

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario
del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud
Tumbes, 2022**

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autor: Carmencita Adaly Olaya Hidalgo

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario
del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud**

Tumbes, 2022

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Álamo Barreto José Viterbo (Presidente)

Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo (Secretario)

Código ORCID: 0000-0002-0096-3654

Dr. Rodas Cobo José Luis (Vocal)

Código ORCID: 0000-0002-4540-5154

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario
del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud
Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Est. Olaya Hidalgo, Carmencita Adaly (Autor) _____

Código ORCID: 0009-0005-1517-178X

Dr. Benavides Medina Augusto O. (Asesor) _____

Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
fce-secacademica@untumbes.edu.pe

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(presencial)


En Tumbes, a los **30** días del mes **Enero** del dos mil veinticuatro, siendo las **11** horas, en el **Auditorio “Álvaro Camacho Sánchez”**, de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN N° RESOLUCIÓN N° 031-2023/UNTUMBES-FACEC-D**, docentes: **Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Presidente) Mg. Ruben Edgardo Infante Carrillo (Secretario) Dr. Jose Luis Rodas Cobos (Vocal)**, reconociendo en la misma resolución, además, al Docente Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **Carmencita Adaly Olaya Hidalgo**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **APROBADA** con calificativo **BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

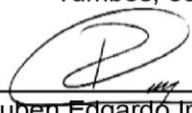
En consecuencia, queda **Apta** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las **12** horas **00** minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.


Tumbes, 30 de Enero del 2025



Dr. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N° **41057014**
Código ORCID N° **0000-0003-4459-1765**
Presidente (a)



Mg. Ruben Edgardo Infante Carrillo
DNI N° **42734687**
Código ORCID N° **0000-0002-4611-1094**
Secretario (a)



Dr. José Luis Rodas Cobos
DNI N° **72944917**
Código ORCID N° **0000-0002-4540-5154**
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

REPORTE TURNITIN

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022

por OLAYA HIDALGO CARMENCITA ADALY

Fecha de entrega: 10-feb-2025 09:51a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2584329110

Nombre del archivo: TESIS_FINAL_7.docx (773.57K)

Total de palabras: 18267

Total de caracteres: 102400



Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1%
6	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
10	hdl.handle.net Fuente de Internet Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina	<1%
11	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

14	Submitted to Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
15	ciencialatina.org <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
16	www.uteg.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
18	repositorio.autonoma.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
20	repositorio.uta.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
21	repositorio.uap.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
22	repositorio.unasam.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
23	repositorioacademico.upc.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
24	www.revistaespacios.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
25	repositorio.autonomadeica.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
26	www.scielo.cl <small>Fuente de Internet</small> Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina	<1 %
27	repositorio.uct.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
28	docs.bvsalud.org <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
29	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
	www.pucesi.edu.ec	

30	Fuente de Internet	<1 %
31	ninive.uaslp.mx Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
33	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	moam.info Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
41	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	scielo.iics.una.py Fuente de Internet	<1 %
43	www.zoo.df.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Católica Nordestana Trabajo del estudiante	<1 %
45	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
47	repositorio.usil.edu.pe Razón de Internet	<1 %
48	docplayer.es Razón de Internet	<1 %
49	go.gale.com Razón de Internet	<1 %
50	ri.uaq.mx Razón de Internet	<1 %
51	www.ccooirakaskuntza.org Razón de Internet	<1 %
52	documentos.uru.edu Razón de Internet	<1 %
53	repositorio.usanpedro.edu.pe Razón de Internet	<1 %
54	21155268.fs1.hubspotusercontent-na1.net Razón de Internet	<1 %

Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina

Estado: 0000

Acción:

Estado: 000000000000

<1 % Estado:

Estado: 00000000

Acción:

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres: Pablo y Nerida; por regalarme la vida, creer en lo grande que puedo llegar a ser y sobre todo por enseñarme que pese a las dificultades debo continuar cumpliendo mis metas.

A mi hermana Heidi; por darme ese empuje de querer superarme cada día y mostrarme el camino hacia la superación.

A mi querido sobrino Heiner; aunque en este momento no entienda estas líneas quiero que esta investigación refleje en él, un ejemplo de perseverancia y mucho esfuerzo para lograr sus metas.

Carmencita Adaly

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, nuestro creador, quién dirige mi vida y me da la sabiduría y fortaleza para continuar cumpliendo mis metas, obedeciendo siempre su voluntad.

A mi asesor Augusto Oswaldo Benavides Medina, quién ha contribuido con sus conocimientos para que esta investigación sea. concluida con éxito.

A mis amigos y compañeros que estuvieron conmigo en los momentos de estrés y alegría durante este largo y retador camino, su apoyo y soporte han sido invaluable, cada uno ha contribuido en mi fortaleza y

Carmencita Adaly

INDICE

REPORTE TURNITIN	v
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
INDICE	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
I. RESUMEN	xv
II. INTRODUCCIÓN	xvii
III. REVISIÓN DE LITERATURA.....	22
3.1. BASES TEÓRICO CIENTIFICAS	22
3.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
3.1. HIPÓTESIS	39
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	40
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	41
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	44
3.5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	48
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1. ELECCIÓN DEL ESTADÍSTICO EMPLEADO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	50
4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS Y DE CORRELACIÓN	51
4.3. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES.....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Usuarios del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes.....	42
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de clima organizacional.....	47
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad de los usuarios del servicio de laboratorio de la DIRESA-Tumbes.....	48
Tabla 4: Regla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	51
Tabla 5: Clima organizacional y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio	48
Tabla 6: Correlación de clima organizacional y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio	49
Tabla 7: Estructura y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio	562
Tabla 8: Correlación de estructura y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio.....	563
Tabla 9: Cooperación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio	564
Tabla 10: Correlación de cooperación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio.....	56
Tabla 11: Motivación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio.....	57
Tabla 12: Correlación de motivación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	74
Anexo 2. Matriz de operacionalización	76
Anexo 3. Encuesta de clima organizacional	78
Anexo 4. Encuesta de satisfacción del usuarioi.....	81
Anexo 5. Alfa de Cronbach clima organizacional	84
Anexo 6. Alfa de Cronbach satisfacción del usuario.....	85
Anexo 7. Validación del instrumento	86

I. RESUMEN

El objetivo de esta investigación fué determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022. La metodología fue: descriptivo – correlacional, no experimental y transversal, se trabajó con dos poblaciones, una constituida por 22 colaboradores de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, la misma que por ser pequeña se convirtió en la muestra y otra constituida por 39,166 usuarios del servicio de laboratorio que luego de aplicar la formula estadística para población conocida se constituyó en una muestra de 138 usuarios del antes mencionado. Para el análisis de la variable clima organizacional se recogieron datos mediante un cuestionario compuesto por 15 preguntas y para el estudio de la satisfacción del usuario se empleó un cuestionario integrado por 11 preguntas, los datos obtenidos se procesaron con el sistema estadístico SPSS, obteniéndose para ambas variables un nivel alto, respaldado por el 59,1% y 86,4% de los encuestados respectivamente, el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,784 y el de significancia de 0,000, lo que permitió aceptar la hipótesis general, es decir el clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022, la dimensión estructura tiene una incidencia alta en los usuarios del servicio de laboratorio ya que el valor del estadístico fue del 0,600, la dimensión cooperación incide de forma positiva y alta, debido al valor del coeficiente del estadístico que fue del 0,502%, finalmente para la dimensión motivación se encontró que no incide en la satisfacción del usuario debido al valor de significancia de 0,091. Concluyéndose que hay incidencia positiva alta del clima laboral en la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción del usuario, laboratorio, estructura, cooperación y motivación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the impact of the organizational climate on user satisfaction with the laboratory service of the Tumbes-2022 Regional Health Directorate. The methodology was descriptive - correlational, non-experimental and cross-sectional, working with two populations, one consisting of 22 laboratory collaborators of the Tumbes Regional Health Directorate, which due to being small became the sample and another consisting of 39,166 users of the laboratory service which after applying the statistical formula for known population became a sample of 138 users of the aforementioned. For the analysis of the organizational climate variable, data was collected using a questionnaire consisting of 15 questions and for the study of user satisfaction, a questionnaire consisting of 11 questions was used. The data obtained were processed with the SPSS statistical system, obtaining a high level for both variables, supported by 59.1% and 86.4% of the respondents respectively, the value of the Spearman Rho coefficient was 0.784 and the significance of 0.000, which allowed the general hypothesis to be accepted, that is, the organizational climate has a positive impact on the satisfaction of the user of the laboratory service of the Tumbes Regional Health Directorate, 2022, the structure dimension has a high impact on users of the laboratory service since the value of the statistic was 0.600, the cooperation dimension has a positive and high impact, due to the value of the coefficient of the statistic which was 0.502%, finally for the motivation dimension it was found that it does not affect user satisfaction due to the significance value of 0.091. It was concluded that there is a high positive impact of the work environment on the satisfaction of users of the laboratory service.

Keywords:

Organizational climate, user satisfaction, laboratory, structure, cooperation and motivation.

II. INTRODUCCIÓN

Actualmente resulta fundamental, considerar al entorno empresarial, si se quiere gestionar de forma eficiente los procesos y/o actividades de la organización, ya que las mismas se deben ser direccionadas desde la óptica de la planificación (Dess y otros, 2011, pág. 13) , quedando claro que Definitivamente el contexto actual de cambio permanente y globalizado no solo obliga a las empresas a revisar sus procesos que resultaban válidos para proporcionar servicios de calidad a sus clientes, esta situación también afecta a las instituciones públicas que proporcionan servicios a la población, obligación que se acentúa más si los servicios que se brindan corresponden al sector salud. Junto con la revisión de sus procesos las empresas o instituciones, también tienen que analizar cómo su clima organizacional está contribuyendo a la realización eficiente de las funciones de su personal, incidiendo en aquellas que se relacionan con el público usuario de su servicio, en este orden de ideas Iglesias y Torres (2018), realizaron una investigación denominada: Un acercamiento al clima organizacional, después de aplicar el análisis al contenido de los documentos sobre clima organizacional publicados en el periodo, 2001 al 2014, en Scielo, arribaron a la conclusión: conocer el clima organizacional origina retroalimentación respecto de las diferentes funciones, actividades y cultura que establecen las conductas en las organizaciones, dando además la posibilidad de incluir cambios previamente proyectados en la actuación y comportamiento de los colaboradores, así como también en la estructura de la organización en alguna de sus partes. En su investigación sobre clima organizacional en instituciones de salud, en Ecuador, Palacios (2019) expresa: Que hay relación entre variables estudiadas en las instituciones donde se realizó la investigación, en consecuencia, las autoridades competentes de la mismas deben establecer mecanismos necesarios que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional y por ende a un mejor desempeño lo que permitirá alcanzar los objetivos y metas, previamente establecidos por la alta dirección. Es decir, el autor manifiesta su preocupación

por la mejora del clima organizacional. En Colombia Ortiz et al. (2019) demostraron que teniendo en consideración el aspecto teórico del clima organizacional se puede afirmar que “este es un factor de máxima relevancia en una organización, ya que teniendo un buen clima se podrán obtener resultados positivos al alcanzar muestras propuestas y aumentar el nivel de productividad” (p. 192). Para la variable satisfacción del usuario tenemos que: Gómez et al., (2017) expresan la importancia de la calidad de atención, desde el enfoque de la complacencia del beneficiario del servicio, la cual radica en “proporcionar información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en el Hospital Central de Maracay” (p. 97).

En Perú las empresas e instituciones también tienen problemas con las dos variables de estudio de esta investigación, así podemos mencionar a: Fernández et al. (2019), quienes mencionan que:

La calificación global de clima organizacional guarda correspondencia con el resultado de la satisfacción global del usuario que recibe los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño, lo que evidencia que la dimensión técnica científica debe guardar correspondencia con la dimensión humana para lograr que se valore la calidad de la atención (p. 192).

En el caso de nuestra región podemos citar a: Baca Morán (2021) quien respecto a la región Tumbes manifiesta que:

Los gobernantes de turno del Gobierno Regional de Tumbes, al desempeñar su cargo se desligan de sus compromisos electorales con el pueblo, tomando decisiones que muchas veces conllevan a la ejecución de políticas inadecuadas en inversiones, en lo económico y social, por otro lado al interno de la institución no promueven un buen clima laboral, en ese sentido se observa poco involucramiento del personal para la atención a los vecinos, falta de comunicación, falta de liderazgo que propicie el involucramiento de los colaboradores en la solución de los grandes problemas que aquejan a los tumbesinos y que datan de muchos años.

Por lo expuesto líneas arriba, la investigación tuvo como objeto: estudiar las dos variables mencionadas en el título las mismas que se precisan de la siguiente manera clima organizacional y calidad del servicio, es decir se analizó la incidencia de la primera variable sobre la segunda, en ese sentido la importancia de la investigación radica en que la salud es uno de los derechos fundamentales de toda persona, el mismo que está consagrado en la constitución política del Perú, siendo la función del servicio de laboratorio una actividad esencial en salud ya que sin la misma no se puede diagnosticar una serie de enfermedades y debido a que en la región de Tumbes se ha estudiado en empresas e instituciones el clima organizacional, mas no la relación del mismo con la calidad de los servicios de un laboratorio en salud, por tal razón se realizó la investigación de estas dos variables, para llenar este vacío y ayudar a mejorar la salud de los pobladores del distrito de Tumbes, dicha importancia también se reafirma por el hecho de que se analizó como el laboratorio perteneciente y administrado por la Dirección Regional de Salud de Tumbes (DIRESA), brinda sus servicios al público usuario, para poder llevarse a cabo la investigación sobre las dos variables indicadas anteriormente, se estableció como problema de investigación a resolver el siguiente: ¿Como incide el clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022?, y los siguiente problemas especificos:

¿Qué incidencia tiene la estructura, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022?.

¿Cómo incide la cooperación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022?.

¿De qué manera incide la motivación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022?.

Para resolver el problema general, así como los especificos y guiar el desarrollo de la investigación se complementó con el establecimiento del siguiente objetivo de investigación: determinar la incidencia del clima organizacional en la

satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022 y los objetivos específicos fueron:

Determinar la incidencia de la estructura, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Fundamentar la incidencia de la cooperación en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Determinar la incidencia de la motivación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Para la solución del problema y logro de los objetivos se empleó una metodología consistente en la aplicación de dos cuestionarios elaborados con la metodología de Likert, a las muestras de investigación: una constituida por los colaboradores del laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes y otra conformada por los usuarios del servicio de laboratorio la cual se estableció estadísticamente de conformidad con la fórmula de población conocida, los datos que obtenidos se ingresaron al programa SPSS para realizar las pruebas de hipótesis correspondientes empleándose el estadístico Rho de Spearman, luego del análisis y discusión correspondiente se arribó a las conclusiones y recomendaciones correspondientes, que, de ser aplicadas, sin duda alguna contribuirán a mejorar el servicio prestado por la entidad mencionada líneas arriba.

Finalmente se indica que la realización de la investigación se justifica por lo siguiente: desde el punto de vista teórico porque será: analítica, crítica, para realizar una discusión académica de los conceptos referidos al clima organizacional, así como de los vinculados a la calidad del servicio, además por el fin que persigue y por el enfoque de investigación que adoptará, estaría destinada a convertirse en una fuente de consulta para la realización de estudios posteriores referente a las variables involucradas en la investigación, desde la óptica metodológica se debe indicar que la ejecución de la investigación requiere el empleo de métodos, procedimientos y técnicas validadas en anteriores

investigaciones y se complementará con la elaboración de dos instrumentos de recolección de datos, los cuales se analizan estadísticamente, para precisar los resultados, así como llevar acabo la contrastación de las hipótesis, para poder realizar las discusiones con otros investigadores, para finalmente concluir y realizar recomendaciones a la institución donde se realizará la investigación, la relevancia económica radica en que para dar solución al problema se aplicará una metodología que permitirá presentar conclusiones y recomendaciones a la Dirección Regional de Salud que, de ser aplicadas, permitiría a la misma, ofertar sus servicios de laboratorio en mejores condiciones, es decir con un uso más eficiente de sus recursos y por ende mejorar el nivel de ingresos de los recursos directamente recaudados, en el aspecto social se pone de relevancia la realización de la investigación, porque las recomendaciones emanadas de la investigación contribuirán a que la DIRESA-Tumbes, realice en mejores condiciones la prestación de los diferentes servicios de laboratorios en beneficio de la ciudadanía, que demanda los mismos, finalmente, la importancia práctica se pone de relevancia porque la investigación va a precisar e identificar problemas entre las diferentes dimensiones de las variables, los mismos que deben ser resueltos para el bienestar de la institución y de los ciudadanos que reciben los servicios.

III. REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. BASES TEÓRICO CIENTIFICAS

1. Clima organizacional

A continuación, se exponen algunos conceptos de clima organizacional, definidos por diferentes autores

a. Concepto

Iglesias (2018), conceptualiza el clima organizacional como un componente fundamental a considerar en los diferentes procesos que tiene una empresa para la ejecución de gestión, por tal motivo incide en los resultados de la misma, así como en la calidad propia de los procesos y sistemas organizacionales que ejecuta la empresa y/o institución.

Mejía (2018), en su investigación después de revisar los distintos enfoques de varios autores concluye que estos han propuesto diferentes conceptos, pero para él, lo valido es que: el clima organizacional muestra una estrecha relación del ser humano con la institución donde labora, teniendo estos enfoques una alta incidencia en el modelo de talento humano, aplicado por las entidades donde realizan su trabajo.

Palacios (2019), al determinar en su investigación una significativa relación entre sus variables en estudio, dicha situación le permite: “creer que el clima organizacional es un factor fundamental dentro de las organizaciones, considerando que el desempeño depende de la percepción que tenga el personal sobre el entorno que lo rodea, mismo que puede ser negativo o positivo” (p. xii).

García et al., (2020), lo definen como un fenómeno cuya presencia en las entidades se debe entender como una práctica en el mundo laboral de los

diferentes colaboradores, dentro del marco organizacional en el que están inmersos. En ese orden de idea el concepto que estamos desarrollando no se limita solamente al aspecto subjetivo de los colaboradores, ni hace solo énfasis exclusivo en los atributos objetivos de la entidad, si no que hace referencia a un proceso del dinamismo del trabajo en las entidades, el mismo que se origina por la interacción de los diferentes colaboradores con su respectivo ambiente laboral y que a la vez es dependiente de los atributos y condiciones de dicho entorno, así como de las apreciaciones que los trabajadores tienen del mismo.

Fernández (2020) define al clima organizacional de la manera siguiente:

El clima organizacional hace propiamente referencia a la percepción del trabajador en lo que respecta a su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los elementos de la organización, ya sea en los diferentes niveles jerárquicos y se formal e informal y el resultado de este ante tercero quienes son los clientes. (p.1464)

b. Dimensiones del clima organizacional

En cuanto a las dimensiones de la cultura organizacional encontramos estudios y opiniones divergentes, pero después de la revisión pertinente para esta investigación, se va a considerar las establecidas por Litwin y Stringer (1968, como se citó en Antequera et al., (2022):

b.1. Estructura:

En términos simples implica entender la apreciación que tienen los trabajadores de una entidad pública o privada, referida a: la estructura, niveles de jerarquía, relaciones funcionales eficientes, procedimientos para la realización de las funciones, teniendo en consideración la burocracia existente.

b.2. Responsabilidad:

La misma que esta referida a la libertad que tiene para la realización de la toma de decisiones al llevar a cabo sus labores, así como la supervisión que reciben de sus superiores y que nivel de dependencia tienen con relación a estos.

b.3. Recompensa:

Retribución de índole monetario que percibe un trabajador por la dedicación efectuada para poder lograr las metas correspondientes a la realización de las funciones y actividades en la entidad donde labora.

b.4. Desafío:

Abarca las percepciones de los individuos que laboran en la institución referidas a riesgos que acompañan a la realización de procesos y funciones para la obtención de objetivos previamente establecidos por la alta dirección para mantener su competitividad.

b.5. Relaciones:

Conceptualizadas como el trato interpersonal que existe en los diferentes grupos de trabajo en la institución o empresa, las mismas que deben estar reguladas por un buen trato, respeto mutuo y afectividad que contribuyan a fomentar un clima organizacional adecuado para la realización eficiente de las labores.

b.6. Cooperación:

Entendida en las relaciones laborales como al apoyo que se recibe y se otorga entre los colaboradores para la realización de sus funciones de manera oportuna y eficiente, lo que definitivamente va a contribuir a la consecución de las metas de la entidad.

b.7. Estándares

Percepción que poseen los trabajadores de la entidad con relación a indicadores numéricos o estándares referidos a diferentes actividades y objetivos como pueden ser: número de unidades producidas, cantidad de materia prima utilizada en unidades producidas, devoluciones sobre productos vendidas, porcentaje de ventas, etc.

b.8. Conflicto

Percibido por los trabajadores como los elementos, hechos, circunstancias, ligados o no al quehacer laboral, que generan discrepancias, discordia,

enfrentamiento entre los colaboradores de la institución, lo cual repercute negativamente en el clima laboral.

b.9. Identidad

Percepción por parte de los trabajadores de una institución referida a un sentimiento de orgullo por estar laborando y/o tener un cargo en la misma, en muchos casos la identidad es reforzada fundamentalmente cuando coinciden los objetivos personales o profesionales, con los objetivos que persigue la organización.

Iglesias y Torres, (2018), en su investigación referida a un acercamiento al Clima Organizacional, establecieron cuatro dimensiones, a saber:

a. Liderazgo:

Termino establecido para indicar como una persona orienta, prepara impulsa y motiva a un grupo de trabajadores en la empresa, mediante la práctica de valores tales como la honestidad, lealtad, disciplina en la realización de funciones y relaciones laborales, lo que origina que el grupo de personas lo siga y de manera conjunto trabajen para lograr las metas y objetivos previamente establecidos.

b. Motivación:

Entendida como el grupo de acciones y cualidades naturales, de los seres humanos, para emprender por iniciativa propia la ejecución y culminación de labores en la organización, también es preciso mencionar que en algunas situaciones, la institución debe establecer políticas y planes, para despertar en los colaboradores la voluntad de realizar las funciones y tareas de forma eficiente en busca de los objetivos planteados por la empresa.

c. Reciprocidad:

Referida a la obtención de metas y objetivos de índole personal y profesional por parte de los trabajadores, pero que están alineadas a los objetivos que persigue la entidad.

d. Participación:

La misma que se debe entender como la inclusión de todos los colaboradores de la entidad en los diferentes tipos de procesos que ejecuta la misma, para el logro de sus objetivos previamente establecidos por la alta dirección.

2. Calidad del servicio en el sector público

Izquierdo (2021) en su investigación, la calidad de servicio en la administración pública, precisa que este concepto intangible es decir la calidad, es complicada de definir de manera precisa, básicamente porque se hace indispensable contar con un juicio de valor preciso para su conceptualización y fundamentalmente para ejecutar su medición, es en este orden de ideas que se hace necesario precisar que dicho concepto no se debe dejar a merced de las percepciones individuales de quienes hacen uso de los servicios, debido a que es indudable que cada persona en base a su experiencia vivida elabora su propia percepción, en consecuencia las medidas e impresión sobre la calidad terminan siendo diferentes.

3. Satisfacción del usuario del servicio

a. Definición

Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA (2011) referida a la aprobación de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, conceptualiza la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud como el: nivel de acatamiento que realiza la institución de salud, con relación a las perspectivas que tiene el usuario de los servicios que esta les oferta. Para lo cual la entidad prestadora del servicio de salud debe poder aplicar de forma eficiente el concepto de fiabilidad, es decir tener la capacidad para proporcionar con éxito el servicio ofertado. En este orden de ideas debe precisarse que la satisfacción del usuario externo de un servicio de salud, se da fundamentalmente por el nivel de cumplimiento a cargo de la entidad de salud que oferta el servicio, con relación a las expectativas que poseen el cliente cuando acude a la entidad.

3. Evaluación de la satisfacción del usuario externo

Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA (2011), donde se lee: Procedimiento por el cual se valora la calidad en la atención recibida de parte de la institución pública ofertante del servicio de salud.

4. Dimensiones de la satisfacción del cliente

Troncos et al., (2020), manifiestan que para analizar la satisfacción del cliente se tiene las siguientes dimensiones:

a. Dimensión 1: Valor percibido.

Definido como el aprecio que posee el cliente de un producto adquirido o de un servicio recibido, positiva o negativamente en función de la accesibilidad, diferenciación, exclusividad y especialización.

b. Dimensión 2: Expectativas del cliente

Entendidas como las "esperanzas" que se hacen los clientes para satisfacer necesidades en función del producto comprado o servicio recibido.

c. Dimensión 3: Conformidad del cliente:

Finalizada la compra de un bien o servicio, los clientes experimentan uno de estos aspectos: Lealtad y expectativas superadas.

3.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1. A nivel internacional

LLanos (2018), quien lleva a cabo una investigación sobre cultura organizacional en Ecuador, a la que título: La cultura organizacional, principal propulsor de la Calidad en Instituciones de Educación Superior: caso universidad ecuatoriana, estableciendo como objetivo de investigación el siguiente: valorar la cultura organizacional de esta universidad y contrastar sus resultados con los indicadores en los cuales se obtuvo bajas puntuaciones de calidad en la evaluación de acreditación, el mismo que para lograrlo aplica un enfoque de investigación mixto, en consecuencia emplea la encuesta para obtener información, la misma que se

empleó con una muestra compuesta por tres conjuntos: estudiantes, colaboradores operativos (mantenimiento, seguridad y administrativos), estableciendo que de las puntuaciones en los indicadores de calidad, la imagen corporativa es la variable más valorada, al punto de lograr una calificación óptima, en tanto que la variable filosofía institucional (visión, misión y valores) tiene un valor aceptable, pero la misma, debe darse a conocer al total de la comunidad ya que por ejemplo los estudiantes son los que menos conocimiento tienen de la misma, la variable normas/reglamentos también tiene una puntuación aceptable y las variables: comunicación, relaciones y liderazgo tienen puntuación desfavorable. Al realizar la correlación de los resultados del diagnóstico de la cultura con los logrados en la categorización, concluyó que: “se establece que existe una relación significativa entre las mismas, siendo la variable de liderazgo la de mayor influencia con las otras variables de la cultura y con las dimensiones globales de calidad establecidas para las universidades ecuatorianas”. (p.13), se indica que para el caso de la variable clima organizacional en la investigación que se realizará las dimensiones son diferentes.

Cardozo y Kwan, (2019), realizan una investigación sobre clima organizacional, desde un enfoque sistemático, la misma que titularon: “Clima Organizacional: una mirada desde la narrativa a la sistematización” p. 107, para lo cual se plantearon el problema de investigación siguiente: “¿Qué cantidad de artículos científicos sobre el tema clima organizacional fueron publicados en la base de datos Scopus entre los años 2014 hasta el mes de mayo de 2018?” p.107, para darle solución al mismo lo complementaron con el objetivo: “Identificar la cantidad de artículos científicos publicados, sobre el tema clima organizacional en la base de datos Scopus, de acuerdo con parámetros predefinidos” p.106, la metodología aplicada consistió en una revisión mixta, es decir un híbrido de revisión sistemática y narrativa, para evidenciar los tipos de investigaciones aplicadas, definieron como población de estudio a 32 artículos, la misma que por ser pequeña se constituyó en la muestra de investigación del periodo de estudio: 2014-2018, después del análisis pertinente determinaron que el año 2017 fue el que tuvo mayor publicaciones con un número de 10 artículos, seguido del 2015 con 9 artículos y concluyen que en la base de datos antes mencionada, los sectores de salud y

educación son los que tienen mayor relevancia e interés por parte de los autores en la realización de investigaciones sobre clima organizacional, determinándose que el mismo está compuesto por factores internos y externos, siendo un aspecto relevante de este tema, que la presencia de los factores internos cuadruplican al número de los externos. En la investigación a realizar en Tumbes solo se analizará los factores internos, de conformidad con las dimensiones establecidas para la variable clima organizacional.

Palacios y Molina (2019), en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador” (pág. i), se establecieron como propósito “determinar la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí en Ecuador” (p. xii). Para lograr el mismo el autor aplicó dos instrumentos para medir las variables: uno sobre el clima organizacional el mismo que consta de 50 ítems y otro para el desempeño laboral conformado por 48 ítems. El autor mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman, encontró un valor estadístico del 0,870, lo que evidencia una correlación significativa entre las variables, interpretándose que a mejor clima organizacional hay un mejor desempeño laboral.

Un resultado que resulta relevante es el referido a la cooperación entre compañeros, indicando que el 80,8% de los encuestados consideran que los compañeros de trabajo no cooperan regularmente entre sí.

Agudelo et al., (2020), realizaron una investigación que titularon: Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia), estableciéndose como objetivo de investigación el siguiente: “determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la ciudad de Manizales periodo 2018 – 2019” p.397, para lograr el mismo emplearon una metodología consistente en una investigación cuantitativa-analítica, transversal, mediante la técnica de la encuesta, para el periodo antes mencionado, limitada

a diseños descriptivos o causales, estableciendo una población de 483 colaboradores, de la cual determinaron la correspondiente muestra de investigación, la cual se detalla a continuación: 183 colaboradores asistenciales y 99 administrativos, para analizar la calidad se determinó una muestra de 382 usuarios. Para la evaluación de las variables se emplearon dos instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), con la información obtenida se establecieron los resultados siguientes: para el área asistencial el clima organizacional resulta ser medio satisfactorio, teniendo a la dimensión participación con el promedio más bajo de (2.7) y el promedio más alto en motivación con un valor de (3.0), con relación a la parte administrativa el promedio es satisfactorio y la dimensión liderazgo tiene el mayor promedio con un valor de (3.3) y el menor es para participación, con un valor promedio de (3.0). En cuanto a la percepción de la calidad encontró que, de las brechas de las expectativas versus lo percibido, las más significativas fueron: confiabilidad con -11.10%, tangible con -9.6% y aseguramiento con -9.3%. Los autores al efectuar el análisis correlacional encontraron lo siguiente: que entre las variables “clima total” y “percepción de calidad” se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson (CP) de -0,258 (n=364), estadísticamente significativo (p=0,000). En cambio, entre las variables “clima total” y “expectativa” no se presenta un CP estadísticamente significativo” (p. 405), en conclusión, manifiestan que aun cuando se consigan resultados satisfactorios en la variable clima organizacional, “la calidad de la atención en salud precisa de mejoras en todas sus dimensiones; por ejemplo, se requiere tomar medidas para que los usuarios perciban mejor la calidad en la atención de la clínica” p. 407. La investigación comentada contiene las dos variables que se analizarán en la investigación a realizar, con la diferencia de que en esta última solo abarcará el servicio de laboratorio.

Fernández (2020), realizó una investigación en Paraguay titulada “Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar”, para poder desarrollarla se estableció como objetivo de investigación el siguiente: Analizar la manera que incide el clima organizacional en la calidad de servicios ofrecidos a la comunidad por la Universidad Nacional de Pilar, para lograrlo empleo el método mixto de investigación, su población la conformaron siete facultades de la Universidad Nacional del Pilar, de las cuales se tomó el 30% de

los alumnos de cada una de ellas. Encontrando que una gran dificultad de una organización dedicada a la educación, es la compleja competitividad del mercado actual debidos a que los servicios ofertados por las diferentes instituciones son similares, en cuanto a la calidad del servicio pudo establecer que si bien existen porcentajes elevados de la calidad de servicios ofrecidos debido al compromiso de los funcionarios y de la organización, aún existen porcentajes que deben incrementarse, finalmente establece como consideración final que el clima organizacional es un gran referente en aquellas organizaciones que buscan ser competitivas, capacitando de manera continua a sus colaboradores y mejorando los diferentes procesos empleados para brindar sus servicios, posición similar a la adoptada en la investigación a realizarse, ya que se buscará encontrar recomendaciones que contribuyan a la mejora del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes.

Villegas y Bello (2021), en su investigación titulada, Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo, los autores se plantearon el problema de investigación siguiente: ¿Cómo impacta la cultura organizacional en el desempeño laboral a los profesionales de los centros de salud del seguro campesino de Portoviejo? y para darle solución al mismo aplicaron un cuestionario a una muestra estratificada compuesta por 38 personas entre los cuales consideraron doctores, odontólogos y auxiliares de enfermería, los datos obtenidos fueron procesados y obtuvieron los siguientes resultados, comparativamente hablando para los años 2018 y 2019, la media paso de 2,39 en el primer año a 1,35 en el segundo, esta reducción de un poco más de un punto porcentual, demuestra que los puntos logrados se aproximan a la media general, en consecuencia los profesionales evaluados han logrado mejoras en la realización de las funciones a su cargo, lo que definitivamente se ve reflejado en las competencias técnicas del puesto y actitudes esenciales para el función laboral, al igual que para el trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo. Los autores concluyen que la cultura organizacional optima no es posible, dado que la misma se origina a partir de lo que la empresa requiere para obtener sus objetivos estratégicos, en consecuencia, la cultura organizacional óptima para una entidad

puede ser muy diferente a la de otra, lo que depende en gran medida de su estrategia. En el caso de la investigación a realizarse en Tumbes, solo se analizará el servicio de laboratorio.

Bustamante & Lapo (2022), en su investigación titulada: "Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador" (pág. 37), tuvo como propósito: "proponer un cuestionario simplificado en términos de factores e ítems para medir las percepciones de clima organizacional en instituciones proveedoras de servicio de salud" (pág. 37), para lograr el mismo emplearon una metodología consistente en un análisis factorial de carácter exploratorio, para poder conformar un sistema de factores y variables, el mismo que será ratificado por mediante un modelo estructural, para lo cual los autores realizaron la aplicación de una encuesta a 1018 profesionales de la salud tanto de la región de Maule (Chile) y Guayas (Ecuador), así mismo teniendo en consideración que el sistema de salud de Chile es mixto dado a que el mismo lo conforman entidades tanto públicas como privadas y que en el caso de Ecuador el sistema de salud está conformado por dos sectores, uno de índole público-estatal y el otro que corresponde al sector privado. Los autores establecieron dos factores: uno denominado de "gestión interna y estabilidad laboral" y el otro "tensión organizacional y desarrollo". Los investigadores encontraron que: el primer factor incide de forma inversa sobre el segundo. De manera más específica los autores determinaron que el factor dos contiene 04 ítems referidos a organización y desarrollo, de los cuales uno de ellos pregunta si los trabajos están bien asignados y organizados (estructura), resultando que el mismo se constituye como el segundo ítem más importante.

Para Iglesias y Torres (2018), en su artículo de revisión, sobre el clima organizacional. Manifiestan que las instituciones deben contar con una estructura organizativa que propicie las labores de los diferentes órganos que conforman la

empresa. Finalmente, los autores concluyen que el clima organizacional proporciona retroinformación que permitan introducir cambios planificados en la forma de gestionar de las empresas, así como en la estructura organizacional o algún subsistema.

En México Alonso et al., (2018) en su investigación titulada: Satisfacción y cultura organizacional: elementos innovadores en la calidad en el servicio en universidades públicas mexicanas, los autores establecieron el problema de investigación siguiente:

Se carece de evaluaciones sobre la satisfacción que el estudiantado de las FCA de la UADY y la UAdeC respecto de la calidad percibida en el servicio que reciben de las unidades de servicios escolares y administrativos de las Dependencias de Educación Superior (DES), (p.289).

Para darle solución al mismo, se establecieron como objetivo de investigación: “Conocer el nivel de satisfacción con la calidad percibida en el servicio recibido de los alumnos de la UADY y la UAdeC que incumben a las unidades de servicios escolares y educativos” (p.289), la consecución del mismo los llevó a aplicar dos cuestionarios para valorar la satisfacción de los estudiantes de licenciatura con los servicios educativos y administrativos, determinando los resultados siguientes:

En lo referente a la manera de percibir los servicios administrativos y escolares, por parte de los adscritos y estudiantes del plantel ubicado en Monclova, manifestaron que, de la atención brindada por parte de los trabajadores de todas las áreas que abarca este aspecto, valoraron la calidad de la misma, por lo que recibió una valoración de 60. Los estudiantes de la entidad que se ubica en Mérida, valoraron a la calidad en función de los componentes referidos al trato que recibieron les mereció una calificación de 54.43, que, si bien es más severa que la recibida por la UAdeC, no esta tan distante de la percepción expresada por los alumnos de la UADY, al final concluyeron:

En la actualidad, no sólo es de importancia medir la calidad de las universidades públicas en términos de sus resultados académicos o de investigación, sino que centrar la atención en el estudiante como receptor del servicio y tener conocimiento de sus necesidades y expectativas es importancia para proveerlos de aquello que consideran de importancia. (p. 295).

En la investigación a realizarse, también se buscará analizar sobre la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario del servicio.

2. A nivel nacional

En este ámbito se citará las investigaciones siguientes:

Polanco (2019) realiza una investigación titulada Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la red de salud II Cajamarca – 2017, se estableció como objetivo: “Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de atención expresada en términos de satisfacción de los usuarios externos en los Centros de Salud de la Red de Salud II Cajamarca” (p. 6), para encontrar la solución al problema y objetivo de investigación el autor determina dos muestras, la primera conformada por 105 trabajadores que denominó (usuarios internos) y la segunda conformada por 409 personas a las cuales les llamo usuarios externos. Su metodología consistió en medir la cultura organizacional empleando el Test de Shein, el mismo que está conformado por 20 preguntas las cuales están agrupadas en cinco indicadores, para realizar la medición de la calidad de atención de los usuarios externos aplicaron un cuestionario hecho por el Ministerio de Salud, después de aplicar los cuestionarios correspondientes obtuvo los resultados siguientes, para satisfacción global con relación a la solución de su problema el 50% expresó que si se lo solucionaron, seguido de un 41% que manifestaron que no y un 9% decidió no opinar, en tanto que el 52% de los mismos, estuvo satisfecho con la atención recibida y el 42% manifestó que no y la diferencia no opino (6%), al correlacionar las variables en estudio (Cultura organizacional y nivel de satisfacción) encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.9510, finalmente el autor concluye que la cultura organizacional está en riesgo en los 7 establecimientos de

conformidad con los ítems evaluados, en cuanto a la calidad de atención concluye que la misma se relaciona de manera directa con la cultura organizacional. La investigación que se realizará abarcará el análisis con relación al usuario externo mas no al interno.

Pachas (2020), en su investigación titulada: Calidad de servicio y su relación con la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Villa el Salvador, el autor busco solucionar el problema siguiente: “¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?” (p. 2), el mismo que fue acompañado del objetivo, “Determinar en qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador”, la metodología empleada consistió en la aplicación de dos cuestionarios, uno para la variable calidad del servicio y otro para la variable cultura organizacional a una muestra conformada por 30 servidores de la municipalidad mencionada líneas arriba, los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta le permitieron obtener los resultados siguientes: que existe relación moderada, positiva y significativa entre las dos variables de estudio, de conformidad con el estadístico Rho de Spearman con un coeficiente del 0.607, y un valor de significancia que tiende a 0.000, adicionalmente estableció que los elementos tangibles son los que más se relacionan con la cultura organizacional, con un coeficiente del 0.663, seguidos de la dimensión denominada como capacidad de respuesta con un coeficiente de $r=0.597$ y finalmente se ubica la fiabilidad con un $r=0.58$, el autor concluye que existe una correlación moderada, positiva y significativa con un p valor igual 0.002, en consecuencia la labor que se ejecute para efectuar la fiabilidad se reflejará en una mejor cultura organizacional. En la investigación a realizarse se analizarán también las dos variables mencionadas, pero invirtiendo su orden.

3. A nivel local

En este espacio tenemos investigaciones realizadas por alumnos de la Universidad de Tumbes, en el primer caso es de un maestrante de dicha universidad, pero la investigación la realiza en Chimbote.

Chingo (2020), tituló a su investigación: Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019 y se propuso alcanzar el siguiente objetivo de investigación: “determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019” (p.11). para lograrlo aplico una metodología consistente en una investigación básica, descriptiva con diseño correlacional, aplicó dos cuestionarios a una muestra compuesta por 15 personas, entre médicos, asistenciales y administrativos del consultorio externo, en tanto que la muestra de los usuarios la constituyeron 86 personas, después de aplicar los dos cuestionarios, uno para cada variable determino los resultados siguientes: el clima organizacional fue calificado como alto por el 53.3% de los encuestados, como regular por el 26.7% y finalmente solo el 20% lo califica como bajo, por otro lado a la variable calidad de atención el 54.7% la calificó de regular, el 20.90% como alta y 24.4% como baja. También encontró que las variables de su estudio están relacionadas ya que el valor de significancia fué de 0,000 y el coeficiente de Rho de Spearman de 0,406 el autor concluye que entre las variables existe una relación directa de conformidad con el estadístico antes mencionado. A pesar de tener las mismas variables habrá diferencias ya que la investigación a realizar abarca solo el servicio de laboratorio.

Sanchez (2023), en su investigación titulada, Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en servicios del puesto de salud de Casa Blanqueada, Tumbes 2022, se planteó como problema a resolver “¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022?” (p. 54). Para darle solución al mismo se planteó el siguiente objetivo de investigación: “determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022” (p. 54), para alcanzar su objetivo estableció una muestra de investigación la misma que estuvo conformada por 97 usuarios de los servicios del centro de salud antes mencionado, a los cuales les aplico dos cuestionarios uno para cada variable y encontró los resultados siguientes: se corrobora la existencia de una relación entre las variables estudiadas, la misma que es positiva y débil en el puesto de salud mencionado anteriormente, ya que el valor de correlación fue de 0.392. En la tesis

a realizar solo se analizará de calidad brindada por una entidad de salud en su servicio de laboratorio.

Moscoso (2023), en su investigación titulada: “Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022” (pág. i), se estableció como objetivo: “determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022” (p. xvi), para lograrlo empleo dos cuestionarios para medir las variables de investigación, obteniendo los resultados siguientes: la motivación laboral tiene un nivel medio para la mayoría de los encuestados que representan al 64,4% de los encuestados, considerándola alta el 25,4% y baja solo el 10,2%. El valor de significancia del 0,000 y el coeficiente de significancia cuyo valor es 0,887, muestran una asociación entre las variables con un nivel alto. El autor concluyó que: los estímulos monetarios y no monetarios brindados de acuerdo a las necesidades de los trabajadores incrementa la productividad de las personas, exteriorizándose en una mejora calidad del servicio al ciudadano aguaverdino.

TÉRMINOS DE REFERENCIA BÁSICOS

a. Salud:

Para la Organización Mundial de la Salud, (1946), es: “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.1).

b. Laboratorio:

Organización Mundial de la Salud, (1946) “Lugar dotado de los medios necesarios para realizar investigaciones, experimentos y trabajos de carácter científico o técnico”

c. Proceso:

“Método sistemático para manejar las actividades” (Stoner et. al. 1996, p.11)

d. Desempeñar:

Para la Real Academia Española (2022), es: “Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio”.

e. Percepción:

“Proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de dar significado a su entorno” (Chiavenato, 2009, p.503).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

H0: Hipótesis nula:

El clima organizacional no incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022.

H1: Hipótesis de investigación:

El clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

H0: Hipótesis nula:

La estructura no tiene una incidencia positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

H1: Hipótesis de investigación:

La estructura si tiene una incidencia positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Hipótesis específica 02

H0: Hipótesis nula:

La cooperación no incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

H1: Hipótesis de investigación:

La cooperación incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Hipótesis específico 03

H0: Hipótesis nula:

La motivación no incide de manera positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

H1: Hipótesis de investigación:

La motivación incide de manera positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

1. Tipo de estudio

Hernandez-Sampieri y Mendoza Torres, (2018), refiere que los estudios descriptivos correlacionales:

Son aquellos dentro de los cuales se pronostica un hecho o un dato y se emplea las principales peculiaridades de las variables del estudio, mientras que, con respecto a lo correlacional, dentro de las características que presentan las variables este tipo de estudio formulará una serie de hipótesis que buscarán ser llevadas correlacionalmente.

Por lo expuesto la investigación realizada es cuantitativa, así mismo descriptiva y correlacional, dado que para desarrollar la misma se ejecutará un análisis de los hechos, vía la descripción de los mismos, de conformidad con la información obtenida con la aplicación del cuestionario a la muestra, dicha información también se utilizará para determinar si hay relación entre las variables de la investigación, (variable X: Clima organizacional e Y: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Diresa), para lo cual se empleará el estadístico correspondiente, el mismo que se obtendrá en función de la prueba de normalidad de los datos.

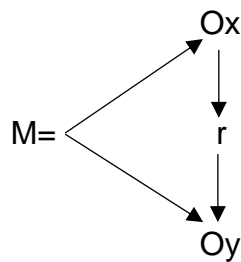
La investigación también es aplicada ya que con su análisis, conclusiones y recomendaciones busca contribuir a la mejora que presta el servicio de laboratorio de la institución de salud.

2. Diseño de la investigación

Bernal (2016) explica que los diseños no experimentales y transversales:

El primero se basa en la prueba de hipótesis y tiene como objetivo obtener conclusiones que conduzcan a la formulación de contraste a leyes o principios científicos. La investigación explicativa analiza la causa y el efecto de la relación entre variables. En cuanto al diseño transversal, es aquella información que será recolectada acerca de las variables que consecuentemente resultarán en indicadores y se obtendrán en un tiempo determinado que es único. (p. 157)

La investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental y de corte transversal, ya que no implicó la manipulación deliberada de las variables de estudio y los datos se recopilaron en un único momento y obedecerá al siguiente modelo:



Para lo cual:

M = Muestra

O = Observación

X = Clima organizacional

Y = Satisfacción del usuario

r = Relación de variables

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

1. Población

Ríos (2017), la define como “Conjunto o suma de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar. Está determinada por sus características” (p. 88).

Para poder encontrar la solución al problema de investigación, se tomará dos poblaciones, una serán los trabajadores de laboratorio de la DIRESA, que según la oficina de personal ascienden a 22 personas (18 nombrados y 04 bajo la

modalidad de CAS) y otra estará conformada por los usuarios del servicio de laboratorio, en el caso de esta última de conformidad con la oficina encargada de brindar la información según la ley de transparencia del sector público de la entidad antes mencionada, para el año 2022 fueron de 39,166 personas, tal como se muestra en la tabla n°1 que se presenta a continuación:

Tabla 1

Usuarios del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes

AÑO: 2022	SEXO		TOTAL
MESES	M	F	
Enero	5,629	5,068	10,697
Febrero	2,527	3,039	5,566
Marzo	2,128	3,039	5,167
Abril	968	1,484	2,452
Mayo	225	1	226
Junio	803	1,467	2,270
Julio	1,536	2,580	4,116
Agosto	871	1,315	2,186
Setiembre	639	1,020	1,659
Octubre	492	893	1,385
Noviembre	874	905	1,779
Diciembre	671	992	1,663
TOTAL	17,363	21,803	39,166

Fuente: Oficina de transparencia de la DIRESA

2. Muestra

Ríos (2017) expresa “La muestra es un subgrupo de la población. En otras palabras, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población” (p. 51).

En el caso de los trabajadores de laboratorio por ser una población pequeña la totalidad de los mismos será la muestra, es decir 22 colaboradores.

Para determinar la muestra para los usuarios de los servicios del laboratorio de la DIRESA, se utilizó la fórmula estadística para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N: 39,166.

Z: 1.96 valor "Z" normal estándar al 95% de confianza.

p: Probabilidad de que sea contribuyente 0.85

q: 1-p Probabilidad de fracaso 0.15

e: Tolerancia de error 5%

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (0.90)(0.10)(39,166)}{(39,166 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = 138$$

Por el tipo de investigación, se determinará una muestra probabilística, la cual de conformidad con Arias (2020), ésta involucra la elección de unidades de tal forma que mismas deben tener igual probabilidad de ser elegidas, adicionalmente deben ser estadísticamente representativas.

3. Muestreo

Tamayo, (2003) indica "Es una herramienta de alto grado de validez dentro del estudio, este permite al investigador escoger las unidades más representativas a partir de las cuales puede adquirir los datos que le servirán para extraer inferencias acerca de la población" (p. 177).

En el caso de los colaboradores de laboratorio la encuesta sobre clima organizacional se aplicará a todos ellos.

En el caso de los usuarios del servicio de laboratorio se aplicarán 138 encuestas a personas que fueron atendidas por la DIRESA en el periodo 2022 y que tengan predisposición para ser encuestados.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1. Métodos

Pimienta y De la Orden, (2017), refieren “Es el proceso que se sigue para poder cumplir algún objetivo específico, en otras palabras, es aquella herramienta ordenada y sistemática de actividades, técnicas y acciones diseñadas para la consecución de metas” (p. 41).

Los métodos que se emplearon en el estudio fueron:

a. Deductivo

Santos et al. (2022) “Permite la obtención de conclusiones válidas a partir de hechos o fenómenos generales, se empleará en el momento que se elabora el marco teórico para describir las variables” (p. 83).

Este método se empleó en la investigación, utilizándolo en la búsqueda exhaustiva de teorías, libros, revistas y otros recursos relevantes. Esto permitió una adecuada adaptación de los términos generales de la investigación y nos permitió arribar a conclusiones.

b. Inductivo

Cabezas et. al. (2018) “El razonamiento inductivo se basa en la observación de casos específicos para llegar a conclusiones más generales. Se parte de afirmaciones particulares y se generalizan” (p. 16).

Se aplicó durante el proceso de ejecución de la encuesta. Se analizó las respuestas particulares proporcionadas por la población de estudio, asimismo, se buscó obtener una interpretación racional de los resultados dentro del contexto general de la investigación.

c. Analítico

Bernal, (2016) manifiesta: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 72).

El método analítico jugó un papel fundamental porque permitió al autor comprender el contenido de sus fuentes de información y reflejar coherentemente sus ideas en la investigación. Asimismo, este enfoque se aplicó tanto en la elaboración como en el análisis de las respuestas obtenidas del cuestionario. Las respuestas proporcionadas generaron un análisis detallado de las agencias de logística aduanera, el cual sirvió como base para llegar a conclusiones más amplias y generales en la investigación.

d. Sintético

Carrasco, (2005) afirma: “El método sintético es un proceso de análisis de razonamiento que busca la forma de reconstruir un acontecimiento de manera resumida, valiéndose de los diferentes elementos fundamentales que estuvieron presentes en el desarrollo del acontecimiento” (p. 50).

La síntesis fue crucial para lograr una formulación y estructura adecuada de la información en el presente estudio. Su objetivo fue destacar lo más relevante e importante de manera concisa, que permitió comprender de manera resumida la realidad que se estudió. Se realizó una síntesis efectiva, donde se evitó sesgos y se aseguró una interpretación correcta y precisa dentro del estudio.

2. Técnicas

Carrasco (2005) indica “Son herramientas metodológicas para resolver un problema metodológico concreto, de comprobación o desaprobación de una hipótesis” (p. 274).

Se emplearon las siguientes técnicas:

a. Técnica de campo

Nel (2010) manifiesta: “Consiste en recopilar información de un grupo importante de personas dentro de la sociedad sobre el problema en estudio. Posteriormente, a través de un análisis cuantitativo de los datos recopilados, se extraen las conclusiones correspondientes” (p. 124).

Los datos necesarios se recopilarán a través de cuestionarios, con los cuales se busca obtener información necesaria relacionada al clima organizacional y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud.

b. Técnica de observación:

Hernandez y Mendoza (2018), expresan que la misma consiste en observar atentamente el fenómeno o hecho registrando información de su comportamiento, para un posterior análisis.

En la investigación realizada se observó cómo es la atención a los usuarios de los servicios, por parte del área de laboratorio de la Diresa, para obtener información relevante para la presente investigación.

3. Instrumentos

a. Cuestionario

Parella y Martins (2012), expresan que el cuestionario es una herramienta de investigación que se utiliza dentro de la técnica de la encuesta. Es sencillo de manejar, ampliamente conocido y proporciona resultados inmediatos. Además, tanto su estructura como su contenido deben ser fáciles de responder.

Se elaboraron dos cuestionarios utilizando preguntas relacionadas con ambas variables de estudio, los cuestionarios se centraron en aspectos específicos de cada una y explorando posibles relaciones entre ellas, los mismos estuvieron basados en la metodología de Likert, el primero estuvo compuesto por 15 preguntas y el segundo por 09.

b. Fichas bibliográficas

Baena (2017) manifiesta:

La ficha desempeña un papel fundamental como la memoria del investigador, ya que funciona como un espacio para almacenar sus ideas y recopilar los datos obtenidos en su trabajo. Fichar es una técnica que facilita la acumulación de información, la recopilación de ideas y la organización de los datos. (p. 108)

Se utilizó la ficha bibliográfica para obtener información relevante sobre lo que han escrito otros autores sobre el tema que se está investigando.

3. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach que fue definido por Tuapanta et al., (2017) como aquel que:

Requiere un solo uso del aparato de medición y da valores que varían entre 0 y 1. La ventaja de esto es que no es necesario dividir los objetos del medidor en dos mitades, sino que simplemente se realiza la medición y el coeficiente calculado (p. 39).

Debido a que se va a trabajar con dos muestras, en primer término, se hace la fiabilidad para el cuestionario que se aplicará a los colaboradores del laboratorio de la DIRESA, debido a que es una muestra pequeña (24 personas, se optó por aplicar la encuesta piloto al 25% de los mismos), es decir 6 encuestas y nos dio como resultado tabla n° 2, que se muestra a continuación, donde se aprecia que el alfa de Cronbach es de 0.941, es decir el instrumento que se aplicará tiene una alta fiabilidad.

Tabla 2

		<i>Estadísticas de fiabilidad de clima organizacional</i>
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0,941	13	

Fuente: Encuesta piloto.

Con relación a la muestra de los usuarios del servicio de laboratorio de la DIRESA, y que contribuyen con los recursos directamente recaudados de la misma, se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de 14 usuarios del servicio de laboratorio y por estar elaborado con la metodología Likert, se utilizó el coeficiente de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,978, lo que demuestra que el instrumento que se aplicará es de una alta fiabilidad, a continuación se muestra el tabla 3, donde se aprecia el resultado mencionado.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de los usuarios del servicio de laboratorio de la DIRESA-Tumbes

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,987	9

Fuente: Encuesta piloto.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

1. Procesamiento de datos

La investigación hará uso de las técnicas antes mencionados para poder obtener información relevante de las variables a estudiar.

En la presente investigación se recolectará información sobre la base de los colaboradores de la DIRESA y los usuarios del servicio de laboratorio, para lo cual se empleará dos cuestionarios que permitan realizar la recaudación de datos para medir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio de la DIRESA de Tumbes.

También se hará uso de la técnica de observación, a través de la cual se apreciará las condiciones y los procedimientos que emplea laboratorio para atender a los usuarios de sus servicios.

Finalmente, los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los servidores y a los usuarios del servicio, se ingresarán en el programa spss

statistics versión 26, lo que permitirá elaborar tablas, gráficas y realizar las pruebas de hipótesis correspondientes.

2. Análisis de datos

Se empleará el programa SPSS versión 26, para los datos recogidos a través de la encuesta, y los resultados que arroje se analizarán y se procederá a realizar los comentarios correspondientes, luego se realizará la discusión con los resultados de los otros investigadores ya consignados en apartado de antecedentes, también se interpretará la presencia o ausencia de la relación de las variables de la investigación (Clima organizacional y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la DIRESA), finalmente se redactaran las conclusiones a las que se arribe, así como las recomendaciones, las cuales se deben socializar con la institución mencionada a lo largo de la investigación utilizando los medios más convenientes.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ELECCIÓN DEL ESTADÍSTICO EMPLEADO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Con la finalidad de determinar el estadístico a utilizar para comprobar la hipótesis de investigación planteada en el presente trabajo de investigación, se realizó el análisis siguiente:

1. Definición de variable, para Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018), “es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse” (pág. 125), teniendo entre las clasificaciones de las mismas a las cualitativas que para Vara (2007) “Son aquellas que se refieren a atributos o cualidades de un fenómeno. Este tipo de variable no se puede medir numéricamente pero sí describir, caracterizar o comparar” (pág. 274).
2. Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018), los análisis no paramétricos se pueden aplicar a datos nominales y ordinales (como los de las escalas de Likert).

Por contener la investigación a realizar variables cualitativas, ordenadas en función de la escala de Likert, es que se empleará una prueba no paramétrica, para lo cual se utilizará el estadístico de Rho de Spearman, el cual se interpretará en función de la tabla n° 4 que se muestra a continuación:

Tabla 4*Regla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Rho de Spearman	Grado de relación
0	Relación nula
0,01 – 0,19	Relación muy baja
0,20 – 0,39	Relación baja
0,40 – 0,59	Relación moderada
0,60 – 0,79	Relación alta
0,80 – 0,99	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Hernández et al (2014)

4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS Y DE CORRELACIÓN

Objetivo general: Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 5:*Nivel del clima organizacional y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio*

Clima organizacional				Satisfacción del usuario		
Niveles	Puntuación	N° Encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Bajo	13-21	1	4,5	09-14	1	4,5
Medio	22-30	8	36,4	15-20	2	9,1
Alto	31-39	13	59,1	21-27	19	86,4
Total		22	100,0		22	

Tal como se visualiza en la tabla n° 5 la misma que agrupa las respuestas de los encuestados de las dos muestras de investigación (colaboradores del laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes y Usuarios del servicio de laboratorio de la institución antes mencionada). En cuanto al clima organizacional, tenemos que para un 59,1% de los encuestados el nivel es alto, seguidos de un

36,4% que sostienen que el mismo tiene un nivel medio, en tanto que solo para un 4,5% el nivel es bajo. Con relación a la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio apreciamos que, para la mayoría de ellos, es decir el 86,4% su satisfacción ha sido de nivel alto, seguidos de un 9,1% para los cuales su satisfacción ha sido de nivel medio, ubicándose en el último lugar aquellos usuarios que obtuvieron una satisfacción baja y que representan solo el 4.5% de los encuestados.

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H₀: El clima organizacional no incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022.

H₁: El clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022.

Tabla 6:

Correlación de clima organizacional y satisfacción del usuario del servicio

			Total, variable uno	Total, Variable Dos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	Satisfacción del usuario del servicio	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Analizando la tabla número n° 6 en función del estadístico utilizado es decir el Rho de Spearman, el mismo que nos manifiesta: que si el valor de significancia (p valor), es menor a 0.05, hay relación entre las variables investigadas. Tenemos que en la tabla antes mencionada el valor de significancia es de: 0.000, lo que significa que se está cumpliendo con la regla antes mencionada, es decir hay

relación entre las variables investigadas, por lo que el clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes en el periodo 2022.

Sabemos que hay relación, pero para determinar su nivel, recurrimos a la tabla n° 4 en la cual encontramos que el valor obtenido de Rho de Spearman, es decir 0.784 se ubica en el nivel relación positiva alta. Es decir, hay una relación positiva alta entre las variables materia de investigación.

- 1. Para el objetivo específico 1:** Determinar la incidencia de la estructura, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 7

Nivel de estructura y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio

Nivel	Estructura			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	N° encuestados	%	Puntuación	N° encuestados	%
Baja	05-07	2	9,1	09-14	1	7,7
Media	08-11	6	27,3	15-20	2	30,8
Alta	12-15	14	63,6	21-27	19	61,5
Total		22	100,0		22	100

Según la tabla n°7, tenemos que del total de encuestados para el análisis de la dimensión estructura de la variable: clima organizacional, el 63,6% de los mismos manifiestan que la misma representa un nivel alto en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, seguidos de un 27,3% que expresan que tiene un nivel medio y por último tenemos a un 9,1% que expresan que tiene un nivel bajo. En cuanto a la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio apreciamos que, para la mayoría de sus usuarios, es decir el 61,5% su satisfacción ha sido de nivel alto, seguidos de un 30,8% que indican que su satisfacción ha sido de término medio y ubicándose en el último lugar tenemos a aquellos usuarios que obtuvieron una satisfacción baja, los mismos que representan solo el 7,7% de los encuestados.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

H₀: Hipótesis nula:

La estructura no tiene una incidencia positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

H₁: Hipótesis de investigación:

La estructura si tiene una incidencia positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 8

Correlación de estructura y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio

			Estructura	Total, Variable Dos
Rho Spearman	de Estructura de	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	22	22
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	22	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De conformidad con el estadístico utilizado: Rho de Spearman, tenemos: que si el valor de significancia (p valor), es menor a 0.05, hay relación entre las variables que se investigan.

En la tabla antes presentada observamos que el valor de significancia es de: 0,002, lo que significa que se está cumpliendo con la regla antes mencionada, es decir hay relación entre las variables investigadas, para este caso la dimensión estructura de la variable: clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes en el periodo 2022.

A la relación que se ha establecido entre las variables, de conformidad con el estadístico empleado debemos definir su nivel, para lo cual acudimos a revisar la tabla n°4 en la cual encontramos que el valor obtenido del estadístico Rho de Spearman de 0,600, se ubica en el nivel de relación alto.

Para el objetivo específico 2: Fundamentar la incidencia de la cooperación en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 9:

Nivel de cooperación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio

Nivel	Cooperación			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	N° encuestados	%	Puntuación n	N° Encuestados	%
Baja	6-9	0	0,0	09-14	1	4,5
Media	10-13	5	22,7	15-20	2	9,1
Alta	14-18	17	77,3	21-27	19	86,4
Total		22	100,0		22	100

En la tabla n°9 tenemos los datos concernientes a la segunda dimensión de la primera variable del trabajo de investigación, los cuales se han conseguidos mediante la aplicación de la encuesta, los trabajadores manifestaron que existe un nivel alto de cooperación con un porcentaje del 77,3%, en tanto que para el 22,7% de los trabajadores la misma es de nivel medio, no encontrándose a ningún trabajador que exprese que el nivel es bajo. En cuanto a la satisfacción del usuario la descripción sería la misma que se realizó en el objetivo anterior.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

H₀: La cooperación no incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

H₁: La cooperación si incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 10

Correlación de cooperación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio

		Correlaciones		
			Cooperación n	Total Variable Dos
Rho de Spearman	Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	22	22
	Total Variable Dos	Coeficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	22	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El estadístico Rho de Spearman nos manifiesta que si el valor de significancia (p valor), es menor a 0.05, hay relación entre las variables materia de investigación.

De conformidad con la tabla n° 10 apreciamos que el valor de significancia es de: 0,017, lo que significa que se está cumpliendo con la regla antes mencionada, es decir hay relación entre las variables investigadas, para este caso la dimensión cooperación de la variable clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes en el periodo 2022.

Hay relación entre las variables, lo que no sabemos es su nivel, para lo cual recurrimos a la tabla n°4 en la cual encontramos que el valor obtenido de Rho de Spearman, es decir 0,502 se ubica en el nivel relación positiva moderada.

Para el objetivo específico 3: Determinar la incidencia de la motivación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 11*Nivel de motivación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio*

Nivel	Motivación			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	N° encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Baja	01-02	5	22,7	09-14	1	4,5
Media	03-04	13	59,1	15-20	2	9,1
Alta	05-06	4	18,2	21-27	19	86,4
Total		22	100,0		22	100

Como se aprecia en la tabla anterior, respecto de la dimensión: motivación de la variable clima organizacional, tenemos que, para la mayoría de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, los cuales representan el 59,1%, esta es de término medio, seguidos de un 22,7% que indicaron que la motivación en la entidad antes mencionada tiene un bajo nivel, ubicándose en último lugar los encuestados que respondieron que la motivación presenta un nivel alto (18,20%).

Prueba de hipótesis del objetivo específico 3:

H₀: La motivación no incide de manera positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

H₁: La motivación incide de manera positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Tabla 12:

Correlación de motivación y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio

Correlaciones			Motivación	Total Variable Dos
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,369
		Sig. (bilateral)	.	,091
		N	22	22
	Total Variable Dos	Coeficiente de correlación	,369	1,000
		Sig. (bilateral)	,091	.
		N	22	138

La teoría del estadístico Rho de Spearman, nos manifiesta que si el valor de significancia (p valor), es menor a 0.05, hay relación entre las variables materia de investigación.

La tabla n°12 nos muestra que el valor de significancia es de: 0.091, lo que significa que no se está cumpliendo con la regla antes mencionada, es decir no existe relación entre la dimensión motivación de la variable: clima organizacional con la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes en el periodo 2022.

4.3. DISCUSIÓN

A la luz de los resultados determinados en la investigación podemos establecer las discusiones siguientes:

Con relación al objetivo general:

Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Tumbes-2022.

En el ámbito internacional tenemos que para Agudelo et al. (2020), en su investigación: Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución

de salud de la ciudad de Manizales (Colombia), encontraron que para el área asistencial el clima organizacional resulta ser medio satisfactorio y en cuanto a sus dimensiones la participación obtuvo el promedio más bajo con un valor de (2.7), siendo para la dimensión motivación el valor más alto (3.0), con relación a la parte administrativa el promedio es satisfactorio y la dimensión liderazgo tiene el mayor promedio con un valor de (3.3) y el menor es para participación, con un valor promedio de (3.0).

En la investigación realizada en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, con respecto a la variable: clima organizacional se encontró que, para el sector asistencial representados por los trabajadores de su laboratorio, el clima de la institución es de nivel alto, representando un 59,1% del total de los trabajadores encuestados, situación que discrepa con la establecida por Agudelo y otros como hemos mencionado en el párrafo anterior, que fue de término medio. En cuanto a los resultados encontrados con respecto a las dimensiones de la variable antes mencionada, en Tumbes tenemos que solo una dimensión coincide con las estudiadas por los autores antes mencionados, dicha dimensión es la motivación, la misma que para los autores indicados líneas arriba tuvo el valor más alto (3,0), discrepando con el resultado de Tumbes ya que la mayor cantidad de encuestados, es decir el 59,1% la ubico en el nivel medio y solo para el 18,2% tuvo un nivel alto, es preciso mencionar que de los indicadores de esta dimensión: la política de reconocimiento tiene menor nivel que un plan de desarrollo para su personal.

Cardozo y Kwan (2019), en su investigación titulada: "Clima Organizacional: una mirada desde la narrativa a la sistematización" p. 107, después de realizar su análisis de revisión de artículos científicos publicados en la base de Scopus, respecto al clima organizacional encontró que: los sectores de salud y educación tienen la mayor relevancia en lo que a publicación se refiere y que el mismo está compuesto por factores internos y externos, resaltándose que los factores internos (dentro de los cuales se encuentra la motivación) cuadruplican al número de los externos.

En la investigación que se realizó en el laboratorio de la Dirección Regional de Tumbes (DIRESA) sobre la incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario, la motivación se estudió como una dimensión, determinándose que la misma no se relaciona con la segunda variable, lo cual se debe a que el valor de significancia es de 0.091 que es mayor a 0.05, razón por la cual se tuvo que aceptar la hipótesis nula, lo que está en contraposición con lo manifestado por Cardozo y Kwan, quienes encontraron que sobre los factores internos del clima organizacional se escribe más que los externos, siendo la motivación un factor interno.

Villegas y Bello (2021), en su investigación titulada, Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo, los autores se plantearon el problema de investigación siguiente: ¿Cómo impacta la cultura organizacional en el desempeño laboral a los profesionales de los centros de salud del seguro campesino de Portoviejo?, los autores para solucionar el problema, previamente encontraron que: para los años 2018 y 2019, la media paso de 2,39 en el primer año a 1,35 en el segundo, esta reducción de un poco más de un punto porcentual, demuestra que los puntos logrados se aproximan a la media general, en consecuencia los profesionales evaluados han logrado mejoras en la realización de las funciones a su cargo, Los autores concluyen que la cultura organizacional optima no es posible, dado que la misma se origina a partir de lo que la empresa requiere para obtener sus objetivos estratégicos.

Lo expresado por los autores anteriores coincide con lo encontrado en Tumbes, ya que por ejemplo al clima organizacional lo ubicaron en un nivel alto el 59,1% de los encuestados, pero nos queda claro que no es lo óptimo, ya que no representan el 100%.

En México Alonso et al, (2018), en su investigación titulada: Satisfacción y cultura organizacional: elementos innovadores en la calidad en el servicio en universidades públicas mexicanas, los autores establecieron el problema de investigación siguiente:

Se carece de evaluaciones sobre la satisfacción que el estudiantado de las FCA de la UADY y la UAdeC respecto de la calidad percibida en el servicio que reciben de las unidades de servicios escolares y administrativos de las Dependencias de Educación Superior (DES), (p.289).

Para darle solución al mismo, se establecieron como objetivo de investigación: “Conocer el nivel de satisfacción con la calidad percibida en el servicio recibido de los alumnos de la UADY y la UAdeC que incumben a las unidades de servicios escolares y educativos” (p.289). Los autores previamente a la solución del problema encontraron que los servicios recibidos por los adscritos y estudiantes del plantel ubicado en Monclova, fueron calificados con un valor de 60, en tanto que los servicios recibidos de parte de la entidad ubicada en Mérida, valoraron la calidad con un puntaje menor, es decir 54.43.

En Tumbes, la satisfacción recibida por los usuarios del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, obtuvo una calificación de nivel alto dado que el 86,40% de los encuestados así lo expresaron, puntaje que difiere al puntaje que otorgaron los adscritos y usuarios de los servicios de la universidad ubicada en Monclava (60) y que dista un poco del puntaje que recibió la satisfacción de los usuarios de la universidad ubicada en Mérida. Quedando claro que en todos los casos antes mencionados la calidad aún se puede mejorar.

En el ámbito nacional tenemos a Polanco (2019) realiza una investigación titulada Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la red de salud II Cajamarca – 2017, se estableció como objetivo: “Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de atención expresada en términos de satisfacción de los usuarios externos en los Centros de Salud de la Red de Salud II Cajamarca” (p. 6), el autor para lograr su objetivo aplicó dos cuestionarios y después del análisis correspondiente encontró los resultados siguientes: un coeficiente de correlación de Pearson de 0.9510, es decir una relación alta entre las variables estudiadas, valor que es muy diferente al coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor encontrado es de 0,784, si bien es alto, no lo es tanto como el coeficiente encontrado por Polanco, sin embargo ambos coeficientes de conformidad con la regla de interpretación del coeficiente de

correlación en el caso de Tumbes (Spearman) pertenecen al grado de relación alta, sin llegar a la relación perfecta, cuyo valor es de uno.

En la dimensión local, citamos a Sanchez (2023), quién en su investigación titulada, Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en servicios del puesto de salud de Casa Blanqueada, Tumbes 2022, se planteó como problema a resolver “¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022?” (p. 54). Encontrando que el nivel de satisfacción es de término medio con un respaldo del 53,60% de los usuarios, a diferencia de la investigación realizada en el laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, ya que el nivel de satisfacción del usuario del servicio de laboratorio es alto el mismo que fue respaldado por el 86,40% de los encuestados.

Para el objetivo específico 1:

Determinar la incidencia de la estructura, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Para Iglesias y Torres (2018), en su artículo de revisión, sobre el clima organizacional. Manifiestan que las instituciones deben contar con una estructura organizativa que propicie de manera eficiente la realización de las labores de los diferentes órganos que conforman la empresa. Los autores concluyen que el clima organizacional proporciona retroinformación que permitan introducir cambios planificados en la forma de gestionar de las empresas, así como en la estructura organizacional o algún subsistema. En la investigación llevada a cabo en la Dirección Regional de Salud de Tumbes (laboratorio), se encontró que para la mayoría de los encuestados esto es, el 63,6%, la califican de nivel alto, es decir estaría acorde con las necesidades funcionales de la institución mencionada sin embargo apreciamos que existe un 34,6% (27,3%+9,1%) del personal encuestado que expresan que la misma tiene un nivel de medio para abajo. Lo anterior permite establecer que la estructura no sería la óptima en el laboratorio de la institución mencionada líneas arriba, por lo que las funciones no desarrollan de manera eficiente, lo cual difiere de lo expresado por Iglesias y Torres, quienes manifiestan que la estructura de la institución o empresa debe buscar la eficiencia.

Por otro lado, Bustamante & Lapo (2022), en su investigación titulada: “Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador” (pág. 37), establecieron que de los cuatro (04) items referidos a organización y desarrollo, que forman parte del segundo factor denominado “tensión organizacional y desarrollo”, es decir el que pregunta por: si los trabajos están bien asignados y organizados (estructura), resulta siendo el segundo factor en importancia. En la investigación realizada de conformidad con el estadístico aplicado la dimensión estructura obtuvo un valor de coeficiente de correlación de 0,600 y un p valor de 0,002, por lo que se ubica en el nivel de relación alto, constituyéndose en la dimensión más importante, de las tres que forman parte de la variable: clima organizacional.

Para el objetivo específico 2:

Fundamentar la incidencia de la cooperación en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Palacios (2019) mediante su investigación: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador” (pág. i), después del análisis de sus resultados en cuanto a la cooperación entre compañeros de trabajo en estas instituciones encontró que el 80,8% de los encuestados manifestaron que no hay cooperación entre los compañeros de trabajo, situación que no concuerda con la investigación realizada en Tumbes ya que en la misma de conformidad con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se encontró que para la mayoría de los encuestados es decir el 77,3% la cooperación es alta entre los colaboradores del laboratorio de la Dirección de Salud de Tumbes y solo un poco mas de la quinta parte es decir el 22,7%, consideran a la cooperación de termino medio, quedando claro que la cooperación aún se puede mejorar, lo cual beneficiaría a la institución. Asimismo se hace necesario mencionar que al correlacionar esta dimensión con la variable: satisfacción del usuario se determino un valor del estadístico del 0,502 y un p valor de 0,017, lo que nos deja claro que si mejoramos la cooperación el servicio

de laboratorio que reciben los usuarios del mismo será de mejor calidad, incrementándose la satisfacción de los usuarios.

Para el objetivo específico 3:

Determinar la incidencia de la motivación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Agudelo et al. (2020), en su investigación: Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia), encontró que para el área asistencial la motivación tenía el promedio más alto de sus dimensiones empleadas en su investigación, esto es un valor de (3.0), en tanto que, en la investigación realizada en el laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, se encontró que no existe relación entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional con la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, para el periodo 2022.

Moscoso (2023), en su tesis: “Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022” (pág. i). Al relacionar los datos obtenidos mediante los cuestionarios correspondientes para cada una de las variables , obtuvo un valor de significancia del 0,000 y un coeficiente de significancia cuyo valor es 0,887, con lo que se demuestra una asociación entre las variables con un nivel alto. Situación que discrepa con la investigación realizada, en la cual se determinó que la dimensión: motivación de la variable clima organizacional no incide en la satisfacción del usuario de los servicios de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes de manera, lo que está respaldado en el valor de significancia de 0,091, valor que definitivamente es mayor a 0.05.

V. CONCLUSIONES

1. Se estableció que las variables: clima organizacional y satisfacción del usuario poseen un nivel alto en el laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes (DIRESA), de conformidad con el 59,1% y 86,4% de los encuestados respectivamente, demostrándose también, que de conformidad con el valor del estadístico de Rho de Spearman (0,784), la primera variable tiene una incidencia positiva alta en la satisfacción del usuario, pero que no llega a ser óptima.
2. En cuanto a la primera dimensión: estructura, conformada por la organización y funciones, de la variable clima organizacional, esta tiene un alto nivel en la institución donde se realizó el estudio, lo cual está respaldado por el 63,6% de los encuestados, encontrándose además que la misma, de conformidad con el valor estadístico de Rho de Spearman del 0,600 tiene una incidencia positiva alta sobre la satisfacción de los usuarios de la DIRESA.
3. Se evidenció que la segunda dimensión de la variable clima organizacional: cooperación, fue calificada con un nivel alto, en la institución donde se ejecutó la investigación, así lo sostienen el 77,3% del personal encuestado del laboratorio de la DIRESA, es preciso mencionar que la misma de conformidad con el estadístico utilizado, cuyo valor de correlación es 0,502, nos indica que incide de forma moderada en la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio de la entidad antes mencionada.
4. En cuanto a la última dimensión, es decir, la motivación de los servidores de laboratorio de la DIRESA, tiene un nivel medio de conformidad con el 59,1% de los encuestados, la misma que no incide en la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio, debido a que el estadístico empleado arroja un valor de significancia bilateral del 0,091.

VI. RECOMENDACIONES

1. La alta dirección de la Dirección Regional de Tumbes (DIRESA), puede mejorar su gestión al entender la importancia de la implementación de estrategias, programas de capacitación y acciones que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional, ya que este tiene una incidencia positiva alta en la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio.
2. Los representantes de la DIRESA de Tumbes, con los resultados de la investigación tienen la posibilidad de reestructurar y/o actualizar su manual y reglamento de organización y funciones de laboratorio (dimensión de estructura), para mejorar los servicios de laboratorio y por ende la satisfacción de los usuarios de los mismos.
3. En la Dirección Regional de Salud de Tumbes, su alta dirección, a raíz de la investigación realizada, tiene la oportunidad de fomentar la cooperación en su institución, mediante el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia, realización de reuniones periódicas de trabajo, programas de capacitación de trabajo en equipo, comunicación asertiva, desarrollo de capacidades técnicas específicas, etc. y socialización de los objetivos que busca lograr la institución.
4. La DIRESA Tumbes, puede contar con políticas claras y precisas sobre reconocimiento, recompensas y desarrollo profesional para motivar a todos sus colaboradores, lo que contribuirá a una mejora de los procesos tanto administrativos como asistenciales y por ende de los servicios que proporciona a su población.

5. A partir de la investigación realizada, los futuros egresados en administración de la Universidad de Tumbes, podrían complementar este estudio, ejecutando investigaciones sobre propuestas de modelos de mejoramiento y gestión del clima organizacional en instituciones públicas.

6. La Universidad Nacional de Tumbes, tiene la posibilidad de fomentar la investigación sobre mejoramiento de procesos administrativos y asistenciales con empleo de inteligencia artificial, para una mayor satisfacción de los usuarios de los servicios de instituciones públicas del sector salud.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., Hoyos Loayza, C., & Jiménez Montoya, M. A. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Alonso Novelo, V., Gaona Tamez, L., Salazar Cantón, J., Aguilera Mancilla, G., & Badillo Morales, O. (s/f de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/18/trans-organizaciones/19-satisfaccion-y-cultura-organizacional.pdf>
- Antequera, R., Ramírez, R., Santamaria, M., & Cano, D. (2022). 285270Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en lasPYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), 270-285. doi:<https://doi.org/10.38186/difcie.46.17>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. © Jose Luis Arias Gonzales. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bustamante, M. A., & Lapo, M. (2022). Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador. *Scielo*, 33(2), 37-48. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200037>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial ESPE.
- Cardozo, S., & Kwan, C. (2019). Clima organizacional: una mirada desde la narrativa a la sistematización. *Población y desarrollo*, 25(49), 106-129. doi:<https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.106-129>

- Carrasco, C. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. .
- Chingo Saavedra, A. (2020). *Relación entre el clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital la Caleta, Chimbote, Ancash, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2351/TESIS%20-%20CHINGO%20SAAVEDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Bolonia. Obtenido de <https://luisdoubrontg.school.blog/wp-content/uploads/2021/04/corbetta-metodologia-y-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Dess, G., Lumpkin, T., & Eisner, A. (2011). *Administración Estratégica*. Mc. Graw-Hill.
- Fernández Cristaldo, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina*, 4(2), 1462-1479. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166/212>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamaní, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Scielo Perú*, 80(2), 188 - 192. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009&script=sci_arttext&tlng=en
- García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/349857717_Clima_organizacional_teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de*

Salud Pública, XXI(2), 88 - 98. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8e605a61e70.pdf>

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. p. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Iglesias, A., & Torres, j. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 34(1), 197-209. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 425-437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

LLanos Encalada, M. (2018). La cultura organizacional, principal propulsor de la calidad en instituciones de educación superior: caso universidad ecuatoriana. *ESPACIOS*, 39(23), 39-53. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n23/a18v39n23p29.pdf>

Mejía, A. I. (2018). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia*, XII(3), 170-181. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/191/1879>

Ministerio de Salud. (2011). *Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->

Moscoso Ordinola, L. P. (2023). *Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64121/TESIS%20-%20MOSCOSO%20ORDINOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nel, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Macro.

- Organización Mundial de la Salud. (1946). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Nueva York. Obtenido de <https://pnsd.sanidad.gob.es/pnsd/legislacion/pdfestatal/i5.pdf>
- Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino, L. E., Coronell Cuadrado, R. D., Hamburger Madrid, K., & Orozco Acosta, 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), 187-193. doi:https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
- Palacios Molina, D. L. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/c8ca816e-3282-4956-8cd7-e2de9338d979>
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador .
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Polanco Esaine, M. D. (2019). *Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la red de salud II Cajamarca 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3531/CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20EN%20LA%20RED%20DE%20SALUD%20II%20CAJA.pdf?sequence=1>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Madrid. Obtenido de <https://dle.rae.es/laboratorio?m=form>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. . Editorial Servicios Académicos Internacionales.
- Sanchez Balladares, M. A. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en servicios de puesto de salud de Casa Blanqueada, Tumbes*

2022. Obtenido de [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64181/ TESIS%20-%20SANCHEZ%20BALLADARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64181/TESIS%20-%20SANCHEZ%20BALLADARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, E., Geraldo, L., & Tito, P. (2022). *Metodología y herramientas de investigación científica*. Atena.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert Jr., D. (1996). *Administración*. Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Caniem.
- Toptal Talent Network. (15 de Junio de 2020). *Toptal*. Obtenido de Finanzas: <https://www.toptal.com/finance/business-model-consultants/grandes-ejemplos-recientes-de-exitos-en-estrategia-competitiva>
- Troncos Vilchez, I. M., Maldonado Jimenez, O. E., & Ortega Chaparrea, D. (2020). *Calidad*. Obtenido de [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/TESIS%20 Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/TESIS%20Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Tuapanta, J. , Duque, , M., & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *MktDescubre*, 10, 37 - 48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vara Horna, A. A. (2007). *7 Pasos para una tesis exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación*. MACRO. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Villegas Cedeño, A. B., & Bello Sabando, B. J. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo. *Polo del conocimiento*, 6(5), 752-768. Obtenido de https://scholar.google.com.pe/scholar?q=DOI:+10.23857/pc.v6i5.2697&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia: Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Como incide el clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022??</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Qué incidencia tiene la estructura, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022? 2. ¿Cómo incide la cooperación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022? 3. ¿De qué manera incide la</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la incidencia de la estructura, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022. 2. Fundamentar la incidencia de la cooperación en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022. 3. Determinar la incidencia de</p>	<p>Hipótesis general: H_a: El clima organizacional incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas 1. H_a: La estructura si tiene una incidencia positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022. 2. H_a: La cooperación incide positivamente en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022. 3. H_a : La motivación no incide</p>	<p>Variable 01: Clima organizacional.</p> <p>Variable 02: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Tipo de estudio: - Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Diseño: - No experimental y transversal.</p> <p>Población: - 22 colaboradores del laboratorio de la Diresa. - 39,166 usuarios del servicio de laboratorio</p> <p>Muestra: - Censal – 22 colaboradores del laboratorio de la Diresa. - 138 usuarios del servicio de laboratorio.</p> <p>Métodos: - Analítico - Descriptivo - Deductivo - Inductivo</p>

<p>motivación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022?</p>	<p>la motivación, en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022.</p>	<p>de manera positiva en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022</p>		<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documental - Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fichas bibliográficas. - Cuestionario.
--	---	--	--	--

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización

Título: Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Variable X: Clima organizacional	Es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, si no intersubjetivo. Entonces las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también para el desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por las características individuales.	El análisis del clima organizacional se realizará mediante la aplicación de un cuestionario, con sus respectivas dimensiones e indicadores, elaborado en función de la metodología de Likert, aplicado a una muestra conformada por las personas que laboran en el servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, en el periodo 2022.	1. Estructura 2. Cooperación 3. Motivación	1. Organización 2. Funciones 3. Trabajo en equipo 4. Pertenencia 5. Reconocimiento 6. Desarrollo profesional	3, 4 y 5 6 y 7 8, 9 y 10 11, 12 y 13 14 15
Variable Y: Satisfacción del	La satisfacción del cliente con el servicio se encuentra	Para la realización del análisis de la satisfacción	1. Valor percibido	1. Acceso 2. Diferenciación	01 y 02 03

<p>usuario del servicio de laboratorio de la Diresa.</p>	<p>orientada a interpretar una necesidad que puede existir o puede ser creada; se encuentra asociada a las expectativas del mismo, lo que indica que su satisfacción no está determinada solamente por la calidad del servicio o producto recibido.</p>	<p>del usuario de los servicios de laboratorio de la Diresa, se empleará un cuestionario, con sus respectivas dimensiones e indicadores, formulado en base a la metodología de Likert, aplicado a una muestra conformada por las personas que hacen hicieron uso del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, en el periodo 2022.</p>	<p>2. Expectativas del cliente</p> <p>3. Conformidad del cliente</p>	<p>3. Especialización</p> <p>4. Necesidades personales</p> <p>5. Experiencias del Servicio</p> <p>6. Lealtad</p> <p>7. Expectativas superadas</p>	<p>04</p> <p>05</p> <p>06</p> <p>07 y 08</p> <p>09</p>
--	---	---	--	---	--

Anexo N° 03: Encuesta de clima organizacional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DEL LABORATORIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE TUMBES

PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN SIGUIENTE:

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

I. Presentación

Con esta encuesta se busca obtener información para desarrollar el trabajo de investigación mencionado líneas arriba, para obtener conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la prestación de los servicios ofertados por el laboratorio de la DIRESA a sus usuarios. Por lo expuesto la encuesta tiene un carácter anónimo, así que no debe firmarla, ni escribir ninguna identificación. Por los fines que persigue debe ser objetiva, sincera y honesta. Por lo cual agradeceré sinceramente el apoyo que brinde a esta actividad académica.

II. ASPECTOS GENERALES

1. Indique su sexo

2. Estudios realizados

a) Primaria () b) Secundaria () c) Superior ()

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerca a su punto de opinión.

La escala de calificación comprende lo siguiente:

Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente Si
1	2	3

III. CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Ítems	INDICADORES/ PREGUNTAS	Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente si
ESTRUCTURA		ORGANIZACIÓN			
	3.	La distribución física del laboratorio de la DIRESA es la adecuada.			
	4.	Las divisiones funcionales en el laboratorio son las correctas.			
	5.	Las líneas de autoridad en el laboratorio son claras.			
		FUNCIONES			
	6.	Ud. tiene sus funciones bien definidas.			
	7.	Ejecuta sus funciones con eficiencia.			
COOPERACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO			
	8.	Todos los colaboradores del laboratorio de la DIRESA saben los objetivos que debe lograr el mismo.			
	9.	Tienen reuniones periódicas de trabajo.			
	10.	De ser necesario recibe cooperación de sus compañeros en sus funciones.			
		PERTENENCIA			
	11.	Se siente identificada(o) con la labor que realiza en laboratorio de la DIRESA-Tumbes.			
	12.	La labor que realiza en el laboratorio es necesaria para las labores de sus otros compañeros.			
13.	Es fácil la interacción con los demás colaboradores del laboratorio.				
M		RECONOCIMIENTO			

O T I V A C I Ó N	14.	La institución aplica una política de reconocimientos.			
		DESARROLLO PROFESIONAL			
	15.	La institución cuenta con un plan de desarrollo para su personal.			

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL LABORATORIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE TUMBES

PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN SIGUIENTE:

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

IV. Presentación

Con esta encuesta se busca obtener información para desarrollar el trabajo de investigación mencionado líneas arriba, para obtener conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la prestación de los servicios ofertados por el laboratorio de la DIRESA de Tumbes a sus usuarios. Por lo expuesto la encuesta tiene un carácter anónimo, así que no debe firmarla, ni escribir ninguna identificación. Por los fines que persigue debe ser objetiva, sincera y honesta. Por lo cual agradeceré sinceramente el apoyo que brinde a esta actividad académica.

V. ASPECTOS GENERALES

1. Indique su sexo
2. Estudios realizados

a) Primaria () b) Secundaria () c) Superior ()

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerca a su punto de opinión.

La escala de calificación comprende lo siguiente:

Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente Si
1	2	3

VI. Satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Diresa.

Dimensiones	Ítems	INDICADORES/ ÍTEMS	Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente si
VALOR PERCIBIDO		ACCESO			
	03.	Se accede sin dificultad a los servicios del laboratorio de la Diresa - Tumbes			
	04.	Los turnos ofertados por el laboratorio de Diresa son suficientes para la población.			
		DIFERENCIACIÓN			
	05.	El servicio de laboratorio de la Diresa, se diferencia favorablemente de los otros servicios de laboratorios.			
		ESPECIALIZACIÓN			
EXPECTATIVAS DEL CLIENTE		NECESIDADES PERSONALES			
	07.	El servicio recibido del laboratorio de la Diresa, dejó satisfecha su necesidad médica.			
		EXPERIENCIAS DEL SERVICIO			
	08.	Califica de positiva la experiencia vivida con el servicio brindado por el laboratorio de la Diresa.			
CONFORMIDAD DEL CLIENTE		LEALTAD			
	09.	El servicio recibido del laboratorio de la Diresa, origina que usted vuelva a demandarlo.			
	10.	Recomendaría a familiares y amigos, el servicio de laboratorio de la Diresa.			
		EXPECTATIVAS SUPERADAS			
	11.	El servicio recibido del laboratorio de la Diresa, superó sus perspectivas.			

Gracias por su colaboración

Anexo N° 05: Alfa de Cronbach: clima organizacional

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Se accede sin dificultad a los servicios del laboratorio de la DIRESA – Tumbes	2,21	,893	14
Los turnos ofertados por el laboratorio de DIRESA son suficientes para la población.	2,21	,893	14
El servicio de laboratorio de la DIRESA, se diferencia favorablemente de los otros servicios de laboratorios.	2,21	,802	14
Para Ud. el personal de laboratorio de la DIRESA es especialista en las funciones que realiza.	2,36	,745	14
Para Ud. el personal de laboratorio de la DIRESA es especialista en las funciones que realiza.	2,21	,893	14
Califica de positiva la experiencia vivida con el servicio brindado por el laboratorio de la DIRESA.	2,21	,893	14
El servicio recibido del laboratorio de la DIRESA, origina que usted vuelva a demandarlo.	2,21	,893	14
Recomendaría a familiares y amigos, el servicio de laboratorio de la DIRESA.	2,21	,893	14
El servicio recibido del laboratorio de la DIRESA, superó sus perspectivas.	2,21	,802	14

Anexo N° 06: Alfa de Cronbach: satisfacción del usuario.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se accede sin dificultad a los servicios del laboratorio de la DIRESA – Tumbes	17,86	41,670	,994	,983
Los turnos ofertados por el laboratorio de DIRESA son suficientes para la población.	17,86	41,670	,994	,983
El servicio de laboratorio de la DIRESA, se diferencia favorablemente de los otros servicios de laboratorios.	17,86	43,670	,906	,986
Para Ud. el personal de laboratorio de la DIRESA es especialista en las funciones que realiza.	17,71	46,527	,673	,994
Para Ud. el personal de laboratorio de la DIRESA es especialista en las funciones que realiza.	17,86	41,670	,994	,983
Califica de positiva la experiencia vivida con el servicio brindado por el laboratorio de la DIRESA.	17,86	41,670	,994	,983
El servicio recibido del laboratorio de la DIRESA, origina que usted vuelva a demandarlo.	17,86	41,670	,994	,983
Recomendaría a familiares y amigos, el servicio de laboratorio de la DIRESA.	17,86	41,670	,994	,983
El servicio recibido del laboratorio de la DIRESA, superó sus perspectivas.	17,86	43,824	,890	,987

Fuente: Encuesta piloto

Anexo N° 07: Validación de instrumento

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables													X								
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													X								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

