

Influencia del clima organizativo en la satisfacción de los usuarios y las relaciones clínicas en Ecuador: promoviendo prácticas sanitarias sostenibles

The influence of organizational climate on user satisfaction and clinical relationships in Ecuador: promoting sustainable healthcare practices

Gabriela Elizabeth Peralta Galarza

gperalta1761@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5627-7733>

Universidad Estatal Península De Santa Elena

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Licenciado en Enfermería
Santa Elena- Ecuador

Jonathan Alexander González Cano

jgonzalezc@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3420-6109>

Universidad Estatal De Milagro

Magister en Salud Pública, Docente
Milagro, Ecuador

RESUMEN

En el presente estudio se determinó la incidencia entre el clima organizacional, la satisfacción de usuario y relación clínica en el área de consulta externa del Centro de Salud, mediante la aplicación de un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional basado en un diseño no experimental, siendo la muestra de 36 trabajadores de salud y 36 pacientes de la sección matutina del centro de salud. Fue indispensable la evaluación de las variables seleccionadas mediante la aplicación de encuestas con tres diferentes instrumentos de ECOS-S (50 ítems), SERVQUAL (20 ítems) y CICA (29 ítems) bajo escala de Likert. Los resultados fueron tabulados y procesados mediante el programa SPSS generando la presentación de tablas estadísticas para demostrar que un 63.9% de nivel bajo en el clima organizacional, 52,8% nivel bajo de satisfacción del usuario y un 55,6% de nivel bajo en relación clínica, obteniendo un valor de correlación $\rho = ,744^{**}$ ($p = ,000 < 0,05$); $\rho = ,516^{**}$ ($p = ,000 < 0,05$); $\rho = ,270$ ($p = ,111 > 0,05$), conllevando a la conclusión que la relación existente de las 3 variables es directamente proporcional, por ello se sugiere un plan de mejoras en la calidad de servicio.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción del usuario, relación clínica, calidad de servicio; sostenibilidad; desarrollo social;

ABSTRACT

In the present study, the incidence between the organizational climate, user satisfaction and clinical relationship in the outpatient consultation area of the Health Center was determined, through the application of a quantitative approach at a descriptive and correlational level based on a non-experimental design. The sample being 36 health workers and 36 patients from the morning section of the health center. It was essential to evaluate the selected variables by applying surveys with three different instruments: ECOS-S (50 items), SERVQUAL (20 items) and CICA (29 items) using a Likert scale. The results were tabulated and processed using the SPSS program, generating the presentation of statistical tables to demonstrate that a 63.9% low level in the organizational climate, 52.8% low level of user satisfaction and 55.6% low level in clinical relationship, obtaining a correlation value $\rho = .744^{**}$ ($p = .000 < 0.05$); $\rho = .516^{**}$ ($p = .000 < 0.05$); $\rho = .270$ ($p = .111 > 0.05$), leading to the conclusion that the existing relationship of the 3 variables is directly proportional, therefore a plan to improve the quality of service is suggested.

Keywords: Organizational climate, user satisfaction, clinical relationship, quality of service, sustainability, social development.

INTRODUCCIÓN

Como realidad problemática de la investigación, se describe un estudio realizado en Irán sobre El Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL, en que se menciona la evaluación de las brechas entre clientes percepciones y expectativas con los resultados de 315 estudios, de los cuales las percepciones fueron inferiores a sus expectativas referente a la responsabilidad, fiabilidad, tangibilidad y empatía. Por lo tanto, las percepciones frente a la calidad de servicio no cumplieron las expectativas de los usuarios y se concluyó que la valoración de calidad de servicios mediante sus dimensiones fue negativa, lo que revela que las unidades de salud en Irán no satisfacen los requerimientos de los usuarios y deben mejorarse (Hosseini, et al., 2018).

Por consiguiente, la satisfacción es entendida como aquella experiencia que puede ser positiva o negativa capaz de medir el desempeño laboral. Su evaluación no está exenta de problemas metodológicos, viéndose influenciada por características, tales como edad, sexo, estado civil, educación, nivel de ingresos o estado de salud. Es decir, las personas de mayor edad, en ocasiones suelen sentirse más satisfechos, aumentando la insatisfacción en los pacientes con problemas de salud más críticos (Pérez, et al., 2019).

Al hablar de clima organizacional, en algunos de los casos es entendida como aquella armonía en las relaciones laborales entre compañeros, esto lo explica Fernández et al. (2019) obteniendo como resultado que la única dimensión que no calificaba como saludable en el personal que laboraba es la remuneración y compara su trabajo con la encuesta de satisfacción aplicada en 2016, donde demostraba que un 33% del personal de salud deseaba cambiar de lugar de trabajo con mejores condiciones laborales, es así que estudios como estos revelan aspectos importantes que las autoridades de nuestro hermano país Perú debe considerar dentro de sus políticas de salud.

El clima organizacional es sin lugar a duda la vida de una institución, por ende se vuelve un indicador fundamental cuando se trata de lograr altos niveles de eficiencia y eficacia, es decir, calidad, por lo tanto, la búsqueda constante de las estrategias que involucren el monitoreo, el análisis y la medición como un recurso indispensable, cuya finalidad es conocer el comportamiento de los factores humanos y técnicos que inciden altamente en el desempeño de una institución u organización. Si una vez aplicada la estrategia de medición se evidencia indicadores negativos que afecta la dinámica tales como alta rotación, elevado ausentismo, falta de empatía, constantes conflictos interpersonales, desmotivación, mala atención al cliente o usuario puede interpretarse como una necesidad urgente de efectuar un análisis del clima laboral como un mecanismo de prevención de futuras situaciones problemáticas.

En un estudio efectuado por Guzmán (2018) sobre el clima organizacional en hospitales públicos y privados, identificó que las dimensiones que deben existir para un buen clima laboral son la colaboración, el buen trato, la motivación laboral, la iniciativa, la participación, el desarrollo profesional, organización, desempeño, comunicación y autonomía, de esta forma los empleados puedan brindar un servicio de acuerdo a su comodidad y satisfacción ya que están comprometidos en atender a usuarios con calidad.

Si hacemos referencia al clima organizacional que debe existir dentro de una institución, independientemente al área laboral se fundamenta en elementos prioritarios siendo el primero de todos; el liderazgo que se practique dentro de la misma, la comunicación asertiva entre todos los integrantes, los incentivos económicos y finalmente la motivación que proviene de los superiores, esto en conjunto se vuelve en la clave en fomentar un alto índice de satisfacción de cada uno de los empleados, lo que es positivo para generar un desempeño que beneficie enormemente el bienestar de los pacientes o los usuarios.

Mediante el modelo SERVQUAL, Bustamante et al. (2020) determina las dimensiones que definen la calidad de los servicios evidenciándose que el sexo femenino en relación al masculino se valoró como positivo a los servicios de los prestadores públicos, en cuanto a las expectativas y las percepciones fueron concordantes y se identificaron como componentes de calidad de servicios a la atención personalizada, comunicación y oportunidad de servicio. Es así que a través de la fundamentación teórica se buscará sustentar el objeto de estudio. Por tal motivo es necesario medir el servicio ofertado en consulta externa debido a que, al prestar una inadecuada atención se asume a usuarios insatisfechos.

Para Santa Eulalia y Sampedro (2012), cuando la organización aprende, enseña y educa se orienta en la transformación en sí misma, porque desarrolla la capacidad de los diferentes miembros de la organización en el proceso colectivo, mediante funciones activas, dinámicas y adopta una ejecución inteligente, volviendo de vital importancia tener un conocimiento del clima organizacional de la Atención Primaria en Salud, proporcionando una retroalimentación de los procesos de comportamiento lo que conlleva a la introducción continua de mejoras en la estructura organizacional y el comportamiento de los miembros que pertenecen a la misma.

Con la finalidad de abordar la problemática, se realizó una revisión de algunos estudios realizados en el contexto internacional y nacional acerca del clima organizacional, satisfacción del usuario e incidencia en la relación clínica.

Stamboglis y Jacobs (2020) realizaron un estudio en Inglaterra con el objetivo de describir los factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios comunitarios de salud mental, para ello realizaron un análisis transversal de las respuestas obtenidas mediante una encuesta aplicada por la comisión de calidad de la atención, este a su vez permitió consolidar resultados de interés como las características de los pacientes, la atención y el tiempo transcurrido desde la última visita al servicio, esto significa que la concurrencia insatisface al usuario, así también el tipo de tratamiento y cercanía al profesional. Por lo cual, este estudio identificó la necesidad de integrar de mejor manera los servicios enfatizados en las características observables ya mencionadas.

A nivel de Latinoamérica en Cuba, Suárez et al. (2018) identificaron durante la atención al paciente el grado de satisfacción, emplearon una metodología descriptiva y transversal. Se analizaron las dimensiones infraestructura, tiempo de espera, materiales, equipos e insumos para evaluar la calidad de atención, es así que el 54,1%, manifestó como ineficientes: escasez de recursos materiales y puntuándose como porcentaje más alto, se encontró que la población se siente satisfecha con la atención médica recibida a pesar de los obstáculos.

López et al. (2019) manifestaron que, para cumplir con las necesidades de los pacientes en México, la administración pública comúnmente implementa estrategias como promoción y prevención de enfermedades, programas y políticas de

salud, así surgió este fenómeno de estudio, con el objetivo de delimitar un modelo para el análisis del clima y norma institucional, identificando como aquellos determinantes que evalúan la satisfacción de los usuarios. Esta investigación cualitativa, exploratoria de corte transversal, a partir de la interpretación de significados con relación a las variables, aplicó un instrumento durante las entrevistas para la validez y confiabilidad de la información, encontrándose que el 38% sugiere la consideración de otras variables relacionadas con las tareas, innovación, apoyo y relativas a la familia.

En Colombia, Ortiz et al. (2019) realizaron un estudio correlacional y transversal, para analizar como interfiere la producción laboral sobre el clima organizacional en las instituciones prestadoras de salud, con el fin de relacionar la asociación de variables, se constató que existen un conjunto de factores como el espacio físico, social y estructura organizacional que interviene en el clima laboral para efectividad y eficiencia en la productividad laboral del personal de salud.

Hernández et al. (2019) en Perú con el interés de estimar la satisfacción sobre la prestación de servicios del MINSA, realizaron un estudio en que se analizaron los datos sobre las condiciones de vida y pobreza, reportó que un 74,3% de usuarios calificó como bueno y muy bueno la atención. El género, nivel económico y educativo no interfirió en los resultados del servicio ofertado, vivir en condiciones inestables y tener un lenguaje nativo se traduce a una menor satisfacción, a diferencia de la población que vive en zonas selváticas perciben un mayor grado de satisfacción de los servicios, pero esto cambia cuando reciben atención puesto que la califican como muy mala.

A nivel nacional, para Arbeláez y Mendoza (2017) la gestión de los centros de salud se ha visto influenciado por la relación entre la gestión que cumple la dirección de la unidad para satisfacer al usuario externo y por los cambios que han permitido mejorar la atención del usuario, mediante un estudio aleatorio simple, correlacional y transversal permitió aplicar una encuesta cuyo resultado reflejó que la gestión de la dirección fue de 56% de nivel regular y 44% satisfactoria, la insatisfacción del usuario tuvo un 89% porcentaje moderado y 11% leve. En un 100% corresponde a la mala calidad de atención, por lo tanto la correlación entre gestión e insatisfacción fue significativa.

En cuanto a estudios locales en la Península de Santa Elena, se encontró la investigación realizada por Gamarra (2013) sobre el organizacional dentro del Hospital Dr. Liborio Panchana se obtuvo algunos aspectos o dimensiones negativas empezando con el indicador de liderazgo debido a las autoridades que no cumplen a cabalidad sus funciones en cuanto a la organización idónea del equipo, impidiendo la participación activa de los mismos, otro indicador es la falta de motivación que existe en la mayoría del personal, conllevando su desmotivación a generar un ambiente laboral bastante friccionado. Continuando con los factores importantes que impiden un clima laboral adecuado, es la inoportunidad a la participación del personal debido a que existe una falta de aceptación de opiniones y sugerencias, en cuanto a estrategias de mejora, convirtiéndose en un obstáculo para que los empleados se sientan más satisfechos y seguros al momento de cumplir con cada una de sus funciones y demostrar un gran desempeño.

Otro de los aspectos negativos que afecta directamente el clima organizacional del Hospital en estudio, según la misma autora es el indicador de comunicación, si esta no es adecuada y asertiva afecta en gran medida el cumplimiento de las funciones de los empleados, eso indica que existe una nula relación interpersonal en la misma. Acompañando a la oportunidad limitada para expresarse y la falta de capacitación continua del personal, abarcando solo un 17% de los empleados capacitados para poder desempeñarse en el área laboral. Finalmente, el conjunto de indicadores negativos ejerce una fuerte resistencia al cambio, compromiso para mejorar el trabajo en equipo y el sentido de responsabilidad.

De acuerdo a lo planteado como problema de investigación surge la importancia de dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la incidencia del clima organizacional, en la satisfacción del usuario y relación clínica en el área de consulta externa del Centro de Salud, Ecuador?.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo descriptiva, con el objetivo de determinar las causas subyacentes del problema, explicando la relación causal entre variables mediante la utilización de fuentes primarias, antecedentes bibliográficos y teorías pertinentes, con el fin de analizar cómo el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario y la relación clínica. La naturaleza aplicada de la investigación fue fundamental en la búsqueda de conocimientos científicos a través del hallazgo de información que sustentara el fenómeno de estudio, aportando soluciones potenciales para resolver el problema identificado. El diseño del estudio fue cuantitativo y no experimental, ya que se observó el fenómeno sin manipular las variables, siendo además transversal, pues la recopilación de datos se realizó en un solo momento, y correlacional-causal, dado que describió la relación causa-efecto entre las variables.

La población de esta investigación estuvo compuesta por 72 participantes, seleccionados debido a la necesidad de analizar las variables desde la perspectiva profesional-usuario, incluyendo 36 profesionales de la salud del área de consulta externa y 36 usuarios externos que asistían en el turno matutino al centro de salud. Dado que la población era reducida, se optó por una muestra censal, seleccionando el 100% de la población, considerando así a los 72 participantes como muestra. Se aplicaron tres instrumentos específicos para el propósito del estudio, con la única modificación en la escala SERVQUAL, que empleó 20 preguntas para la obtención de datos.

El cuestionario "Evaluación del Clima Organizacional en Salud-Segredo" (ECOS-S) comprende tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección, cada una con su respectiva categoría compuesta por cinco preguntas, sumando un total de 50 ítems. Este instrumento utiliza una escala ordinal con un promedio de 0 a 100, donde se considera un clima organizacional adecuado con 60 o más, en riesgo de 40 a 59 e inadecuado con menos de 40 (Segredo, 2017).

SERVQUAL es un modelo ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio mediante la comparación entre expectativas y percepciones de los usuarios, adaptado frecuentemente en servicios de salud debido a su flexibilidad. Esta escala mide cinco dimensiones de calidad: aspectos tangibles (equipos, personal, material e instalaciones), fiabilidad (cumplimiento de promesas del servicio), capacidad de respuesta (idoneidad en la asistencia), seguridad (confianza) y empatía (atención individualizada). El cuestionario consta de 22 ítems relativos a las percepciones, utilizando una escala Likert de 1 a 5, donde 1 representa el puntaje más bajo y 5 el más alto (Lezcano y Cardona, 2018).

El cuestionario CICAA (conectar, identificar, comprender, acordar y ayudar), compuesto por 29 preguntas, es una herramienta diseñada para evaluar la relación clínica entre el profesional de salud y el paciente, realizada a través de una evaluación externa basada en la observación e interacción con fines de estudio. El evaluador debe considerar que el instrumento se basa en un conjunto de tareas, habilidades estratégicas y elementos comunicativos, siendo útil en la práctica clínica durante una consulta. Este cuestionario es adecuado para evaluar a cualquier profesional de salud, ya sea médico, psicólogo, enfermero, entre otros, ya que incluye una serie de actividades que son evaluadas objetivamente durante la interacción profesional-paciente (Ruiz, 2006).

RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de edad y género para evaluar variables satisfacción del usuario y relación clínica

Datos Demográficos		Frecuencia	Porcentaje	
Edad	18-29	17	47,2	
	30-49	19	52,8	
	50-64	0	0,0	
	65 o más	0	0,0	
Género	Femenino	16	44,4	
	Masculino	20	55,6	
Válidos	Atención integral a niño, adulto y adulto mayor	5	13,9	
	Motivo de consulta	Calificación de discapacidad	1	2,8
		Control dental	6	16,7
		Control obstétrico	3	8,3
		Seguimiento de enfermedad	4	11,1
		Otros	9	25,0
Total		36	100	

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: En la tabla #1 se observa que un 47,2% corresponde a usuarios de 18-29 años y un 52,8% de 30-49 años. De acuerdo a la población, el 44,4% corresponde al género femenino y 55,6% (20) al género masculino. En cuanto al motivo de consulta, el 13,9% recibieron atención integral, 2,8% acudió por calificación de discapacidad, 16,7% control dental, 8,3% por control obstétrico, 11,1% seguimiento de enfermedad y 25% por otros motivos de consulta médica.

Tabla 2. Distribución de edad, género y profesión para evaluar la variable clima organizacional

Datos Demográficos		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18-29	1	2,8
	30-49	26	72,2
	50-64	9	25,0
	65 o más	0	0,0
Género	Femenino	27	75,0
	Masculino	9	25,0
Válidos	Admisionista	4	11,1
	Odontólogo	2	5,6
	Psicólogo	1	2,8
	Aux. Laboratorio Clínico	4	11,1
	Auxiliar de enfermería	6	16,7
	Auxiliar de farmacia	4	11,1
	Lic. Enfermería	4	11,1
	Lic. Terapeuta Físico	1	2,8
	Médico General	5	13,9
	Médico Integral Comunitario	2	5,6
Obstetra	3	8,3	
Total		36	100

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: En la tabla #2 se evidencia que en los servidores públicos existe un 72,2% en edad comprendida de 30 a 49 años que se desempeñan en consulta externa. Por otro lado, un 75% corresponde al género femenino. En relación a la profesión y área de trabajo un 16,7% es Auxiliar de enfermería, 13,9% es Médico General, un 11,1% corresponde a Admisionista, Aux. Laboratorio Clínico, Auxiliar de Farmacia y Lic. Enfermería cada uno, 8,3% Obstetra, un 5,6% tanto para Médico Integral Comunitario y Odontólogo, y finalmente un 2,8% para Psicólogo y Lic. Terapeuta Físico.

Tabla 3. Distribución por frecuencia de variable clima organizacional

Clima Organizacional	Inadecuado		En Riesgo		Adecuado		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
D1: Comportamiento Organizacional	23	63,9	8	22,2	5	13,9	36	100,0
D2: Estructura Organizacional	24	66,7	7	19,4	5	13,9	36	100,0
D3: Estilo de Dirección	22	61,1	9	25,0	5	13,9	36	100,0
V1 Clima Organizacional	23	63,9	8	22,2	5	13,9	36	100,0

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: En la tabla #3 se evidencia que existe un 63,9% de Clima Organizacional inadecuado, un 22,2% en riesgo y un 13,9% en un nivel adecuado, al evaluar las dimensiones, inciden aspectos como la motivación, comunicación y relaciones interpersonales entre los trabajadores, un 66,7% de estructura organizacional inadecuada, 19,4% en riesgo y 13,9% adecuado, afectando factores como el funcionamiento, las condiciones de trabajo y los estímulos para los empleados y finalmente un 61,1% de estilo de dirección inadecuado, 25% en riesgo y 13,9% adecuado, incidiendo en

indicadores de liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo.

Tabla 4. Distribución por frecuencia de variable satisfacción del usuario

Satisfacción del Usuario	Inadecuado		En riesgo		Adecuado		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
D1 Tangibilidad	18	50,0	13	36,1	5	13,9	36	100,0
D2 Fiabilidad	19	52,8	12	33,3	5	13,9	36	100,0
D3 Sensibilidad	19	52,8	12	33,3	5	13,9	36	100,0
D4 Seguridad	19	52,8	12	33,3	5	13,9	36	100,0
D5 Empatía	20	55,6	11	30,6	5	13,9	36	100,0
V2 Satisfacción del Usuario	19	52,8	12	33,3	5	13,9	36	100,0

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: En la tabla #4 se obtuvo que la percepción de satisfacción en el usuario presentó un 50% inadecuado, 36,1% en riesgo y 13,9% adecuado, en la dimensión tangibilidad referente a la infraestructura, un 52,8% inadecuado, 33,3% en riesgo y 13,9% adecuado, para la dimensión fiabilidad, sensibilidad y seguridad que influyen en la calidad del servicio prestado a los pacientes, finalmente un 55,6% indica como inadecuado, 30,6% en riesgo y 13,9% adecuado, en la empatía de los trabajadores del centro de salud muestran a los usuarios de la institución mencionada, restando mucho al brindar un servicio eficaz y eficiente, dando lugar a una satisfacción inadecuada.

Tabla 5. Distribución por frecuencia de variable relación clínica

Relación Clínica	Inadecuado		En riesgo		Adecuado		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
D1: Tarea Conectar	19	52,8	9	25,0	7	19,4	36	100,0
D2: Identificar Problemas	21	58,3	10	27,8	6	16,7	36	100,0
D3: Tarea Acordar Ayudar Actuar	20	55,6	11	30,6	5	13,9	36	100,0
V3 Relación Clínica	20	55,6	10	27,8	6	16,7	36	100,0

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: En la tabla #5 se obtuvo en la dimensión tarea conectar un 52,8% con calificación de inadecuado, 25% en riesgo y 19,4% adecuado, para la dimensión identificar problemas 58,3% inadecuado, 27,8% en riesgo y 16,7% adecuado, en la dimensión tarea acordar ayudar actuar 55,6% inadecuado, 30,6% en riesgo y 13,9% adecuado. De forma general, el 55,6% de nivel inadecuado se ve reflejado en indicadores conectar en acciones como el poco interés del médico por mostrar un lenguaje no verbal apropiado, además no mostrar cortesía y amabilidad durante la consulta de algunas dudas o interrogantes del paciente, finalmente el 27,8% se calificó en riesgo y un 16,7% adecuado.

Tabla 1. Correlación entre clima organizacional, satisfacción del usuario y relación clínica

		Clima organizacional	Satisfacción del usuario	Relación clínica
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,744**	,516**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,001
	N	36	36	36
Rho de Spearman Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,744**	1,000	,270
	Sig. (bilateral)	,000	.	,111
	N	36	36	36
Relación Clínica	Coefficiente de correlación	,516**	,270	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	,111	.
	N	36	36	36

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Discusión

El clima organizacional y la satisfacción del usuario son variables cruciales que influyen directamente en la calidad del servicio prestado por organizaciones e instituciones, especialmente en el sector de la salud, donde son fundamentales para la monitorización, evaluación y mejora continua de la excelencia en los servicios de salud. Este estudio abordó la discusión comparativa de sus hallazgos con investigaciones previas tanto a nivel nacional como internacional. Primero, se encontró una correlación positiva significativa (0,744, $p < 0,05$) entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, indicando que un clima organizacional deficiente conduce a una menor satisfacción del usuario. Este hallazgo es congruente con estudios anteriores como el de Berberoglu (2018), que también encontró una correlación positiva significativa (0,671) entre clima organizacional, compromiso y percepción del usuario en hospitales públicos. Similarmente, Chinchay (2018) demostró una relación inversa significativa (coeficiente Pearson de 0,959) entre el clima organizacional inadecuado y la satisfacción del usuario externo, reflejando que un clima organizacional poco saludable conduce a una insatisfacción del usuario en un 76,8% de los casos.

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la relación clínica, se encontró una correlación moderada positiva (0,516, $p < 0,01$), lo que indica que un clima organizacional inadecuado repercute negativamente en la relación clínica entre el personal de salud y los pacientes, comprometiendo la calidad del servicio en el centro de salud. Por otro lado, al analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la relación clínica, se observó una correlación positiva baja (0,210), aunque no significativa ($p > 0,05$), lo que sugiere que no existe una relación directa entre estos aspectos en el contexto estudiado.

Estos resultados contrastan con estudios como el de Jurado (2018), quien encontró una correlación positiva alta (0,757) entre clima organizacional y seguridad del paciente, indicando que un clima organizacional adecuado puede mejorar la percepción de seguridad de los pacientes en un establecimiento de salud. Respecto a la satisfacción del usuario y la relación clínica, investigaciones como la de Faiza et al. (2019) y Botón (2018) destacan la importancia del comportamiento del personal de salud en la satisfacción del paciente, subrayando la relevancia de factores como el trato personalizado, la comunicación clara y el tiempo de espera adecuado durante la consulta.

En resumen, este estudio subraya la importancia del clima organizacional y la satisfacción del usuario como factores críticos que influyen en la calidad de los servicios de salud, proporcionando evidencia empírica relevante para orientar futuras investigaciones y prácticas en el ámbito de la gestión sanitaria.

CONSIDERACIONES FINALES

Se concluyó que existe una correlación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario ($\rho = 0,744$; $p = 0,000$), lo que indica que a medida que mejora el clima organizacional, también aumenta la satisfacción del usuario y viceversa. Asimismo, se encontró una correlación directa alta entre el clima organizacional y la relación clínica ($\rho = 0,516$; $p = 0,001$), sugiriendo que un clima organizacional favorable está asociado con una mejor relación clínica entre médicos y pacientes o viceversa. Sin embargo, no se halló una correlación directa significativa entre la satisfacción del usuario y la relación clínica ($\rho = 0,270$; $p = 0,111$). Además, se identificó una correlación directa alta entre el estilo de dirección y la

empatía ($\rho = 0,809$; $p = 0,000$), indicando que un estilo de dirección más empático se correlaciona con mayores niveles de empatía o viceversa. También se encontró una correlación directa alta entre el comportamiento organizacional y la identificación de problemas ($\rho = 0,522$; $p = 0,000$), lo que sugiere que un comportamiento organizacional más efectivo está relacionado con una mejor capacidad para identificar problemas o viceversa. Por último, se determinó una correlación directa baja entre la seguridad y la tarea de acordar, ayudar y actuar ($\rho = 0,358$; $p = 0,032$), lo que significa que un mayor sentido de seguridad está asociado con un mejor cumplimiento de las tareas de acuerdo, ayuda y acción, o viceversa.

REFERENCIAS

- Arbeláez, G., y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci_abstract
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(399), 1-9. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12913-018-3149-z.pdf>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente Cap de Cunén, Guatemala*. Recursos Biblio URL: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., y Obando, F. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Chinchay, E. (2018). *Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay*. Repositorio UNASAM: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2252/T033_44963792_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Faiza, M., Longbao, W., Abid, H., y Muhammad, A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18). doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Fernández, D., Revilla, M., y Kolevic, L. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2). doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Gamarra, E. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana*. Repositorio UPSE: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1139/1/DIAGN%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20SANTA%20ELENA%20DR.%20LIBORIO%20PANCHANA%20A%20A%202013.pdf>
- Guzmán, L. (2018). *Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados*. Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MGSS-139.pdf>
- Hernandez, A., Rojas, C., y Prado, F. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hosseini, S., Aghamolaei, T., Mehrdad, S., y Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 30(2), 82-89. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29408970/>
- Jurado, L. (2018). *Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un policlínico en el distrito de San Luis-Lima*. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16315/Jurado_HLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lezcano, L., y Cardona, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Archivos de Medicina*, 14(4). doi: 10.3823/1402
- López, S., Vilchis, F., y Morales, M. (2019). Modelo especificado a partir de significados en torno al clima y la norma institucional de trabajadores de un centro de salud en México. *Ehquidad*(11), 11-25.
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronel, R., y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2). <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>
- Pérez, V., Maciá, L., y González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1-10. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Ruiz, R. (2006). *Escala para valorar la relación clínica durante el proceso asistencial*. Escala CICAA: https://www.esteveagora.com/GetFichero.do?con=67&zon=8&fichero=Ar_1_8_67_APR_1.pdf
- Santa Eulalia, J., y Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242012000500011&lng=es&nrm=iso
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006
- Stamboglis, N., y Jacobs, R. (2020). Factors Associated with Patient Satisfaction of Community Mental Health Services: A Multilevel Approach. *Community mental health journal*, 56(1). doi:10.1007/s10597-019-00449-x
- Suárez, L., y Rodríguez, S. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008