

Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño

About evaluation of organizational climate and users' satisfaction in Instituto Nacional de Salud del Niño.

Alexander Jhosep Luján Alfaro^{1,a}, Evelyn Goicochea Ríos^{1,b}

¹ Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

^a Médico residente en medicina familiar y comunitaria. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4184-2269>

^b Especialista en medicina familiar y comunitaria, Doctora en Gestión Universitaria. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9994-9184>

An Fac med. 2020;81(1):127-8. / <https://doi.org/10.15381/anales.v81i1.17222>

Correspondencia:

Alexander Jhosep Luján Alfaro
alexanderla1990@gmail.com

Recibido: 16 de diciembre 2019

Aprobado: 22 de diciembre 2019

Publicación en línea: 31 de marzo 2020

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflictos de interés

Fuentes de financiamiento:

Autofinanciado

Citar como: Luján A, Goicochea E. Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño. *An Fac med.* 2020;81(1):127-8. DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.v81i1.17222>

Sr. Editor,

Le dirigimos la presente, en relación al artículo de Fernández-Oliva y col. publicado en la anterior edición de Anales de la Facultad de Medicina ⁽¹⁾.

En el citado estudio de tipo transversal, se menciona que el objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención médica recibida en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño; sin embargo, consideramos que estas variables deberían estudiarse por separado o en estudios de correlación, dado que ambos son temas muy amplios y que requieren muchas mediciones (55 preguntas para la primera variable, y 44 preguntas para la segunda variable) de acuerdo al estudio publicado.

Asimismo, en este acápite se hace referencia a la evaluación de 92 acompañantes de pacientes pediátricos, que son las personas en quienes se habría evaluado el nivel de satisfacción con calidad del servicio; sin embargo, en la página 190 (sección de resultados) se menciona a 92 usuarios externos de los servicios de hospitalización del departamento de medicina que habrían sido encuestados, existiendo discordancia en los datos de población en quienes se evaluó la satisfacción del usuario externo.

Existen estudios previos sobre el tema como el de Sandoval y col., realizado en Lambayeque, en el año 2018, referente a la satisfacción del usuario en un servicio de hospitalización ⁽²⁾; el de Juárez y cols, en México durante el mismo año, relativo al clima organizacional entre trabajadores de un hospital ⁽³⁾; o el de Vela y col., en Huánuco, dos años antes que los mencionados, que mide la correlación entre satisfacción del usuario y clima organizacional ⁽⁴⁾. En todas estas investigaciones se realiza el estudio de cada una de las variables y/o su correlación, lo que indica que esta estrategia ya ha sido utilizada previamente para generar conocimientos válidos sobre el tema.

En base a lo expuesto consideramos que se debe clarificar la población, la metodología empleada en el estudio e informar los resultados de cada variable por separado, ya que no han sido correlacionadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández-Oliva D, Revilla-Velásquez ME, Kolevic-Roca LA, Cabrejos-Castilla I, Muchaypiña-Gallegos I, Sayas-Avilés I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An Fac Med.* 2019;80(2):188-92. DOI: 10.15381/anales.802.15745
2. Sandoval-Vasquez DM, Flores KD, Revilla MV, Castañeda PV, Hernandez LV, Martinez AY, et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque-2018. *Rev Exp En Med Hosp Reg Lambayeque.* 2018;4(4):138-42.
3. Juárez Adauta S. Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev Cuba Salud Pública.* 2018;44(4):97-111.
4. Vela López S. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizan-Huánuco-2015. [Tesis Doctoral]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016 [citado 02 de octubre del 2019]. Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/194>