos*

	Comportamiento organizacional		Satisfacción del usuario externo	
	Porcentaje	Opinión	Porcentaje	Opinión
Dr. Aurelio Gonzalez	95.00%	Aplicable	95.00%	Aplicable
Dr. Ruben Flores	90.00%	Aplicable	90.00%	Aplicable
Dr. Gualberto Hurtado	86.00%	Aplicable	86.00%	Aplicable

Según lo anterior se puede decir que el instrumento es pertinente, relevante y cuenta con la suficiencia para ser aplicado en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

#### *Confiabilidad:*

Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos dice:

La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce

iguales resultados. La confiabilidad consiste grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente (p.324).

Se utilizó el Alfa de Cronbach con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems del instrumento de medición y por poseer la escala de Likert.

### **Tabla 8**

#### *Fiabilidad*

Encuesta	Nº de ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach
Comportamiento organizacional	18	30	0,975
Satisfacción del usuario externo	22	30	0,956

De acuerdo con los índices de confiabilidad Alfa de Cronbach, siendo éste 0,975 y 0,956 se infiere que el instrumento tiene fuerte confiabilidad.

En conclusión, se puede apreciar que el instrumento tiene validez y confiabilidad, siendo apto para su aplicación en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

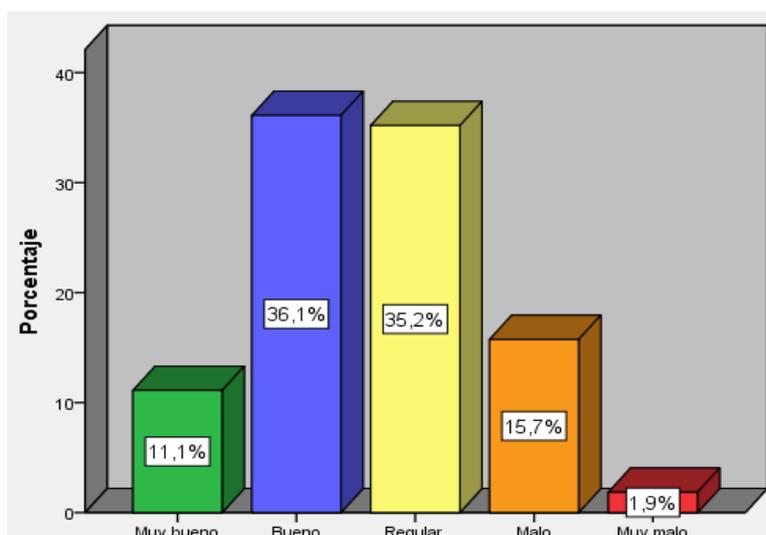
## **5.2. Presentación y Análisis de Resultados**

### **Nivel descriptivo**

### **Tabla 9**

#### *Distribución de frecuencias de la variable comportamiento organizacional*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy bueno	[77 - 90]	12	11,1%
Bueno	[62 - 76]	39	36,1%
Regular	[48 - 61]	38	35,2%
Malo	[33 - 47]	17	15,7%
Muy malo	[18 - 32]	2	1,9%
Total		108	100,0%



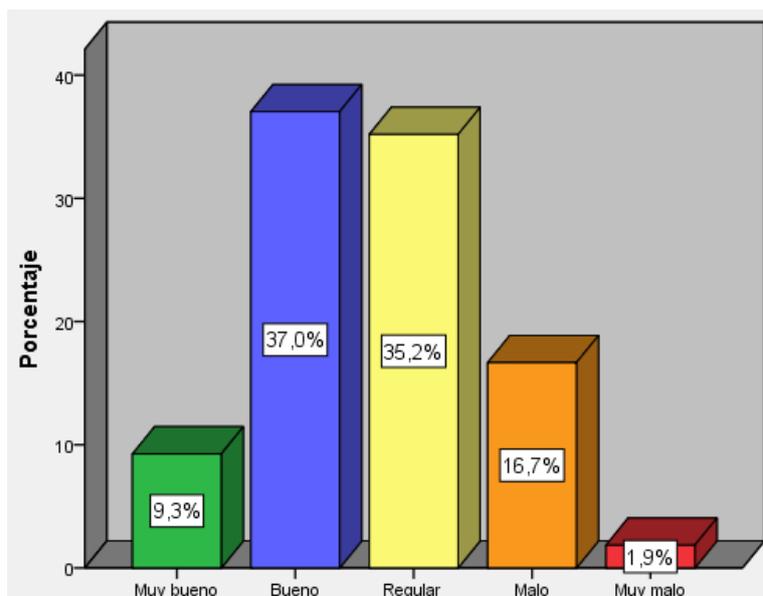
*Figura 2. Comportamiento organizacional*

La tabla 9 y figura 2, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 36,1% (39) consideran bueno el comportamiento organizacional, seguido por un 35,2% (38) que lo consideran regular, otro 15,7% (17) lo consideran malo, un 11,1% (12) lo consideran muy bueno y solo un 1,9% (2) consideran muy malo el comportamiento organizacional.

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy bueno	[6 - 11]	10	9,3%
Bueno	[12 - 16]	40	37,0%
Regular	[17 - 20]	38	35,2%
Malo	[21 - 25]	18	16,7%
Muy malo	[26 - 30]	2	1,9%
Total		108	100,0%



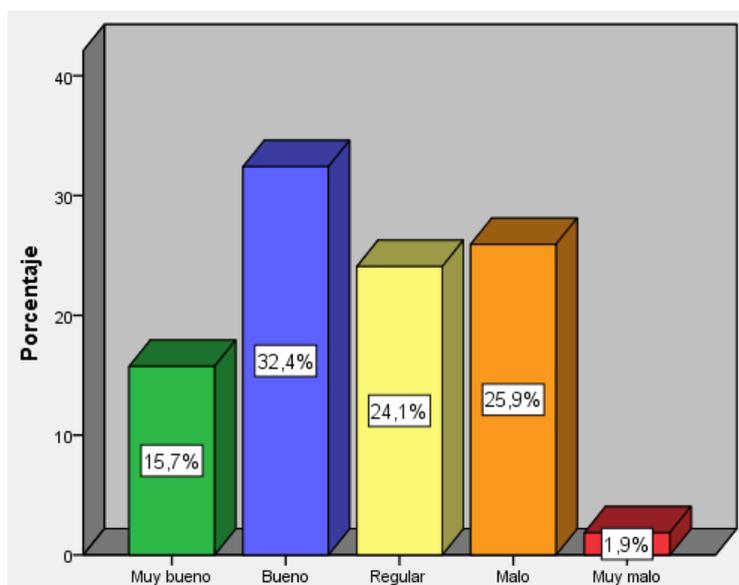
*Figura 3. Relaciones*

La tabla 10 y figura 3, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 37% (40) consideran bueno las relaciones en el comportamiento organizacional, seguido por un 35,2% (38) que las consideran regular, otro 16,7% (18) las consideran malas, un 9,3% (10) las consideran muy buenas y solo un 1,9% (2) consideran muy malas las relaciones en el comportamiento organizacional.

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias de la dimensión autorrealización*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy bueno	[6 - 11]	17	15,7%
Bueno	[12 - 16]	35	32,4%
Regular	[17 - 20]	26	24,1%
Malo	[21 - 25]	28	25,9%
Muy malo	[26 - 30]	2	1,9%
Total		108	100,0%



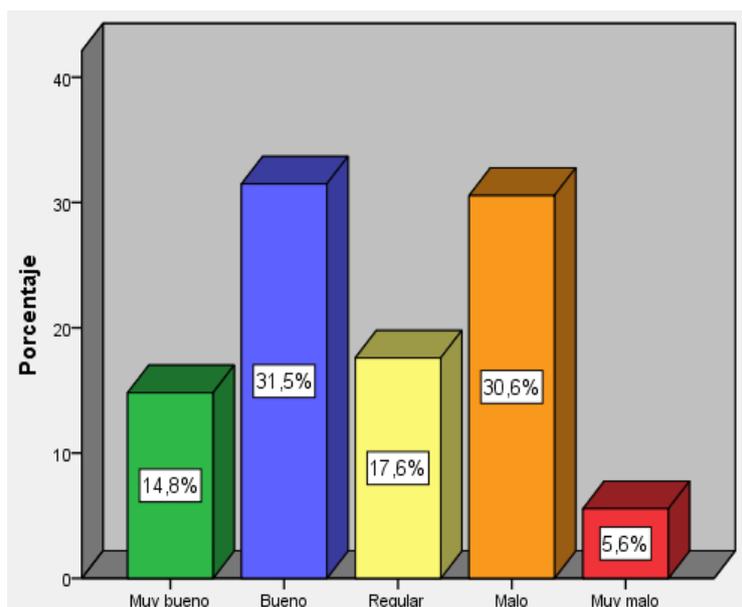
*Figura 4. Autorrealización*

La tabla 11 y figura 4, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 32,4% (35) consideran buena la autorrealización en el comportamiento organizacional, seguido por un 25,9% (28) que las consideran mala, otro 24,1% (26) las consideran regular, un 15,7% (17) las consideran muy buenas y solo un 1,9% (2) consideran muy mala la autorrealización en el comportamiento organizacional.

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la dimensión estabilidad*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy bueno	[6 - 11]	16	14,8%
Bueno	[12 - 16]	34	31,5%
Regular	[17 - 20]	19	17,6%
Malo	[21 - 25]	33	30,6%
Muy malo	[26 - 30]	6	5,6%
Total		108	100,0%



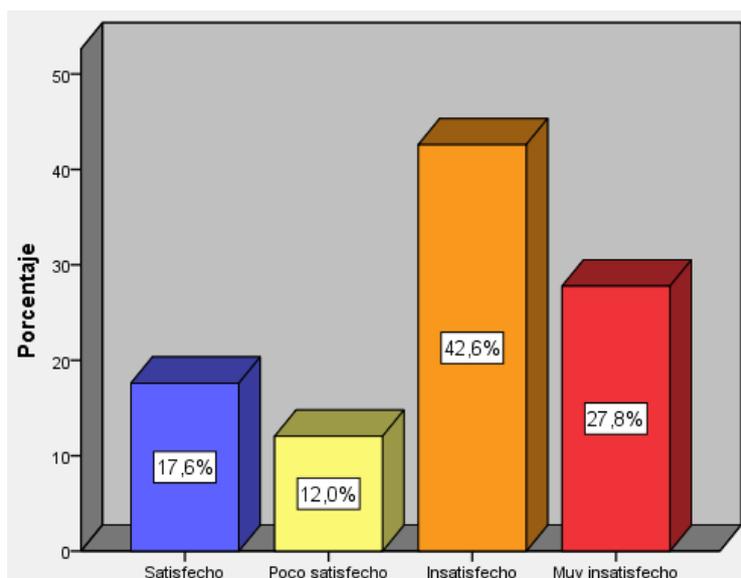
*Figura 5. Estabilidad*

La tabla 12 y figura 5, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 31,5% (34) consideran buena la estabilidad en el comportamiento organizacional, seguido por un 30,6% (33) que las consideran mala, otro 17,6% (19) las consideran regular, un 14,8% (16) las consideran muy buenas y solo un 5,6% (6) consideran muy mala la estabilidad en el comportamiento organizacional.

**Tabla 13**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	[129 - 154]	0	0,0%
Satisfecho	[102 - 128]	19	17,6%
Poco satisfecho	[76 - 101]	13	12,0%
Insatisfecho	[49 - 75]	46	42,6%
Muy insatisfecho	[22 - 48]	30	27,8%
Total		108	100,0%



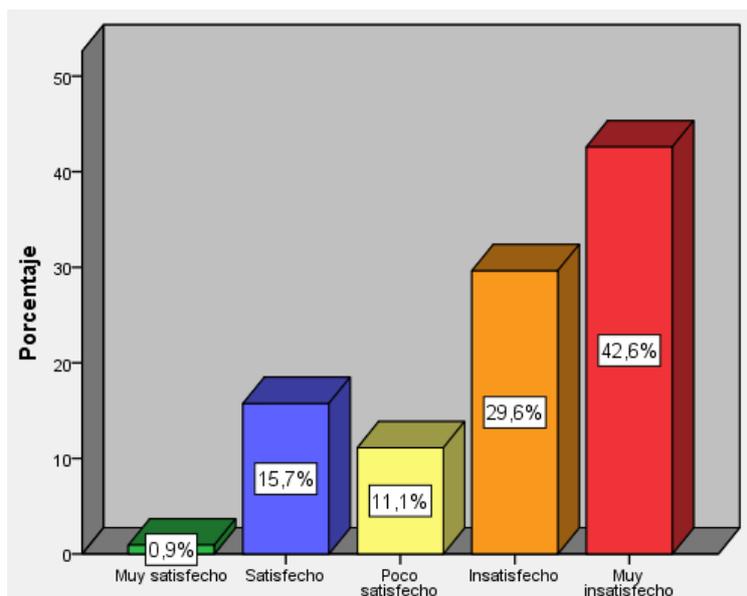
*Figura 6. Satisfacción del usuario*

La tabla 13 y figura 6, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 42,6% (46) se encuentra insatisfecho en cuanto al servicio del consultorio externo, seguido por un 27,8% (30) que se encuentra muy insatisfechos, otro 17,6% (19) se encuentran satisfechos, y solo un 12% (13) se encuentran poco satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo.

**Tabla 14**

*Distribución de frecuencias de la dimensión tangibilidad*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	[30 - 35]	1	0,9%
Satisfecho	[24 - 29]	17	15,7%
Poco satisfecho	[18 - 23]	12	11,1%
Insatisfecho	[12 - 17]	32	29,6%
Muy insatisfecho	[5 - 11]	46	42,6%
Total		108	100,0%



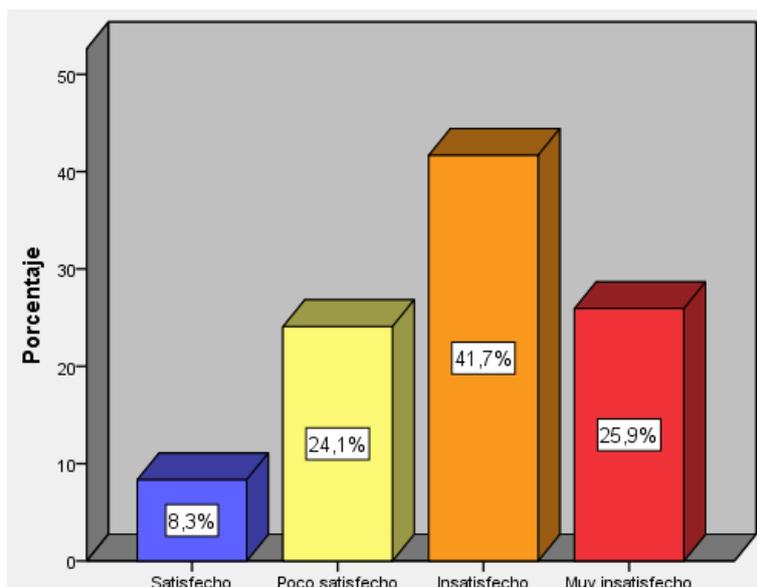
*Figura 7. Tangibilidad*

La tabla 14 y figura 7, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 42,6% (46) se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad en el consultorio externo, seguido por un 29,6% (32) que se encuentra insatisfechos, otro 15,7% (17) se encuentran satisfechos, un 11,1% (12) se encuentran poco satisfechos y solo un 0,9% (1) se encuentran muy satisfechos con la tangibilidad del servicio en el consultorio externo.

**Tabla 15**

*Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	[24 - 28]	0	0,0%
Satisfecho	[19 - 23]	9	8,3%
Poco satisfecho	[15 - 18]	26	24,1%
Insatisfecho	[10 - 14]	45	41,7%
Muy insatisfecho	[4 - 9]	28	25,9%
Total		108	100,0%



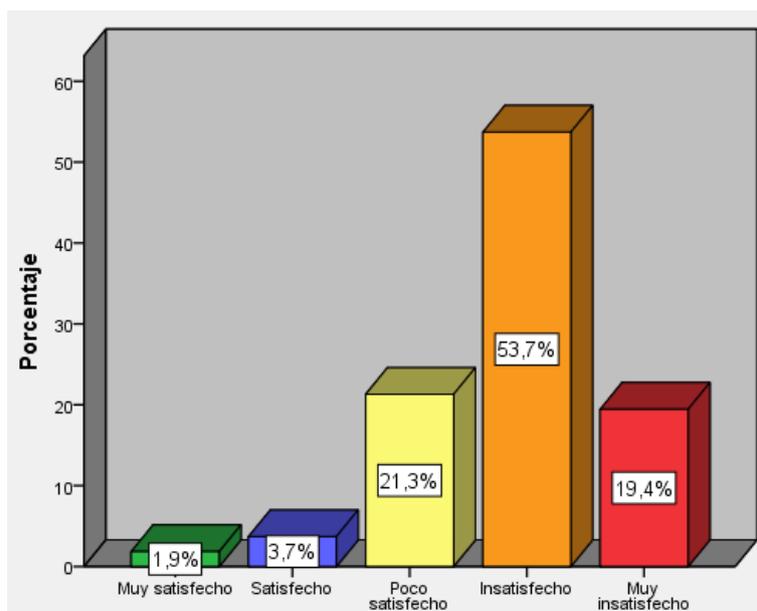
*Figura 8. Fiabilidad*

La tabla 15 y figura 8, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 41,7% (45) se encuentran insatisfechos con la fiabilidad en el consultorio externo, seguido por un 25,9% (28) que se encuentra muy insatisfechos, otro 24,1% (26) se encuentran poco satisfechos, y un 8,3% (9) se encuentran satisfechos con la fiabilidad del servicio en el consultorio externo.

**Tabla 16**

*Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	[24 - 28]	2	1,9%
Satisfecho	[19 - 23]	4	3,7%
Poco satisfecho	[15 - 18]	23	21,3%
Insatisfecho	[10 - 14]	58	53,7%
Muy insatisfecho	[4 - 9]	21	19,4%
Total		108	100,0%



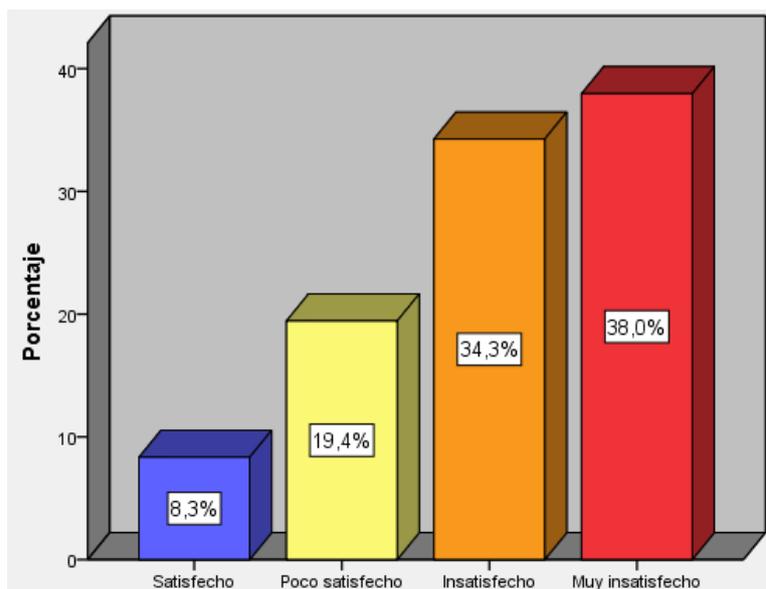
*Figura 9.* Capacidad de respuesta

La tabla 16 y figura 9, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 53,7% (58) se encuentran insatisfechos con la capacidad de respuesta en el consultorio externo, seguido por un 21,3% (23) que se encuentra poco satisfechos, otro 19,4% (21) se encuentran muy insatisfechos, un 3,7% (4) se encuentran satisfechos y un 1,9% (2) se encuentran muy satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio en el consultorio externo.

**Tabla 17**

*Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	[30 - 35]	0	0,0%
Satisfecho	[24 - 29]	9	8,3%
Poco satisfecho	[18 - 23]	21	19,4%
Insatisfecho	[12 - 17]	37	34,3%
Muy insatisfecho	[5 - 11]	41	38,0%
Total		108	100,0%



*Figura 10. Seguridad*

La tabla 17 y figura 10, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 38% (41) se encuentran muy insatisfechos con la seguridad en el consultorio externo, seguido por un 34,3% (37) que se encuentra insatisfechos, otro 19,4% (21) se encuentran poco satisfechos, y un 8,3% (9) se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio en el consultorio externo.

**Tabla 18**

*Distribución de frecuencias de la dimensión empatía*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	[24 - 28]	17	15,7%
Satisfecho	[19 - 23]	14	13,0%
Poco satisfecho	[15 - 18]	2	1,9%
Insatisfecho	[10 - 14]	42	38,9%
Muy insatisfecho	[4 - 9]	33	30,6%
Total		108	100,0%

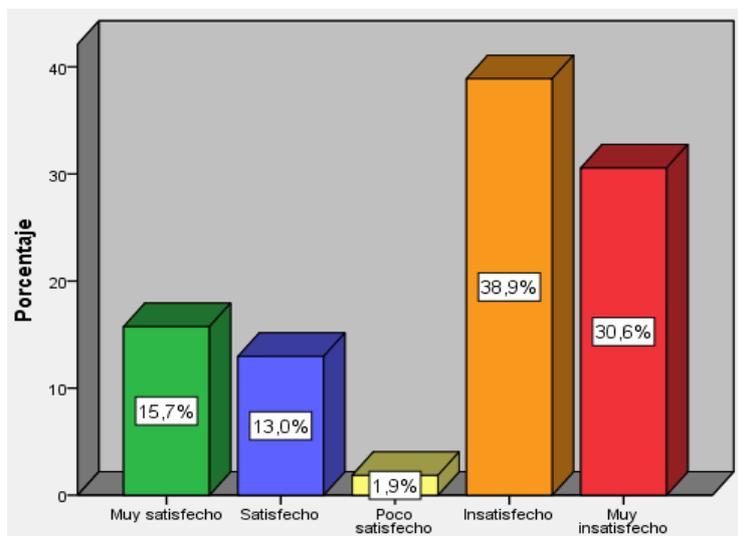


Figura 11. Empatía

La tabla 18 y figura 11, de una muestra de 108 usuarios en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, un 38,9% (42) se encuentran insatisfechos con la empatía en el consultorio externo, seguido por un 30,6% (33) que se encuentra muy insatisfechos, otro 15,7% (17) se encuentran muy satisfechos, un 13% (14) se encuentran satisfechos y solo un 1,9% (2) se encuentran poco satisfechos con la empatía en el servicio en el consultorio externo.

### Resultado del objetivo general

Tabla 19

*Distribución de los niveles comparativos entre comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo*

		Satisfacción del usuario externo				
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Comportamiento organizacional	Muy bueno	Recuento 0	0	2	10	12
		% del total 0,0%	0,0%	1,9%	9,3%	11,1%
	Bueno	Recuento 7	14	9	9	39
		% del total 6,5%	13,0%	8,3%	8,3%	36,1%
	Regular	Recuento 14	22	2	0	38
		% del total 13,0%	20,4%	1,9%	0,0%	35,2%
	Malo	Recuento 7	10	0	0	17
	% del total 6,5%	9,3%	0,0%	0,0%	15,7%	
	Muy malo	Recuento 2	0	0	0	2
		% del total 1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Total		Recuento 30	46	13	19	108
		% del total 27,8%	42,6%	12,0%	17,6%	100,0%

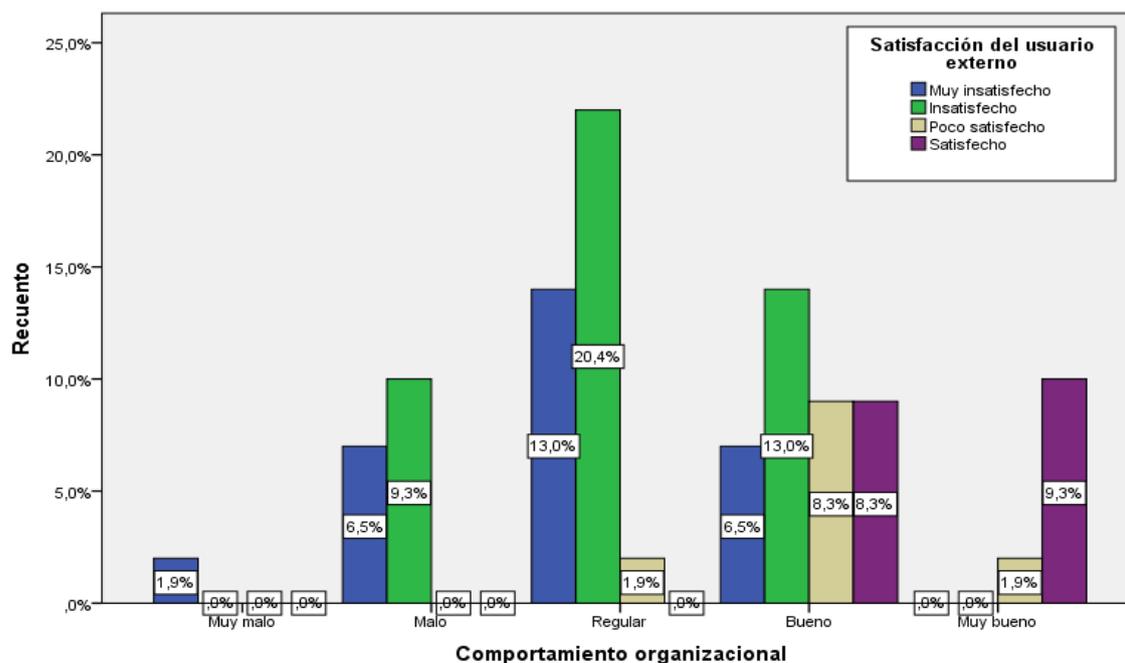


Figura 12. Distribución de los niveles comparativos entre comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo

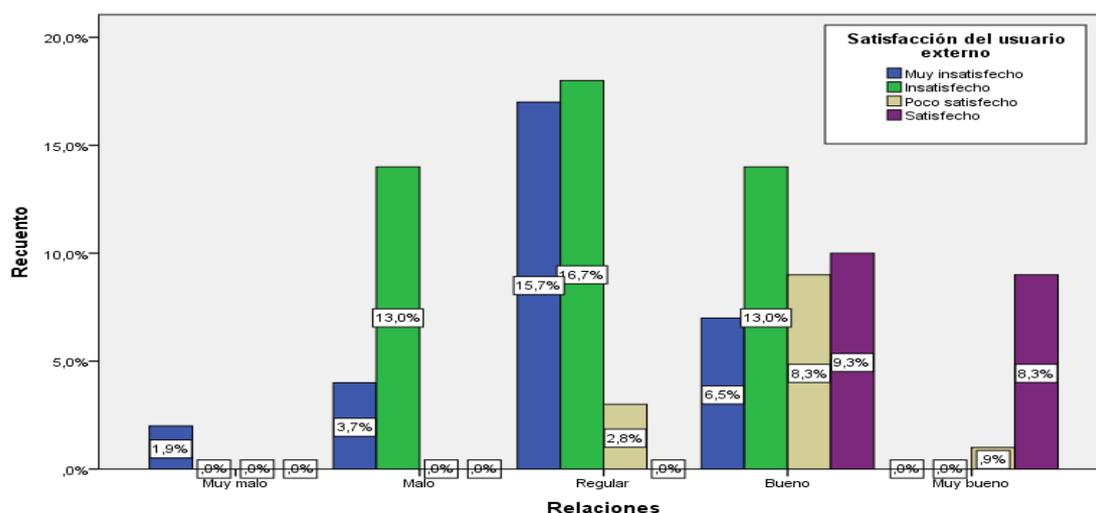
De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados consideran muy bueno el comportamiento organizacional, el 9,3% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 1,9% están poco satisfechos; seguidamente cuando los encuestados consideran bueno el comportamiento organizacional, el 8,3% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, otro 8,3% se encuentran poco satisfechos, el 13,0% se encuentran insatisfechos, y el 6,5 se encuentran muy insatisfechos; por otro lado cuando los encuestados consideran regular el comportamiento organizacional, el 1,9% se encuentran poco satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 20,4% se encuentran insatisfechos, y el 13,0% se encuentran muy insatisfechos; Asimismo cuando los encuestados consideran malo el comportamiento organizacional, el 9,3% se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 6,5% se encuentran muy insatisfechos; y por ultimo cuando los encuestados consideran muy malo el comportamiento organizacional, el 1,9% se encuentran muy insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo.

## Resultado del objetivo específico 1

**Tabla 20**

*Distribución de los niveles comparativos entre relaciones y satisfacción del usuario externo*

		Satisfacción del usuario externo					
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total	
Relaciones	Muy bueno	Recuento 0	0	1	9	10	
		% del total 0,0%	0,0%	0,9%	8,3%	9,3%	
	Bueno	Recuento 7	14	9	10	40	
		% del total 6,5%	13,0%	8,3%	9,3%	37,0%	
	Regular	Recuento 17	18	3	0	38	
		% del total 15,7%	16,7%	2,8%	0,0%	35,2%	
	Malo	Recuento 4	14	0	0	18	
		% del total 3,7%	13,0%	0,0%	0,0%	16,7%	
	Muy malo	Recuento 2	0	0	0	2	
		% del total 1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	
Total		Recuento 30	46	13	19	108	
		% del total 27,8%	42,6%	12,0%	17,6%	100,0%	



*Figura 13. Distribución de los niveles comparativos entre relaciones y satisfacción del usuario externo*

De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados consideran muy buena las relaciones, el 8,3% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 0,9% están poco satisfechos; seguidamente cuando los encuestados consideran buena las relaciones, el 9,3% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 8,3% se encuentran poco satisfechos, el 13,0% se encuentran insatisfechos, y el 6,5 se encuentran muy insatisfechos; por otro lado cuando los encuestados consideran regular las relaciones, el 2,8% se encuentran poco satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 16,7% se encuentran insatisfechos, y el 15,7% se encuentran muy insatisfechos; Asimismo cuando los encuestados consideran mala las relaciones, el 13,0% se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 3,7% se encuentran muy insatisfechos; y por ultimo cuando los encuestados consideran muy mala las relaciones, el 1,9% se encuentran muy insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo.

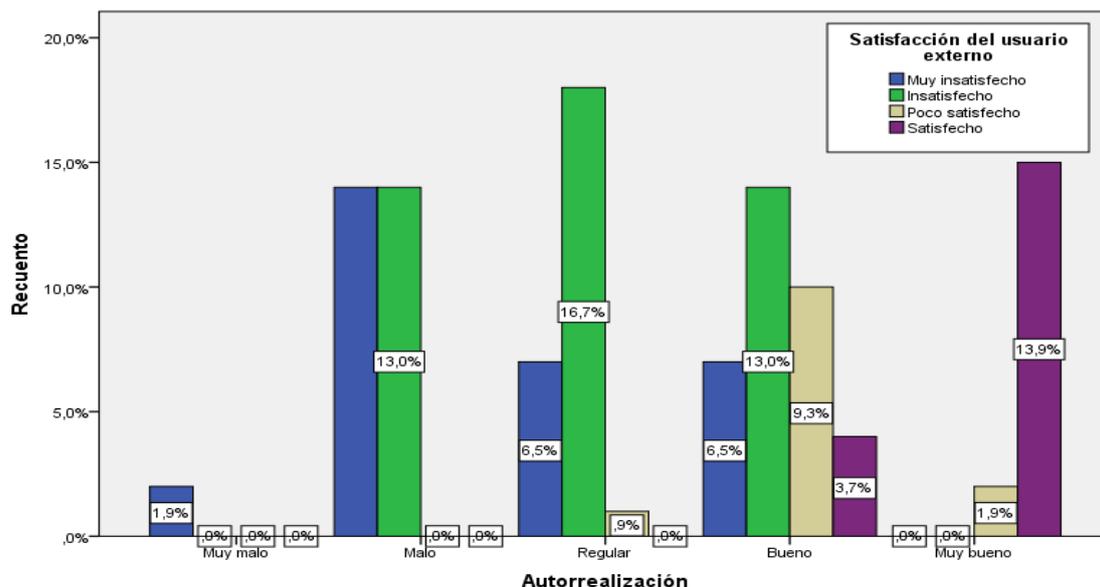
### **Resultado del Objetivo Específico 2**

### **Resultado del Objetivo General**

**Tabla 21**

*Distribución de los niveles comparativos entre autorrealización y satisfacción del usuario externo*

		Satisfacción del usuario externo				
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
AutorrealizaciónMuy bueno	Recuento	0	0	2	15	17
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	13,9%	15,7%
Bueno	Recuento	7	14	10	4	35
	% del total	6,5%	13,0%	9,3%	3,7%	32,4%
Regular	Recuento	7	18	1	0	26
	% del total	6,5%	16,7%	0,9%	0,0%	24,1%
Malo	Recuento	14	14	0	0	28
	% del total	13,0%	13,0%	0,0%	0,0%	25,9%
Muy malo	Recuento	2	0	0	0	2
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Total	Recuento	30	46	13	19	108
	% del total	27,8%	42,6%	12,0%	17,6%	100,0%



*Figura 14.* Distribución de los niveles comparativos entre autorrealización y satisfacción del usuario externo

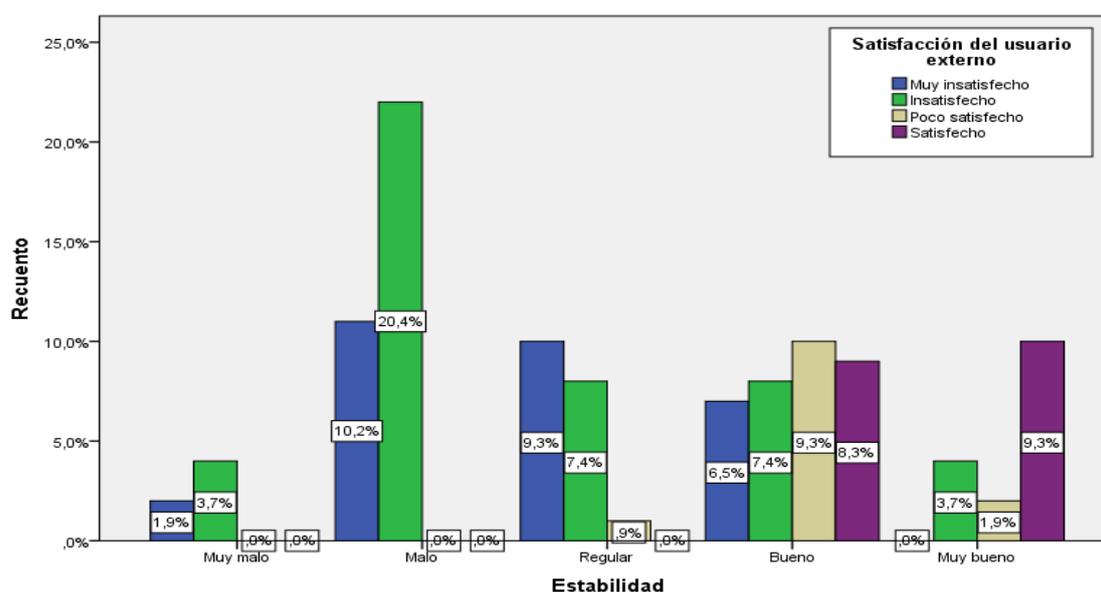
De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados consideran muy buena la autorrealización, el 13,9% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 1,9% están poco satisfechos; seguidamente cuando los encuestados consideran buena la autorrealización, el 3,7% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 9,3% se encuentran poco satisfechos, el 13,0% se encuentran insatisfechos, y el 6,5 se encuentran muy insatisfechos; por otro lado cuando los encuestados consideran regular la autorrealización, el 0,9% se encuentran poco satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 16,7% se encuentran insatisfechos, y el 6,5% se encuentran muy insatisfechos; Asimismo cuando los encuestados consideran mala la autorrealización, el 13,0% se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 13,0% se encuentran muy insatisfechos; y por ultimo cuando los encuestados consideran muy mala la autorrealización, el 1,9% se encuentran muy insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo.

### Resultado del objetivo específico 3

**Tabla 22**

*Distribución de los niveles comparativos entre estabilidad y satisfacción del usuario externo*

		Satisfacción del usuario externo				
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Estabilidad	Muy bueno	Recuento 0	4	2	10	16
		% del total 0,0%	3,7%	1,9%	9,3%	14,8%
	Bueno	Recuento 7	8	10	9	34
		% del total 6,5%	7,4%	9,3%	8,3%	31,5%
	Regular	Recuento 10	8	1	0	19
		% del total 9,3%	7,4%	0,9%	0,0%	17,6%
	Malo	Recuento 11	22	0	0	33
		% del total 10,2%	20,4%	0,0%	0,0%	30,6%
	Muy malo	Recuento 2	4	0	0	6
		% del total 1,9%	3,7%	0,0%	0,0%	5,6%
Total		Recuento 30	46	13	19	108
		% del total 27,8%	42,6%	12,0%	17,6%	100,0%



*Figura 15. Distribución de los niveles comparativos entre estabilidad y satisfacción del usuario externo*

De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados consideran muy buena la estabilidad, el 9,3% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo,

el 1,9% están poco satisfechos, y el 3,7% se encuentran insatisfechos; seguidamente cuando los encuestados consideran buena la estabilidad, el 8,3% se encuentran satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 9,3% se encuentran poco satisfechos, el 7,4% se encuentran insatisfechos, y el 6,5 se encuentran muy insatisfechos; por otro lado cuando los encuestados consideran regular la estabilidad, el 0,9% se encuentran poco satisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, el 7,4% se encuentran insatisfechos, y el 9,3% se encuentran muy insatisfechos; Asimismo cuando los encuestados consideran mala la estabilidad, el 20,4% se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 10,2% se encuentran muy insatisfechos; y por ultimo cuando los encuestados consideran muy mala la estabilidad, el 3,7% se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio del consultorio externo, y el 1,9% se encuentran muy insatisfechos.

### **Nivel inferencial**

### **Prueba de normalidad**

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Estadístico de Prueba: sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0

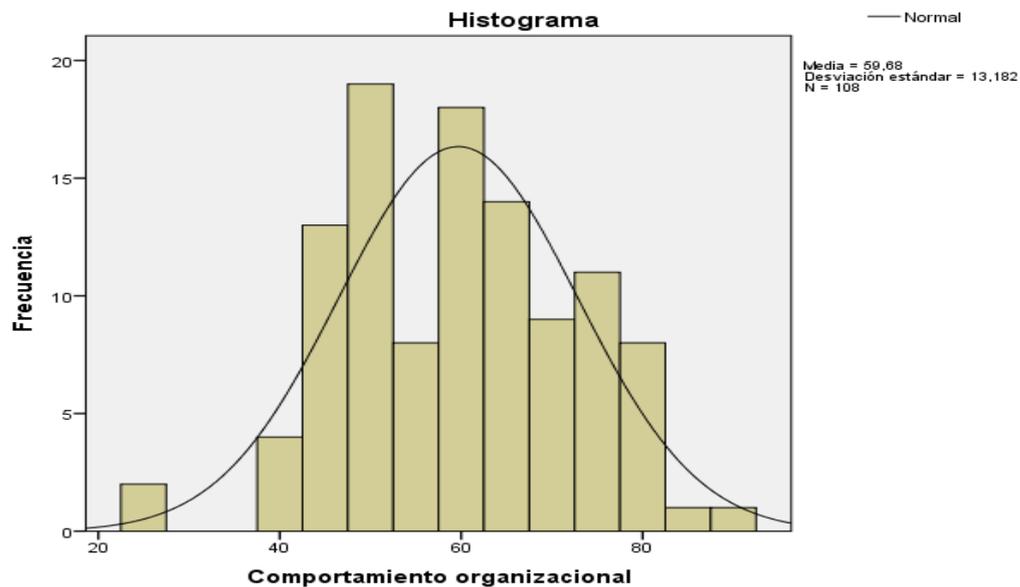
### **Tabla 23**

#### *Pruebas de normalidad*

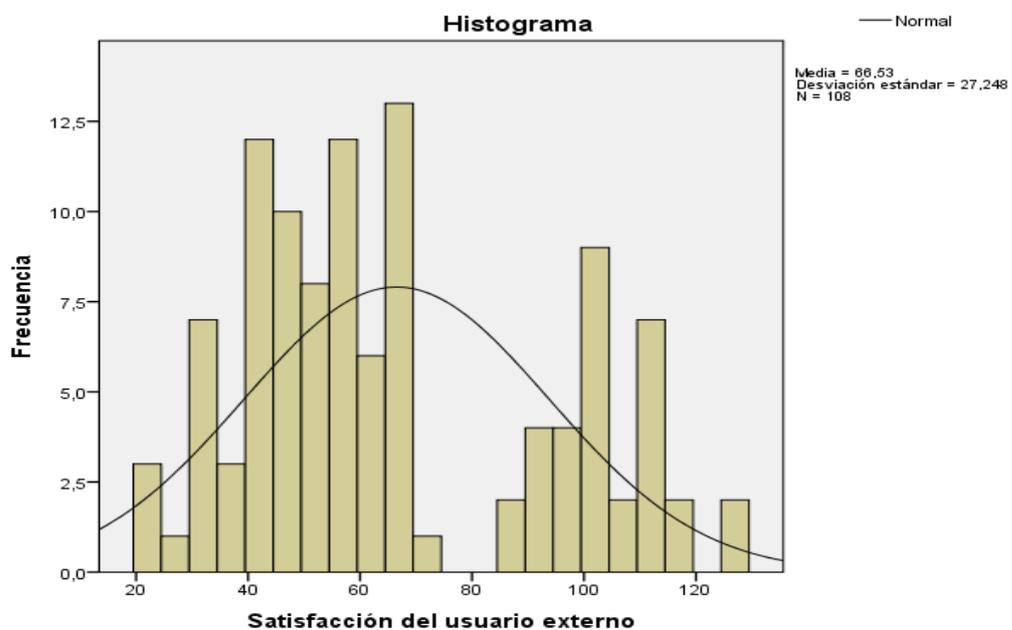
	Kolmogorov-Smirnov(a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento organizacional	,097	108	,015
Satisfacción del usuario externo	,158	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se muestra que los valores de  $\text{sig} < 0.05$ , por lo tanto se rechaza  $H_0$ , se acepta que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, por lo tanto para probar las hipótesis planteada se usará el Rho de Spearman.



*Figura 16.* Distribución de frecuencias de los puntajes del Cuestionario de Comportamiento organizacional



*Figura 17.* Distribución de frecuencias de los puntajes del cuestionario de Satisfacción del usuario externo

## Prueba de hipótesis general

### Formulación de hipótesis

Ho: A mejor comportamiento organizacional, no habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Ha: A mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 24**

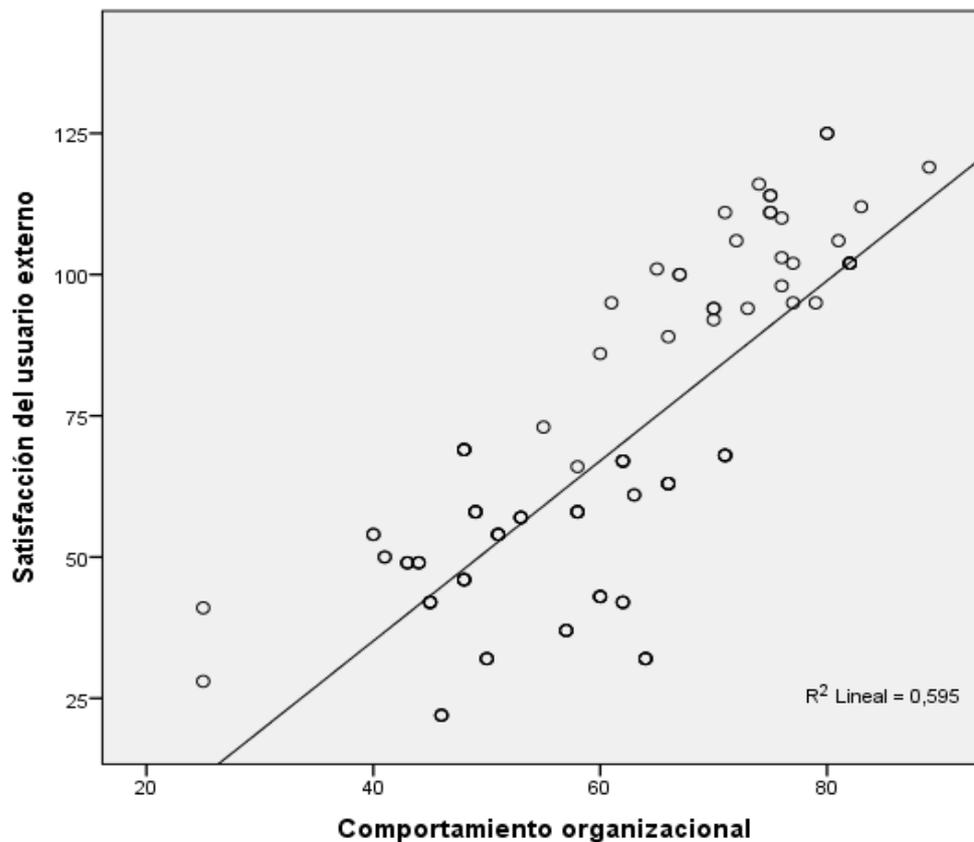
*Correlación y significación entre comportamiento organizacional y satisfacción del usuario externo*

			Comportamiento organizacional	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,771\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.

También se observa que el comportamiento organizacional están relacionada directamente con la satisfacción del usuario externo, es decir en cuanto mejor sea el comportamiento organizacional será mayor la satisfacción del usuario externo, además según la correlación de Spearman de 0,771 representa ésta una correlación positiva alta, así mismo  $\rho^2 = 0,595$ , se considera que la varianza compartida entre las variables de un 59,5%.



*Figura 18.* Diagrama de dispersión Comportamiento organizacional vs Satisfacción del usuario externo.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

#### **Formulación de hipótesis**

Ho: A mejores relaciones en el comportamiento organizacional no le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Ha: A mejores relaciones en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 25**

*Correlación y significación entre relaciones y satisfacción del usuario externo*

		Relaciones	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Relaciones	Coeficiente de correlación 1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,736\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.

También se observa que las relaciones están relacionada directamente con la satisfacción del usuario externo, es decir en cuanto mejor sea las relaciones será mayor la satisfacción del usuario externo, además según la correlación de Spearman de 0,736 representa ésta una correlación positiva alta, así mismo  $\rho^2 = 0,542$ , se considera que la varianza compartida entre las variables de un 54,2%.

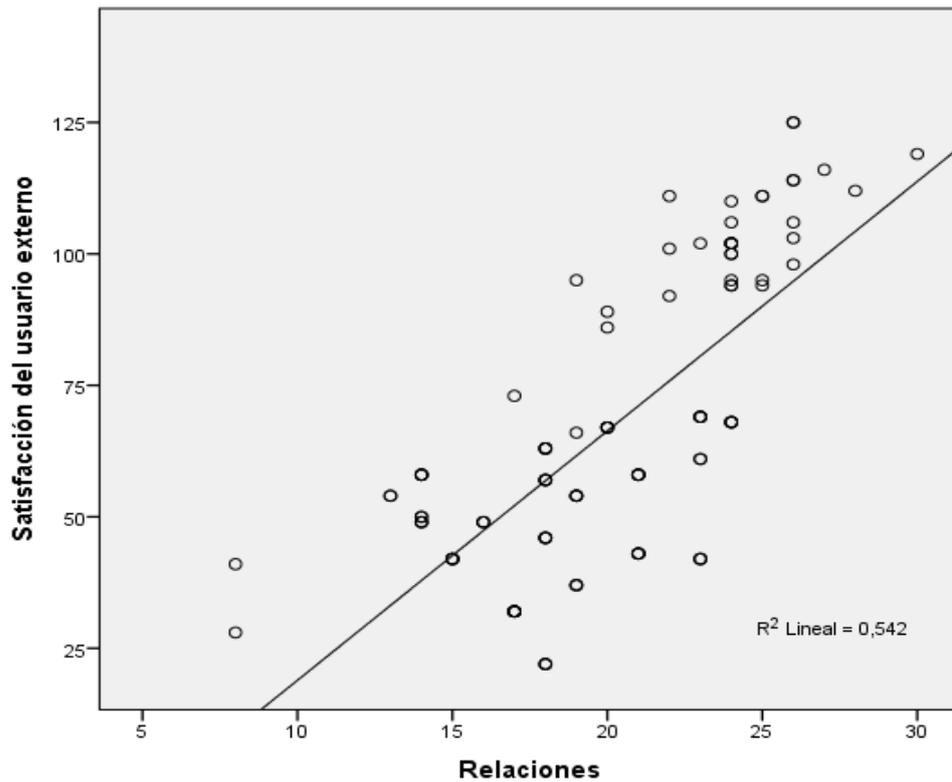


Figura 19. Diagrama de dispersión Relaciones vs Satisfacción del usuario externo.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

#### **Formulación de hipótesis**

Ho: A mayor autorrealización en el comportamiento organizacional no le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Ha: A mayor autorrealización en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 26***Correlación y significación entre autorrealización y satisfacción del usuario externo*

		Autorrealización		Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,746\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.

También se observa que la autorrealización están relacionada directamente con la satisfacción del usuario externo, es decir en cuanto mejor sea la autorrealización será mayor la satisfacción del usuario externo, además según la correlación de Spearman de 0,746 representa ésta una correlación positiva alta, así mismo  $\rho^2 = 0,557$ , se considera que la varianza compartida entre las variables de un 55,7%.

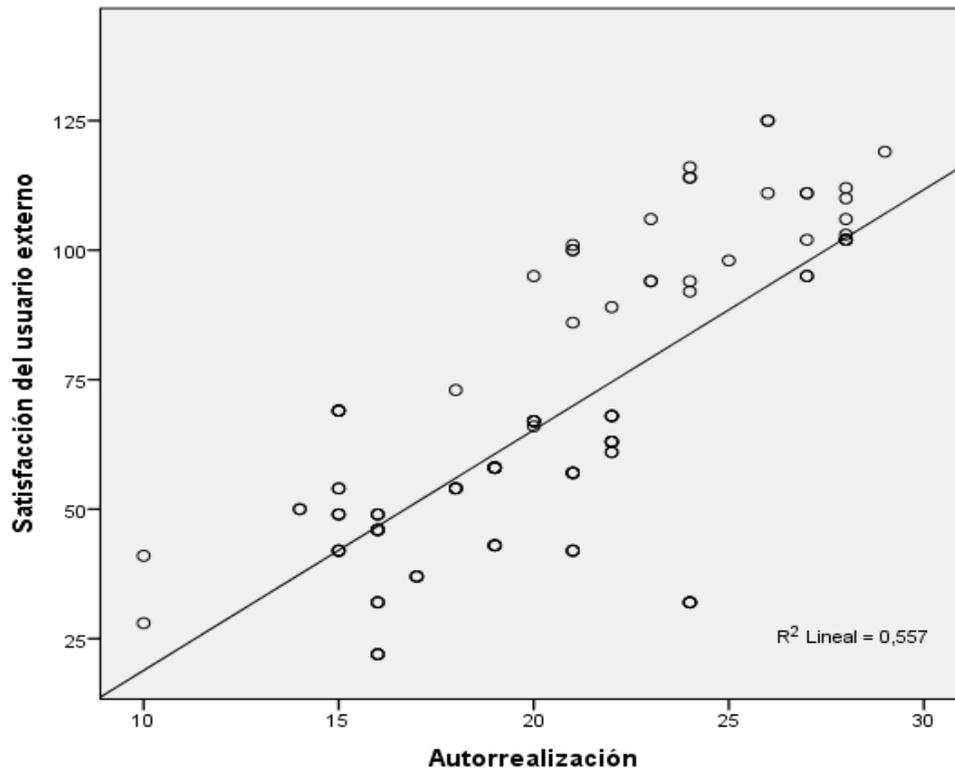


Figura 20. Diagrama de dispersión Autorrealización vs Satisfacción del usuario externo.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Formulación de hipótesis

Ho: A mayor estabilidad en el comportamiento organizacional no le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Ha: A mayor estabilidad en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 27***Correlación y significación entre estabilidad y satisfacción del usuario externo*

		Estabilidad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Estabilidad	Coefficiente de correlación 1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

En la tabla 27, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,665\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.

También se observa que la estabilidad están relacionada directamente con la satisfacción del usuario externo, es decir en cuanto mejor sea la estabilidad será mayor la satisfacción del usuario externo, además según la correlación de Spearman de 0,665 representa ésta una correlación positiva alta, así mismo  $\rho^2 = 0,442$ , se considera que la varianza compartida entre las variables de un 44,2%.

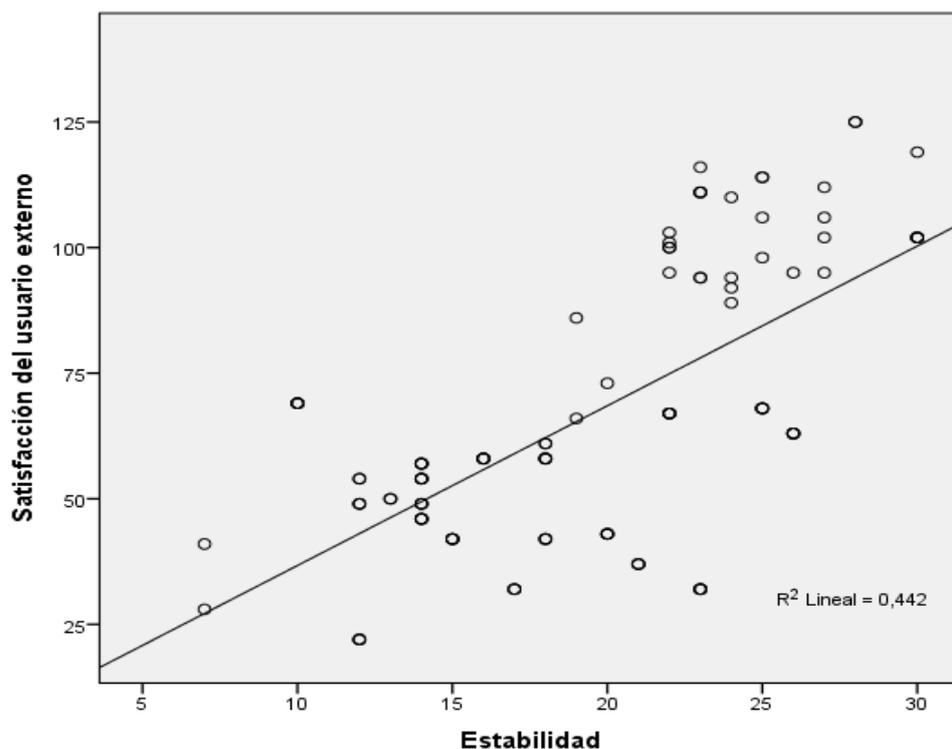


Figura 21. Diagrama de dispersión Estabilidad vs Satisfacción del usuario externo.

### 5.3. Discusión de Resultados

Este estudio se propuso hallar la relación entre las variables ante ello se logró hallar que a mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,771; siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Hanco (2018), nos menciona que las variables de influencias ambientales, aptitudes individuales, aptitudes grupales y procesos organizacionales se vinculan de manera significativa y directa, lo que nos quiere decir que si hay una mejoría en el clima de la organización, mejorará de manera relevante la eficiencia en la atención del establecimiento. Por su parte Rodríguez (2017), concluye en que hay un punto de correlación elevadamente positivo entre dichas variables estudiadas, los empleados nos mencionan que están satisfechos en sus trabajos actualmente, de la misma manera observaron que se tiene un buen clima organizacional

dentro de sus trabajos, la única falencia más relevante es la presión que se les da en el trabajo como también el factor reconocimiento.

Seguidamente se halló que a mejores relaciones en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,736; siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Chinchay (2018), nos afirma que en función al ambiente laboral se encuentra en un rango medio o por mejorar manifestándose su mayor incomodidad en la dimensión de recompensa, los usuarios no ven mucho apoyo del lado del personal, entonces en esta investigación se afirma que ambas variables mencionadas se relacionan entre sí ya que los encuestados externos nos manifiestan así. Por su parte Zambrano (2017), nos afirma que un porcentaje mayor están satisfechos con la atención recibida del médico y que un pequeño número están poco satisfechos, los usuarios mencionan que el médico tiene una atención personalizada que hace que este de un servicio eficaz y de buena calidad.

También se demostró que a mayor autorrealización en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,746; siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Valdivia (2017), afirma que al realizar la investigación se ve que el personal no maneja un clima adecuado, sin embargo el punto de vista del paciente manifiesta un nivel de satisfacción mayor al que de insatisfacción según los resultados, entonces podemos decir que las variables no tienen un nivel elevado de correlación ya que no repercute de manera significativa en el paciente. Por su parte Soto (2016), concluye en que los usuarios que se atienden en el hospital perciben una buena

atención logrando que su grado de satisfacción sea elevado, sin embargo hay puntos débiles ya sean la infraestructura, la higiene y el abastecimiento adecuado de medicamentos, también capacitar de manera constante a los trabajadores para que obtengan una mejor atención para los usuarios.

Por último, se determinó que a mayor estabilidad del comportamiento le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,665; siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Vela (2016), alegó que los colaboradores manifiestan que el ambiente organizacional no es el correcto ya sea por el pago, la motivación, comunicación, creatividad e incentivos, sin embargo por el lado de los clientes o pacientes manifiestan que tienen un grado elevado de satisfacción ante la calidad de atención percibida, concluyendo así que las dos variables no influyen de manera significativa una con otra.

## Conclusiones

1. A mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,771; siendo correlación positiva alta).
2. A mejores relaciones en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,736; siendo correlación positiva alta).
3. A mayor autorrealización en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,746; siendo correlación positiva alta).
4. A mayor estabilidad del comportamiento le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,665; siendo correlación positiva alta).

## **Recomendaciones**

1. Es necesario reconocer que el comportamiento organizacional genera un impacto sobre la satisfacción del usuario, por lo que la administración debe generar opciones encaminadas hacia la investigación de estas conductas y criterios de manera individual para tener indicadores sobre zonas afectadas dentro de la organización, así mismo gestionar acciones que permitan la inserción entre el comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo.
2. Proponer programas de motivación al personal del I Instituto Nacional del Niño San Borja con la finalidad de educar a los empleados para que se desarrolle una cultura organizacional de clase mundial, como se menciona en la visión de la organización.
3. Fortalecimiento del Instituto Nacional del Niño San Borja, con el propósito de implantar programas integrales de capacitación ofreciendo herramientas a los empleados para lograr un cambio actitud, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.
4. Se debe de promover la mejora continua de la calidad del lugar de trabajo para mejorar aspectos como la satisfacción laboral, asimismo promover el diálogo abierto y las reuniones, debates sobre la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. Encontrar soluciones para aumentar la satisfacción del Instituto Nacional del Niño San Borja.

## Referencias

- Ballesteros, G. (2014). *Comunicación entre la enfermera y el familiar de la persona hospitalizada en la unidad de cuidados intensivos*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Berman, P. (2000). *Organización de la atención de salud ambulatoria: un determinante decisivo del desempeño de los sistemas de salud en los países en desarrollo*. Boston: Bulletin of the World Health Organization.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.
- Cáceres, S. (2012). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Municipal Los Olivos: Lima - Perú 2010*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Castro, M. (1996). *Eficacia de un Modelo de Intervención de Enfermería sustentado en la Teoría de Crisis para aliviar la ansiedad en la Familia de la paciente que va a ser mastectomizada*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cataldo, A. (1992). *Manuel de Investigación científica*. Lima: Ed, Eximpress
- Espinoza, L., Huerta, K., Pantoja, J., Velazques, W., Cubas, D., & Ramos , V. A. (2010). *El cuidado humanizado y la percepcion delpacineteen el Hospital EsSalud Huacho*. Huacho.
- Evangelista Benítez, M. (1980). *Organización del hospital, estructura y líneas de función. Temas de dirección hospitalaria*
- Franco, R. (2004). *Percepción del familia del paciente crítico, respecto a la intervención de enfermería durante la crisis situacional en la Unidad de Cuidados Intesivos. Hospit*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. . (2014). *Metodología de la Investigación*.

México: McGRAW-HILL.

Kerlinger, F., y otros (2002), *Investigación del comportamiento*. México: Ed.

Interamericano.

Loreto, E. (2000) “*Hacia una medicina más humanizada*” . 1ra edición. México: Edit

Interamericana-Mc-Graw-Hill.

Márquez, M. (2012). *La experiencia del familiar de la persona hospitalizada en la Unidad de Cuidados Intensivos*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Mori, G. (2007). *Relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción que perciben los Familiares de la Atención que reciben los Pacientes sometidos al Ventilador Mecánico en la Unidad de Cuidados Intensivos del 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati* . Lima: Universidad Ricardo Palma.

Peters, L. (1992). *Las fórmulas de Peter*. Barcelona: Plaza y Janés Editores.

Prado E. (2010) *Proyecto de investigación. Cuidados psicosociales en el paciente crítico de unidad de terapia intensiva. Hospital Antonio J. Scaravelli Tunuyán-Mendoza 2010* Disponible en:

[http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/prado\\_claustro\\_elsa.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/prado_claustro_elsa.pdf)

Ramírez, C. y Parra, M. (2011). *Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivo*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Rendón, J. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.

Reyes, M. (2013). *Percepción de los familiares del paciente crítico acerca del apoyo psicosocial que brinda la enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Perú: Universidad Peruana Unión.

- Rodríguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas*. Granada: Universidad de Granada.
- Román, L. y Pablos, G. (2009). *Eumed*. Recuperado el 24 de Febrero de 2017, de <http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm>
- Ruiz, M. (2002). *Satisfacción del Familiar con el Cuidado a Pacientes en Estado Crítico*. España: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Vásquez, M. (2010). *El cuidado de las familias en las unidades de cuidados intensivos desde la perspectiva de Jean Watson*. Recuperado el 18 de Julio de 2017, de <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-el-cuidado-las-familias-las-S1130239910000593?redirectNew=true>
- Watson, J. (2007). *Enfermería ciencias humanas y cuidado humano*
- .

## **Apéndices**

**Apéndice A. Matriz de Consistencia**  
**Comportamiento Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la Actualidad**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿En qué medida la dimensión relaciones del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>a) Establecer en qué medida la dimensión relaciones del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>A mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. A mejores relaciones en el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p> <p>2. A mayor autorrealización en</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Comportamiento organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Relaciones</p> <p>Autorrealización</p> <p>Estabilidad /cambio</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo:</p> <p>Sustantiva</p> <p>Método:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental correlacional transversal</p>

<p>Borja en la actualidad?  b) ¿En qué medida la dimensión autorrealización del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?</p>	<p>en la actualidad.  b) Establecer en qué medida la dimensión autorrealización del comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p>	<p>el comportamiento organizacional le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p>		
<p>c) ¿En qué medida la dimensión estabilidad del comportamiento se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad?</p>	<p>c) Establecer en qué medida la dimensión estabilidad del comportamiento se relaciona con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p>	<p>3. A mayor estabilidad del comportamiento le corresponde una mayor satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.</p>		

### Apéndice B. Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1 Comportamiento organizacional	Relaciones	Implicación Cohesión Apoyo	1,2, 3,4 5,6
	Autorrealización	Autonomía Organización Presión	7,8, 9,10 11,12
		Estabilidad /cambio	Claridad Control Innovación Comodidad
Variable 2 Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	1,2, 3,4,5
	Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable.	6,7, 8,9
	Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	10,11, 12,13
	Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender.	14,15, 16,17, 18
Aspectos tangibles	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, apariencia física de las instalaciones, equipos, etc.	19,20, 21,22	

## Apéndice C. Fichas Técnicas

### Ficha técnica del instrumento para la variable comportamiento organizacional

Nombre: Cuestionario sobre comportamiento organizacional para el usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Autor: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO

Administración: Individual y colectiva

Duración: 10 y 15 minutos

Significación: Percepción sobre el comportamiento organizacional según el usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo

Edad: 19 años a mas

Nivel: Superior

Estructura: Está formada por tres aspectos fundamentales:

D<sub>1</sub> Relaciones

D<sub>2</sub> Autorrealización

D<sub>3</sub> Estabilidad

**Ficha técnica del instrumento para la variable satisfacción del usuario externo.**

Nombre: Cuestionario sobre satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Autor: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO

Administración: Individual y colectiva

Duración: 10 y 15 minutos

Significación: Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo

Edad: 19 años a mas

Nivel: Superior

Estructura: Está formada por cinco aspectos fundamentales

D<sub>1</sub> Fiabilidad

D<sub>2</sub> Capacidad de respuesta

D<sub>3</sub> Seguridad

D<sub>4</sub> Empatía

D<sub>5</sub> Aspectos tangibles

## Apéndice D. Instrumentos de Evaluación

### Cuestionario I

#### Comportamiento Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja 2017

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. Trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

#### Instrucciones:

Cada una de las preguntas va seguida de cinco posibles alternativas de respuestas que debes calificar. Por ello debes leerlo en forma completa y, luego responder marcando con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

V	F

<b>Variable 1: Comportamiento organizacional</b>		V	F
<b>Dimensión 1: Relaciones</b>		V	F
1	El trabajo es realmente estimulante	V	F
2	No existe mucho espíritu de grupo	V	F
3	La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	V	F
4	La gente se ocupa personalmente por los demás	V	F
5	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	V	F
6	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	V	F
<b>Dimensión 2: Autorrealización</b>		V	F
7	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	V	F
8	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	V	F
9	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	V	F
10	Nuestro Grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	V	F
11	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	V	F
12	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	V	F
<b>Dimensión 3: Estabilidad</b>		V	F
13	Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	V	F
14	Las actividades están bien planificadas	V	F
15	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	V	F
16	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	V	F
17	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	V	F
18	El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	V	F

## Cuestionario II

### Comportamiento Organizacional y la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja 2017

**Instrucciones:**

El segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externo. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>								
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El medico la atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró, citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El medio le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							

13	¿El médico que le atención le inspiro confianza?								
<b>Dimensión 4: Empatía</b>									
14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?								
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?								
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>									
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿La consulta externa conto con personal para informar y orientas a los pacientes?								
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

Muchas gracias

### Apéndice E. Tabulación de Datos

Satisfacción del usuario																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	4	4	6	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	5	5	4	6	6	6	6	6
2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	3
4	4	4	4	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	6	5	5	6
5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	6	6	5	5	6
6	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2
7	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
8	6	6	4	6	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	6	6	5	5	5
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5
10	6	6	4	6	4	4	4	6	4	4	4	4	4	5	3	5	3	6	6	6	6	5
11	6	6	5	5	5	5	5	4	4	6	4	4	4	4	5	5	4	3	6	6	3	6
12	6	6	5	5	5	5	5	6	4	6	6	4	6	5	4	5	3	6	6	6	3	6
13	6	4	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	6	6	3
14	4	4	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	6	6	3	6
15	4	6	4	6	4	5	4	4	3	4	4	6	4	4	4	4	4	3	3	6	6	3
16	6	6	5	6	5	4	5	6	4	6	4	4	4	5	5	4	2	3	3	6	6	3
17	4	4	5	6	4	5	3	4	4	4	4	6	4	4	5	5	3	6	5	5	6	5
18	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	6	4	4	5	4	5	3	2	3	3	6	6
19	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	6	6	3	3	3
20	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	5	5	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	3	6	6	6
22	2	2	3	6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	6	3	6	6	3
23	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
24	2	3	3	6	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
25	3	4	4	6	4	4	4	6	6	4	4	6	4	5	4	4	3	6	6	6	3	6
26	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	6
27	6	6	4	6	5	4	5	6	4	4	6	4	6	5	4	5	3	6	6	6	3	6
28	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	6	4	3	4	4	6	6	5	6	6
29	4	4	5	5	5	4	4	4	6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	6	6	6	6
30	6	4	5	6	5	5	5	4	6	6	4	4	4	5	4	6	3	6	6	6	5	3
31	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
32	1	1	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3
34	2	4	3	3	4	6	2	3	5	2	4	3	4	4	2	2	1	2	3	4	3	2
35	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3
36	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		4	3	3	4	3	2	3	3	4	4
38	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
40	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	6	4	4	4	5	5	6
42	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
43	1	1	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2

45	1	1	1	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
49	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
50	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
51	1	1	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3
53	2	4	3	3	4	6	2	3	5	2	4	3	4	4	2	2	1	2	3	4	3	2
54	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3
55	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		4	3	3	4	3	2	3	3	4	4
57	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
59	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	6	4	4	4	5	5	6

Comportamiento organizacional																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	3	3	5	3	5	5	3	5	3	2	4	3	4	3	2	4	2
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
6	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
7	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3
8	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4
11	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
14	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
15	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4
16	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
17	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	3	4	4
18	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5
19	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
20	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
25	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3
26	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3
27	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4

29	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
30	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
31	3	3	3	4	3	2	3	3	5	4	3	3	2	2	1	3	3	3
32	2	2	3	4	2	2	3	1	5	4	1	1	3	2	2	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
34	4	4	4	5	4	2	3	4	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1
35	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
38	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
39	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4
41	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3
43	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4
45	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2
46	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
47	3	1	2	3	3	2	3	1	4	4	1	3	2	1	3	2	3	3
48	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3
50	3	3	3	4	3	2	3	3	5	4	3	3	2	2	1	3	3	3
51	2	2	3	4	2	2	3	1	5	4	1	1	3	2	2	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
53	4	4	4	5	4	2	3	4	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1
54	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
57	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
58	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4
60	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

## Apéndice F. Validaciones

### DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTO EN EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: .....
- 1.2. Cargo e institución donde labora: .....
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación del instrumento:  
Comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja 2017
- 1.4. Autor del instrumento: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO
- 1.5. Mención: Gestión pública

Indicadores De Evaluación	Criterios Cualitativos cuantitativos	Deficiente 51 -60	Regular 61- 70	Buena 71 - 80	Muy buena 81 - 90	Excelente 91 - 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la gestión pública				✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos y de gestión					✓
8. Coherencia	Entre las variables y los indicadores					✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. Pertinencia	Adecuado para tratar el tema de investigación					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>95%</b>
<b>CUANTITATIVA</b>						

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Puede ser Aplicado*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *95%*

LUGAR Y FECHA: *La Molina, 09.12.17*

DNI N° *07672879*

Teléfono. N° *995745099*

  
Firma del experto Informante

## DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTO EN EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: *Dx. Rubén Flores Rojas*.....
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *EPG - U.N.F.*.....
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación del instrumento:  
Comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja 2017
- 1.4. Autor del instrumento: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO
- 1.5. Mención: Gestión pública

Indicadores De Evaluación	Criterios Cualitativos cuantitativos	Deficiente 51 -60	Regular 61- 70	Buena 71 - 80	Muy buena 81 - 90	Excelente 91 - 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la gestión pública				✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos y de gestión				✓	
8. Coherencia	Entre las variables y los indicadores				✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. Pertinencia	Adecuado para tratar el tema de investigación				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					✓	
<b>CUANTITATIVA</b>					✓	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Puedo aplicar al momento*.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *90%*.....

LUGAR Y FECHA: *La Molina 07-09-12*.....

DNI N° *07652064*.....

Teléfono. N° *986548354*

  
Firma del experto Informante

## DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTO EN EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: HURTADO RAMOS, GUALBERTO  
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NAC. DE EDUCACIÓN  
 1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación del instrumento:  
Comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja 2017  
 1.4. Autor del instrumento: Carmen Rosario FIGUEROA LOBATO  
 1.5. Mención: Gestión pública

Indicadores De Evaluación	Criterios Cualitativos cuantitativos	Deficiente 51-60	Regular 61-70	Buena 71-80	Muy buena 81-90	Excelente 91-100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la gestión pública					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos y de gestión				X	
8. Coherencia	Entre las variables y los indicadores				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. Pertinencia	Adecuado para tratar el tema de investigación					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN				76	85	96
CUANTITATIVA						

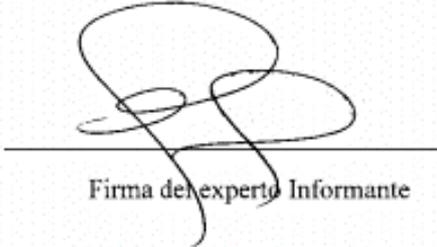
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: NO APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

LUGAR Y FECHA: La Molina, 12 Septiembre 2017

DNI N° 09126663

Teléfono. N° 986832792

  
Firma del experto Informante