



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PÚBLICA**

TESIS

**NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE
DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL
DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-
MARZO DEL 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Socualaya Samaritano Raul Henderson

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0718-2658>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Almicar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8760-9390>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel- Perú
2024**

HOJA DE APROBACION DE JURADO

TESIS

**NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES
DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-
MARZO DEL 2021**

Asesor (a): MG. Villanueva Calderón, Juan Amilcar
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy (somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

SOCUALAYA SAMARITANO RAUL HENDERSON	DNI: 44830794	
--	---------------	---

Pimentel, 10 de febrero de 2023

Dedicatoria

Esta tesis quiero dedicarles a mis padres,
mi hermana y mi esposa que siempre han
apoyado al esfuerzo de continuar y seguir en
el camino de la superación y ser mejor
persona cada día.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por permitirme
Estar con bien de salud y permitirme seguir
En el camino de la autorrealización y también
Agradecer a mis docentes que me apoyaron con
su dedicación y esmero para lograr
mis objetivos trazados.

Resumen

En la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción de usuarios del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero-marzo del 2021”; cuyo objetivo general fue determinar la relación del nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021. Metodológicamente fue aplicada, cuantitativa, explicativa, no experimental, transversal y la muestra fue de 10 empleados y 291 usuarios del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao. Concluyó que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, por medio del valor p el cual es 0.012 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción del usuario, humana, técnico-científico, entorno

Abstract

In the research titled “Organizational climate and user satisfaction of the Diagnostic Imaging Service of the Ventanilla Hospital – Callao during January-March 2021”; whose general objective was to determine the relationship between the level of the organizational climate and the satisfaction of users of the diagnostic imaging service of the Ventanilla Hospital - Callao during January - March 2021. Methodologically, it was applied, quantitative, explanatory, non-experimental, transversal and the The sample consisted of 10 employees and 291 users of the Diagnostic Imaging Service of the Ventanilla del Callao Hospital. It concluded that there is a significant relationship between the level of the organizational climate and the satisfaction of users of the diagnostic imaging service of the Ventanilla Hospital - Callao during January - March 2021, through the p value which is 0.012 less than the 0.05 significance level. , therefore, the null hypothesis is rejected.

Keywords: Organizational climate, user satisfaction, human, technical-scientific, environment

Índice de contenido

HOJA DE APROBACION DE JURADO	i
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Antecedentes	3
1.2.1. Internacional	3
1.2.2. Nacional	6
1.2.3. Local	8
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Clima organizacional	9
1.3.2. Satisfacción de usuarios	14
1.4. Formulación del Problema	18
1.4.1. Problema general	18
1.4.2. Problemas específicos	19
1.5. Justificación e importancia del estudio	19
1.5.1. Justificación practico	19
1.5.2. Justificación teórica	20
1.5.3. Justificación metodológica	20
1.6. Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis general	21
1.6.2. Hipótesis específicas	21
1.7. Objetivos	21
1.7.1. Objetivos generales	21
1.7.2. Objetivos específicos	22

II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y Diseño de investigación	23
2.1.1. Tipo de investigación	23
2.1.2. Diseño de investigación	23
2.2. Población y muestra	23
2.2.1. Población	23
2.2.2. Muestra	24
2.3. Variables, Operacionalización	25
2.3.1. Variables	25
2.3.2. Operacionalización de variables	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnicas	27
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	27
2.4.3. Validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos	29
2.6. Criterios éticos	29
2.7. Criterios de Rigor Científicos	30
III. RESULTADOS Y DISCUSION	31
3.1. Análisis descriptivo	31
3.2. Análisis inferencial	40
3.3. Discusión	44
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
4.1. Conclusiones	48
4.2. Recomendaciones	49
REFERENCIAS	52
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de clima organizacional	26
Tabla 2. Matriz de operacionalización de satisfacción del usuario	27
Tabla 3. Prueba de validación	28
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento clima organizacional	29
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario	29
Tabla 6. Comportamiento de la variable clima organizacional	31
Tabla 7. Comportamiento de la dimensión liderazgo	32
Tabla 8. Comportamiento de la dimensión motivación	33
Tabla 9. Comportamiento de la dimensión innovación	34
Tabla 10. Comportamiento de la dimensión seguridad e higiene	35
Tabla 11. Comportamiento de la variable satisfacción del usuario	36
Tabla 12. Comportamiento de la dimensión componente humano	37
Tabla 13. Comportamiento de la dimensión componente técnico-científico	38
Tabla 14. Comportamiento de la dimensión componente entorno	39
Tabla 15. Prueba de hipótesis general	40
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1	41
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2	42
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3	43

Índice de figuras

Figura 1. Comportamiento de la variable clima organizacional	31
Figura 2. Comportamiento de la dimensión liderazgo	32
Figura 3. Comportamiento de la dimensión motivación	33
Figura 4. Comportamiento de la dimensión innovación	34
Figura 5. Comportamiento de la dimensión seguridad e higiene	35
Figura 6. Comportamiento de la variable satisfacción del usuario	36
Figura 7. Comportamiento de la dimensión componente humano	37
Figura 8. Comportamiento de la dimensión componente técnico-científico	38
Figura 9. Comportamiento de la dimensión componente entorno	39

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

La pandemia a nivel mundial ha causado diferentes consecuencias en los diferentes entornos como es en el campo de salud generando un incremento de las atenciones que con ello también el nivel de estrés a los cuales ya estaban sometidos normalmente provocando que no mantengan el mismo rendimiento y proactividad.

La calidad laboral de una institución está sujeta a su entorno, ambiente y convivencia de la organización en la institución. Considerando un punto importante el trabajo correcto y adecuado se busca fortalecer la percepción y contribución hacia la institución ocasionando una buena relación de trabajadores como componente principal y en la gestión del desarrollo de otras áreas (Cárdenas y Moncada, 2021).

A nivel internacional podemos observar que los servicios públicos sanitarios vamos a encontrar una gran diversidad que van estar ligados a su estructura y proceso, pero los servicios públicos sanitarios con mayores defectos se van a registrar en el continente americano (Calderón, 2017).

Así es el caso del estudio realizado en México la cultura organizacional de un primer sistema de salud en el estado de Morelos en el cual se evaluaron 4 dimensiones obteniendo como resultado un bajo nivel de cultura organizacional. Afectando significativamente en el desempeño de los trabajadores (Martínez et al, 2019).

Otro estudio en Brasil nos evidencia el total desconocimiento sobre la relación estrecha entre el empleador y empleado, en el cual deber ser motivada por la empresa para favorecer su rendimiento y su beneficio del trabajador respecto a sus tareas. Además de evidenciar adversidades en las relaciones y en interacciones laborales dentro del trabajo (Ferrari et al, 2019).

Además, en Chile al realizar una investigación se obtuvo como resultados

que el cuestionario en cada una de sus dimensiones muestra un nivel fiabilidad y confiabilidad muy alta para tener como parámetro cómo se organiza la empresa a partir de las dimensiones que generen retroalimentación positiva respecto a su desempeño con fin de mejorar donde son las áreas débiles y fortalecerlas tomando decisiones en las instituciones de salud (Bustamante y Álvarez, 2019).

A nivel nacional, los servicios públicos sanitarios son de regular calidad y de mayor demanda ya que en este sistema se encuentran todos aquellos que no cuentan con un seguro particular, pero teniendo en cuenta que este sistema de salud presenta bajo presupuesto se evidenciara problemáticas a nivel estructural y organizacional de las instituciones de salud (Lima Cómo Vamos, 2019).

En Arequipa se evidencio que aproximadamente el 42% de personal asistencial percibe un clima neutro, en contraste de un 19% que evidencian un clima desfavorable y el resto un clima favorable, respecto al nivel de relación laboral se evidencio al 41% lo percibe de forma negativa, el 25% de forma regular y del resto lo consideran una adecuada vida laboral (Cárdenas y Condori, 2017).

En Trujillo se evidencio que el Clima Organizacional del personal asistencial en un contexto de pandemia de COVID-19 en un Hospital del distrito de Santa Isabel, se obtuvo de las perspectivas de las personas estudiadas como por mejorar a un 80.0% (Sánchez, 2020).

En el sistema de salud de Ica nos muestra la problemática que viene surgiendo en la calidad de atención por lo cual evalúa 4 instituciones en una población donde presenta un alto porcentaje de insatisfacción de los usuarios de los nosocomios por diferentes tipos de quejas en el cual surgió la necesidad de aplicación de un modelo de atención que mejore la interacción entre los usuarios y los servicios prestados (Becerra-Canales y Condori-Becerra, 2019).

En Lima al realizar un estudio se evidencio que la dimensión de

remuneración económica se obtuvo como problema principal para los trabajadores, pero la calificación general fue aceptable a todo el Clima organizacional con un 76% y la satisfacción de los usuarios con un 64% aproximadamente en el INSN (Fernández-Oliva et al, 2017).

En el hospital de ventanilla al pertenecer al gobierno regional del callao va estar expuestos a problemas políticos que van repercutir a sus instituciones encargadas y esta a su vez a la valoración de sus trabajadores de salud de las áreas especializadas como es el de Diagnóstico por imágenes que han tomado suma importancia en este contexto de pandemia evidenciado debilidades de nuestro sistema de salud que no han sido atendido en su debido tiempo por todo ello es de suma importancia realizar un diagnóstico del clima organizacional de esta área.

Podemos mencionar a nivel regional un estudio con los trabajadores asistenciales de un hospital del callao en el cual concluyeron que el clima organizacional y satisfacción laboral poseen una relación directamente positiva estadísticamente significativa.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacional

Lamprea y Angarita (2021), tuvo con objetivo determinar como el clima organizacional se vincula con la percepción externa de la calidad del servicio en el hospital. Metodológicamente fue correlacional, aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y la muestra fue de 99 empleados y de 295 usuarios. Los resultados expresaron que el 88.5% de los empleados indicaron que el clima organizacional es regular. Concluyendo que la apatía que existe por el personal del centro de salud no lo permite ser participativo y sencillamente no se realiza ningún aporte impidiendo la solución de los problemas de los usuarios; la gerencia no estimula el liderazgo y la motivación de los empleados, por lo tanto, no se preocupa en mejorar la calidad de las actividades laborales.

Caicedo et al (2021), cuyo objetivo general fue establecer como el clima organizacional se vincula con la percepción externa de la calidad de los servicios de salud. Metodológicamente fue aplicada, cuantitativa, correlacional, no experimental, transversal y la muestra fue de 24 empleados y 383 usuarios. Los resultados permitieron conocer que el personal administrativo consideró al clima organizacional en un nivel adecuado con 28.5% y el personal asistencial con 32.5% consideraron adecuado, por lo tanto, para ambos el clima organizacional fue adecuado, mientras que con un Rho de Spearman de 0.564 se demostró que el clima organizacional se vinculó de manera directa y moderada con la percepción de los usuarios sobre la calidad. Concluyendo que el clima organizacional para los empleados está entre medianamente satisfechos y satisfechos, sin embargo, resalta que el elemento de reciprocidad obtuvo la menor calificación en donde la equidad y retribución presentaron una atención muy especial, debido, a que no se reconoce la labor realizada de manera adecuada, asimismo, no se trata de igual forma a los empleados.

Barreto et al (2021), presentó como finalidad establecer como el clima organizacional se vincula con la percepción externa de la calidad de los servicios en el centro de salud. Dentro de la metodología empleada fue aplicada, cuantitativa, correlacional, no experimental, transversal y la muestra estuvo conformada por 46 empleados para medir el clima organizacional y 379 usuarios para medir la percepción externa de la calidad. Los resultados en cuanto al clima organizacional los empleados consideraron que presento un nivel adecuado con un 52.5%, mientras que la percepción externa de la calidad de los usuarios presentó un nivel satisfecho con 48.5%; entre el clima organizacional se relación de manera directa con la percepción externa de la calidad con Rho de Spearman de 0.485. Concluyeron que el clima organizacional presentó resultados que se ubican entre satisfactorios y medianamente satisfactorios, por ello, es muy relevante que se siga mejorando para que los usuarios reciban una atención que cubra sus expectativas; la infraestructura presento la puntuación más baja, en vista que los usuarios no están conformes con las instalaciones

físicas, equipos y como los empleados están presentados en la institución.

Orduña (2022), en la investigación se presentó como objetivo general establecer como la satisfacción de la calidad de atención a los usuarios se relaciona con el clima organizacional en el centro de salud. Metodológicamente fue aplicada, cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal y la muestra estuvo compuesta por 50 empleados y 197 pacientes. Los resultados en cuanto al clima organizacional, los empleados sostuvieron que está en un nivel adecuado, asimismo, el liderazgo y motivación también presentaron un nivel adecuado con una media de 6.4 y 6.8 respectivamente; por otro lado, por medio del Rho de Spearman de 0.884 se demostró que el clima organización se relaciona significativamente con la calidad de atención. Concluyendo que al tener un clima organizacional apropiado genera una percepción favorable de los usuarios, no obstante, la atención de calidad del servicio está supeditada a los elementos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y confianza y actitud; generalmente los estudios relacionados al clima organizacional concluyen con indicar que este influye directamente con la calidad de atención.

Almeida (2022), el objetivo de la investigación fue establecer el efecto de la calidad de atención en la satisfacción del usuario del centro de salud. Dentro de la metodología fue cuantitativa, explicativa, aplicada, no experimental, transversal y la muestra estuvo conformada por 383 usuarios. Los resultados para la satisfacción del usuario indicaron que el 62% lo estuvo y el 38% no; asimismo, la calidad afecta en 68.2% en los niveles de la satisfacción de los usuarios. Concluyo que la disponibilidad afecta la satisfacción, en cuanto a que el centro de salud dispone diversos servicios para atender la demanda de usuarios, del mismo modo, en cuanto al tiempo de espera sostienen que hay puntualidad y la duración de la atención es la necesaria; también, se resalta la disposición del personal para colaborar en lo que necesita, la confianza que los empleados puedan transferir a los usuarios.

1.2.2. Nacional

Niño (2022), en el estudio presentó como objetivo fundamental fue establecer el vínculo del clima organizacional de los empleados en la satisfacción percibida por los usuarios del centro de salud. La metodología utilizada fue básica, correlacional, no experimental, transversal, cuantitativo y la muestra fue de 109 usuarios externos. Los resultados descriptivos fueron para el clima organizacional presentó un nivel regular con 45.6%; mientras que, el nivel de satisfacción del usuario tuvo un nivel de satisfacción con 63.23%; por último, el clima organizacional y la satisfacción percibida presentaron una correlación de 0.441. Concluyendo que el clima organizacional se vincula de manera directa y moderada con la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud; en la institución no se aplican los diversos elementos para poder liderar un clima organizacional que conduzca a innumerables ventajas para la institución que permita mejorar la satisfacción de los usuarios.

Barrera (2022), la investigación presentó como finalidad establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción del usuario externo en la clínica. Metodológicamente fue básica, correlacional, cuantitativa, no experimental, transversal y la muestra fue de 60 profesionales y 262 pacientes. En cuanto a los resultados los profesionales consideraron que el clima organizacional presentó un nivel saludable con 45.3%; mientras que los pacientes consideraron que la satisfacción presentó un nivel aceptable con 42.7%; asimismo, con un p_valor de 0.012 menor al nivel de significancia del U Mann Whitney. En conclusión el clima organizacional se vincula de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en la clínica, asimismo, la gestión de los recursos materiales es poco eficiente debido a que ciertas zonas de los consultorios, farmacias y otros ambientes no están debidamente señalizados, por otro lado, no se abastece adecuadamente los materiales de aseo; por otro lado, no existen estrategias que permitan la reducción del tiempo de espera y duración de la consulta, asimismo, mejorar la entrega de citas por días.

Gamarra (2022), presentó como objetivo general establecer como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud. Dentro de la metodología fue básica, correlaciona, cuantitativa, no experimental, transversal y la muestra fue de 81 empleados del centro de salud y de 91 usuarios. Dentro de los principales resultados se tiene que el 40.7% de los empleados consideraron al clima organizacional como por mejorar; mientras que la satisfacción del usuario presentó un nivel satisfecho con 27.5%; con un Rho de Spearman de 0.281 se demostró que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. Lo que permitió concluir que el clima organizacional se relaciona de manera directa y débil con la satisfacción del usuario, la ausencia de medición con relación al clima organizacional no permite que este evolucione por lo tanto, afecta negativamente en la satisfacción de los usuarios; por otro lado, los empleados tienen dificultades para orientar apropiadamente a los usuarios sobre su tratamiento, asimismo, no orienta adecuadamente sobre el seguimiento que el usuario debe continuar en su hogar.

Ramos (2022), en la investigación cuyo objetivo principal fue establecer como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo que fue atendido en el servicio. La metodología empleada fue básica, correlacional, no experimental, transversal, cuantitativa y la muestra fue de 179 usuarios. Los resultados relacionados a la calidad de atención presentaron con 43.6% un nivel regular, mientras que la satisfacción del usuario tuvo un nivel satisfecho con 40.2%; asimismo, entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario presentaron una relación directa y débil de 0.187. Concluyendo que estadísticamente se demuestra que la calidad de atención se vincula de manera directa y débil con la satisfacción del usuario externo que fue atendido en el servicio analizado en la institución de salud; los empleados continúan produciendo poca confianza durante la atención, sin capacitación los empleados no pueden ser asertivos impidiendo reconocer los problemas que tienen los usuarios y, por lo tanto, no pudieron brindar una solución.

Valdivia (2023), presentó como objetivo general establecer como el clima

organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario externo en la organización de salud. Metodológicamente fue aplicada, correlacional, no experimental, transeccional, cuantitativa; asimismo, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores y 314 usuarios externos a los cuales se aplicó un cuestionario para medir el clima organizacional y otro para medir la satisfacción de los usuarios externos. Concluyó que el clima organizacional se relaciona de manera inversa, débil y significativa; por lo tanto, el clima organizacional no es un elemento que interviene en la satisfacción de los usuarios externos de la institución de salud.

1.2.3. Local

Asmat y López (2021), presentó como objetivo principal establecer como la calidad de atención se vincula con la satisfacción del usuario externo de un centro de salud. La metodología fue correlacional, aplicada, no experimental, transeccional, cuantitativa; la muestra estuvo conformada por 197 pacientes a los cuales se aplicó la encuesta. Concluyó que la calidad de atención se vincula de manera directa, media y significativa con la satisfacción del usuario externo; asimismo, se demostró que el nivel de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a aseguramiento fue el más alto con 58% y el más bajo la fiabilidad con 2%.

Casimiro (2022), presentó como propósito más importante establecer como el clima institucional se vincula con el desempeño de los trabajadores del centro de salud. Dentro de la metodología fue aplicada, correlacional, cuantitativo, no experimental, transeccional, mientras que la muestra estuvo constituida por 30 empleados. Concluyó que el clima institucional se vincula de modo positivo, alto y significativo con el desempeño laboral de los trabajadores; asimismo, el clima organizacional se vincula con los factores actitudinales de manera positiva y media, mientras que con los factores operativos se vincula de manera directa y alta.

Bandezú (2023), su objetivo general fue establecer como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el centro de salud. Metodológicamente fue aplicada, explicativa, no experimental, transeccional,

cuantitativa; la muestra fue de 54 empleados a los cuales se realizó la encuesta. Concluyó que el clima organizacional influye significativamente con el desempeño de los trabajadores; asimismo, los elementos del clima que influyen significativamente con el desempeño laboral fueron las condiciones personales, competencias o habilidades, comportamiento y sensación que tiene el trabajadores sobre sus labores.

Vásquez (2023), tuvo como objetivo general establecer el nivel del clima organizacional de los empleados y la calidad de atención en usuarios en el centro de salud. La metodología fue básica, cuantitativa, descriptiva, no experimental, transversal y la muestra fue 107 usuarios. Los resultados demostraron que los empleados consideraron que el clima organizacional presentó un nivel regular con 46.9% y para los usuarios el nivel de calidad de atención fue medio con 53.3%. Concluyó que el clima organizacional y la calidad de atención presentaron niveles regular y medio respectivamente; la ausencia de capacitaciones no permite el fortalecimiento del desarrollo tanto personal como profesional de los empleados, por lo tanto, no contribuye en la mejora de la atención, por otro lado, tampoco permite que los empleados acepten sugerencias y opiniones para mejorar su atención a los usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

El clima organizacional se define por los autores Litwin y Stringes en 1968, citados por Topa et al (2022), en vista que describen según a la forma de sentir el clima laboral conforme a los empleados que laboran en las organizaciones, asimismo, esta presenta elementos que pueden ser calculadas para reconocerlos y también realizar la evaluación de qué forma impactará un mal clima organizacional en el desarrollo de la organización en que se trabaja.

Corresponde a la sensación que tienen los empleados con relación a su entorno laboral; esta sensación está impactada por el comportamiento de la institución, asimismo, repercute en su comportamiento y suele describirse

como las costumbres y valores que adquiere la institución para su manera de realizar sus actividades (Chiang et al, 2022).

Hace referencia al ámbito laboral, establecido por una agrupación de elementos tanto tangibles como intangibles que están presentes de modo relativamente frecuente en una establecida institución, y que impactan en la conducta, motivación y modo de actuar de los empleados y, por consiguiente, en el rendimiento de la institución (Soto et al, 2022).

Es la agrupación de atributos de una institución, que impacta en la conducta del empleado en el desempeño de sus actividades de trabajo; el clima dentro de una institución puede seccionarse en diferentes términos de estructura organizacional, comunicación, tamaño de la institución, entre otros aspectos; los cuales facilitan la formación de un clima característico, lo que corresponde al comportamiento de la institución y esta impacta en el comportamiento de los empleados (Carrión et al, 2022).

Finalmente, es un indicador fundamental de la vida de la institución, supeditado por innumerables preguntas: desde la normativa de funcionamiento propias de las organizaciones, equipos y las condiciones ergonómicas del puesto laboral, atravesando por el comportamiento de los empleados que forman parte del equipo de trabajo, los modelos de dirección de los líderes, las remuneraciones y prestaciones, hasta el reconocimiento y satisfacción de cada uno de los empleados (Arévalo et al, 2021).

El clima organizacional se fundamenta en la teoría de Litwin y Stringer propuesta en el año 1968, la cual tuvo como finalidad reducir la evaluación de los elementos del ambiente que afectan en la estimulación, a través de una diversidad de elementos medibles que constituyen el entorno en su conjunto; Litwin y Stringer se plantearon estudiar y conceptualizar distintas etapas del entorno dentro del trabajo, que influyen sobre el comportamiento motivado; estas etapas facilitarán detallar la coyuntura dentro de la organización, permitiendo su estudio y diferenciación (Alegría y Alarcón, 2022).

De acuerdo con esta teoría, se formula que los entornos laborales pueden ser impactados por los cambios y modificaciones en el estilo de orientación o dirección empleado; estos entornos pueden ser determinados en un periodo de tiempo corto, preservando características estables; una vez determinadas, estos entornos presentan reacciones importantes y emocionantes en la motivación y, por consiguiente, en la satisfacción y performance en el lugar de trabajo (Idrogo et al, 2023).

En base a la teoría de Litwin y Stringer se establecieron las siguientes dimensiones: Liderazgo, motivación, innovación y seguridad e higiene.

Dimensión 1. Liderazgo

Es la influencia que se realiza o ejecuta sobre los individuos y que facilita la estimulación e incentivo para puedan desarrollar sus actividades laborales de forma animada por la consecución de un objetivo organizacional; por lo tanto, es el procedimiento por el cual un individuo influye en el pensamiento, comportamiento y reacciones de otras personas (Fuentes et al, 2021).

Es una competencia o capacidad que se encuentra ubicada en las actividades y acciones de la gerencia o dirección, a través de este elemento permite incidir o repercutir, asimismo, controlar la conducta de los empleados, para que de una forma voluntaria y apasionada hacia la obtención de los objetivos del equipo de trabajo o la institución (Loaiza-Torres, 2023).

Es el procedimiento del gerente o jefe el cual consiste en repercutir y colaborar con los demás individuos para que lo sigan y se manifiesten con la disposición para realizar todo lo que sea indispensable; asimismo, es el arte de trascender sobre los empleados de tal manera que se esfuercen de forma voluntaria y amena para conseguir el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en la institución (Chachipanta-Beltrán et al, 2022).

Dimensión 2. Motivación

Es el determinante social que facilita a los individuos interrelacionar, hacer

frente a retos, realizar sus competencias y comprometerse; son las fuerzas mentales que direccionan a los empleados a comenzar, preservar y buscar el perfeccionamiento de las labores en el centro de trabajo (Chóez-López y Vélez-Mendoza, 2021).

Este elemento integra una sucesión de funciones dirigidas a satisfacer las necesidades, que van a partir de las conductas y atributos más elementales hasta las labores o actividades más complicadas que desarrolla un empleado en su puesto laboral; asimismo, es muy importante debido a que su aplicación presenta con finalidad entender las necesidades elementales de los empleados para establecer cómo motivarlos (Parrales-Reyes et al, 2022).

Corresponde a la disposición de realizar grandes intentos e iniciativas para conseguir los objetivos y metas de la organización, supeditadas por la habilidad del esfuerzo para lograr la satisfacción de ciertas necesidades particulares, por otro lado, es la fuerza mental que promueve e incentiva a los empleados a empezar, sostener y optimizar sus teorías laborales (Macías y Vanga, 2021).

Dimensión 3. Innovación

Es la creación y la realización de productos y servicios nuevos, asimismo, de procesos y actividades modernas; es un procedimiento o herramienta de cambio y una condición para esa transformación, por lo tanto, es básicamente el resultado de combinar ideas novedosas con su puesta en práctica en la comunidad para producir valor (Manzano-Fernández et al, 2021).

Es el proceso cuya base es el aprendizaje dinámico y proactivo, a través del traslado de conocimiento va agrupando información y más conocimiento de mucho beneficio para que las instituciones puedan funcionar; estos conocimientos pueden ser generados en la misma organización o fuera de esta; los individuos con competencias, conocimientos, aptitudes y creatividad producen ideas innovadoras que colaboraran a las instituciones

a alcanzar ventajas competitivas, que facilita a las instituciones mantenerse en el mercado (Sierra et al, 2023).

Es el establecimiento de ideas realizadas y llevadas a cabo para tener efectos tanto sociales como económicos, este elemento es imprescindible en las organizaciones porque es estratégico para competir en el mercado con otras organizaciones (Estrada et al, 2022).

Dimensión 4. Seguridad e higiene

Corresponde a dos condiciones laborales que son fundamentales, dirigidas a sostener a los individuos, para de esta manera realizarlas en un futuro, ofreciendo un apropiado entorno laboral que este fuera de amenazas y dificultades que arriesguen la salud y vida de los empleados; estos dos elementos se encuentran fuertemente vinculadas, en vista que tienen como propósito alcanzar una apropiada condición de salud de los empleados (Cruz-Hernández et al, 2022).

Son las actividades de administración que se ofrece a los empleados para que tengan todas las medidas de protección, en vista que una forma de asegurar la salud y vida de los empleados, para que la organización pueda contar con un equipo de trabajo motivado, productivo y sin rotación; los empleados son la piedra angular para el desarrollo y crecimiento de la institución, de esta manera que toda organización tiene que mantener las medidas administrativas que aseguren la integridad de cada uno de los empleados de la institución (Olivares et al, 2023).

Son medidas administrativas relacionadas con la prevención de las amenazas que posiblemente impacten en la integridad y salud de los empleados, con la finalidad de ofrecerles un entorno laboral apropiado y que este fuera de toda amenaza o peligro; la administración de las organizaciones son las encargadas de aplicar las medidas protección, en vista que son los responsables de mantener el control de los incidentes (Guerrero et al, 2023).

La importancia del clima organizacional, es fundamental en vista que aumenta como un contribuyente muy fuerte a la competencia y en los procedimientos dentro de la institución; el clima organizacional suministra la salud de la institución, traduciéndose en que la satisfacción que alcanza el personal, suministrando el procedimiento de combatir con el entorno desordenado y confuso, permitiendo al empleado laborar de forma eficiente alcanzando ganancias y cumpliendo metas (Davies, 2022). Cuando las organizaciones mantienen un clima organizacional adecuado este beneficia al aumento considerable del desempeño y rendimiento en el trabajo de la totalidad de los empleados y como resultado optimizar la productividad de la institución, por lo tanto, su importancia también radica en asegurar grados adecuados de comunicación, confianza y accesibilidad a la información de la organización (Clavijo, 2023).

El objetivo del clima organizacional fue producir actividades o procesos que fomenten satisfacción y un clima completamente sano en otras palabras, visión transparente de la situación interna de la institución; en base a esta línea de pensamiento, evaluar el clima organizacional facilita entre otras cosas alcanzar la información sobre el comportamiento, respuestas y valoraciones de los componentes sociales o empleados sobre las diferentes variables que forman parte de la institución (Polo et al, 2022)

1.3.2. Satisfacción de usuarios

Es una variable con diversas teorías, modelos y componentes, para el ámbito de salud son Koss y Donabedian los que inicialmente lo pusieron en práctica y está sujeto a los elementos que valoran de manera individual diferentes componentes relacionados con la entrega del cuidado sanitario y que se vincula de modo directo a la calidad de servicio y atención; la satisfacción es una expresión afectiva y psicológica de los usuarios favorecidos con la atención (Pérez-Fuentes y Barragán, 2022).

Es una relevante sensación relativa de la realización en los servicios de salud que ofrece una organización de salud; esta variable generalmente es evaluada por medio del concepto que tienen los usuarios, asimismo, se

identifican ciertos inconvenientes que establecen tanto la satisfacción como insatisfacción al momento de recibir la atención; por consiguiente, es la complacencia del usuario de acuerdo a sus expectativas que presenta al momento de ingresar a un centro de salud (García, 2023).

Es una evaluación moral del éxito alcanzado por un sistema que brinda información, en vista que es una opción a magnitudes de eficiencia más equilibradas, generalmente inaccesibles; la satisfacción es considerada como un indicador leve con elementos separados; es subjetivo porque se focaliza más en las sensaciones y comportamientos que en condiciones específicas y concretas; por lo tanto, mide la eficacia e inclusive el control de la calidad de los servicios prestados por una institución de salud (Mero et al, 2021).

Es el nivel de concordancia que se presenta entre las expectativas y la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que recibieron, la cual es reflejo de su valoración tanto cognitiva como sentimental de los usuarios tomando en consideración sus expectativas anteriores; por consiguiente, se manifiesta como un instrumento sustentado en las necesidades inmediatas de los usuarios como es el cuidado, favoreciendo la toma de decisiones de los empleados en la búsqueda de incrementar su interés y preocupación (Valenzuela, 2021).

Es una magnitud de eficacia y efectividad que incluye la evaluación neutral de los servicios de atención; asimismo, esta satisfacción actúa como prueba del impresionante grado de atención proporcionado por los empleados de la institución; es una recopilación de interrelaciones que generan la percepción del usuario con relación a la atención continua y procesos asistenciales (Bravo-Acosta y Gregor-Noriega, 2022).

La teoría de satisfacción de la paciente propuesta por Koss y Donabedian en el año 1966, sostuvo que suministrar al usuario el máximo bienestar luego de recibida la atención y de realizar el balance de lo bueno y malo sobre lo que esperaba; esta calidad involucra el pensamiento técnico del personal que lo aplica, se presentan diferentes propuestas relacionadas a la

satisfacción, pero probablemente la propuesta tanto por Koss como por Donabedian aún se mantiene en vigencia, pese incluso a su generalización, la que presenta más aceptación cuando sugiere tres elementos: Componente humano, componente técnico-científico y componente entorno.

Dimensión 1. Componente humano

Es un elemento esencial en vista que es importante proporcionar una atención efectiva a los usuarios; es por este motivo que el servicio dentro de los establecimientos de salud son netamente para los usuarios, en donde los empleados deben brindar respeto a su cultura, etnia, situación tanto social como familiar, en la toma de sus decisiones y lo más resaltante en sus necesidades; el personal de un centro de salud tiene como rol principal el reconocimiento del usuario; debido a que este espera una atención cordial, empatía y respeto con relación a su necesidad (Sánchez et al, 2022).

Se vincula con el componente interpersonal de la atención, la cual presenta los siguientes atributos; el respeto a los derechos de la persona, a los atributos particulares de esta y su cultura; asimismo, se debe proporcionar información integral, transparente, oportuna y sobre todo comprensible para los usuarios; además, es importante mostrar preocupación en el usuario, en sus sensaciones, consultas y necesidades, y todo lo que para el usuario sea importante; es necesario que los empleados muestren un trato cordial, afectuoso, simpático, solidario y amable al momento de la atención (Padrón y Flores, 2023).

Es un elemento de la calidad de atención dentro de un centro de salud, elemental porque el motivo de existir de los servicios de salud es ofrecer una atención y asegurar la salud de una personal; por lo tanto, las instituciones presentan un elemento humano esencial no solo este corresponde a una especialidad tanto mecánica como científica; dentro de sus principales atributos se tienen: información verdadera, completa y oportuna entre el personal y usuarios, respeto a las costumbres, derechos y atributos particulares del usuario (Del Toro et al, 2022).

Dimensión 2. Componente técnico-científico

Se refiere a que las circunstancias impactan en cómo realizar la evaluación de una atención técnica, al ubicarse discrepancias en las características y atributos de los recursos tanto materiales como humanos; esta es una política relevante en donde en ciertas situaciones no presenta importancia no obstante, cuando se manifiestan es necesario cambiar algunos componentes; es pertinente realizar la evaluación y calificación de la satisfacción del usuario, tomando en consideración lo que es congruentemente posible en un departamento determinado y simultáneamente debe establecerse una manera más global, como finalidad que se debe conseguir, asimismo, realizar la comparación cuanto presentaban o no limitaciones en cuanto a los recursos (Coz y Cuba, 2021).

Este elemento se ocupa de establecer la calidad de la atención que los empleados de los centros de salud ofrecen a los usuarios; este es un ejemplo muy claro de lo que corresponde a la ingeniería científica en la que se ofrece el tratamiento y cuidado (Rodríguez et al, 2022).

Corresponde a la efectividad, que consiste al éxito de realizar modificaciones favorables y que su aplicación mejore la atención en los centros de salud, la eficacia, la cual está estrechamente vinculada al alcance de la finalidad en los servicios brindados, por medio de la práctica e implementación de la normativa tanto técnica como administrativa (Del Toro et al, 2022).

Dimensión 3. Componente entorno

Se considera en la totalidad de las condiciones externas que puedan afectar la salud de los usuarios, a la realización de una institución y se puede prevenir, impedir las enfermedades, accidentes hasta inclusive la muerte; son las facilidades que las organizaciones de salud disponen para ofrecer un servicio más adecuado y que este sea accesible económicamente para todos los usuarios; comprende un estados elemental de comodidad, aseo, privacidad y sobre todo confianza que siente con relación al servicio el usuario (Condori-Barreto et al, 2022).

Los elementos ambientales se vinculan con al menos con tener una comodidad adecuada, una higiene apropiada, ambiente agradable, privacidad y limpieza, los cuales son elementos de confianza que los usuarios perciben al momento de la atención; el entorno es el confort que se ofrece al usuario con la totalidad de las condiciones de comodidad que un centro de salud puede ofrecer y el usuario puede sentir el confort de estar como en su hogar (Lucas et al, 2022).

Se vincula con las facilidades que presentan las organizaciones de salud para poder brindar un servicio adecuado, con costos tanto sostenibles y razonables para los usuarios (Del Toro et al, 2022).

La relevancia de la satisfacción de los usuarios reside en que un paciente bien atendido y por lo tanto satisfecho será una inversión o activo para la organización habida cuenta de que posiblemente volverá y recomendará a la organización para que otras personas tomen sus servicios, lo que conducirá a un aumento de la reputación de la institución. Por otro lado, un usuario que no está satisfecho generará comentarios negativos con relación al servicio brindado por la organización, por lo tanto, no lo recomendaría afectando la imagen de la institución (Armas y Chávez, 2021). Del mismo modo, es importante puesto que optimiza la percepción de los usuarios ante otras instituciones, facilitando la atracción de usuarios nuevos para que puedan beneficiarse con los servicios que brinda la institución (Vértiz-Osores et al, 2023).

El objetivo de la satisfacción del usuario es ofrecer un servicio de calidad para que en un futuro muy cercano se fidelicen con la institución, en vista que el usuario sabrá que los empleados brindaran soluciones a sus consultas y problemas, apoyaran, mantendrán un seguimiento sobre su tratamiento, entre otros (Díaz-Oviedo et al, 2020).

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?

1.4.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?

P.E.2. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?

P.E.3. ¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?

P.E.4. ¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?

P.E.5. ¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación práctico

En el aspecto práctico se justificó porque el entendimiento del clima organizacional en el hospital seleccionado facilitó información fundamental con relación a los procedimientos que establecen el clima organizacional posibilitando la introducción de cambios planeados tanto en los comportamientos y posturas de los empleados, asimismo en la estructura de la organización.

Por otra parte, al tomar conocimiento de las percepciones y expectativas de los usuarios como elemento psicométrico de la satisfacción con relación al servicio recibido, asimismo, facilitó la toma de acciones al momento encaminadas a brindar y asegurar un mejor servicio en este procedimiento frecuente de mejora continua para obtener un proceso de calidad que garantice un trato adecuado y sensible al paciente.

1.5.2. Justificación teórica

En el aspecto teórico la investigación se justificó porque empleo evidencia de otras investigaciones que pudieron ser examinados y contrastados con el conocimiento teórico para dar explicación de los resultados de la recopilación de la información de dos acontecimientos fundamentales para la administración del hospital como son el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios.

En vista que, es de mucha importancia en la realización de procedimientos de diagnósticos exactos que facilitan reconocer la percepción de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital con relación a las condiciones del clima organizacional y de qué manera esta variable se vinculó con la percepción de los usuarios sobre su satisfacción, a través del empleo de instrumentos que previamente fueron oficializados por la autoridad responsable del Hospital; en este sentido, el estudio tuvo en el futuro un admirable aporte teórico para el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital; del mismo modo, fue de utilidad como marco referencial para próximos estudios y desarrollar contrastaciones con otras investigaciones desarrolladas en entorno y tiempo diversos.

1.5.3. Justificación metodológica

En el aspecto metodológico el estudio se justificó porque fue aplicada y se desarrolló tomando en consideración los fundamentos de la metodología científica que aseguro conseguir los resultados tanto válidos como confiables para optimizar el actuar de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital.

Igualmente, se justificó porque se emplearon instrumentos que fueron validados por expertos y paso por la prueba de confiabilidad antes de ser aplicados en la encuesta, los cuales buscan por medio de las respuestas demostrar los objetivos formulados en la investigación, y, por consiguiente, fundamentar las hipótesis planteadas propensas a expresar la vinculación de se pueda presentar entre las variables.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H0. No existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H1. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H.E.2. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H.E.3. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos generales

Determinar la relación del nivel del clima organizacional y la satisfacción de

usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

O.E.2. Determinar cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

O.E.3. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

O.E.4. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

O.E.5. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, porque permitió su aplicación para solucionar un problema que estén centradas a la realidad; este tipo de investigación empleará los conocimientos teóricos existentes para dar la interpretación al acontecimiento observado (Hernández y Mendoza, 2023).

Mientras que se aplicó un nivel correlacional; en vista que la recolección de la información se centra en establecer la relación de dos o más variables sin considerar su causalidad (Hernández y Mendoza, 2023).

Por último, se aplicó dentro del enfoque cuantitativo; la cual emplea la recolección de la información para comprobar hipótesis con base en valores tanto numéricos como estadísticos, para poder establecer el comportamiento de las variables por medio de la contrastación de sus teorías (Hernández y Mendoza, 2023).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se empleó en la investigación será no experimental y el corte será transversal; este enfoque se debe a que algunas circunstancias están analizadas en un ámbito social sin la necesidad de modificar o alterar la aplicación de las variables en tanto al entorno de la organización como en lo cognitivo (García, 2021); mientras que el estudio de corte transversal tuvo por finalidad determinar la predominancia en lo que se exponen las variables (García, 2021).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Bustamante (2021), la población corresponde a una agrupación de elementos que se adecuan a determinados atributos de contenido,

espacio, tiempo y que necesariamente tiene que estar claramente definida y fijada tomando en consideración la problemática.

La investigación se ocupa de dos poblaciones, las cuales son:

El personal del servicio de diagnóstico por imágenes del hospital de Ventanilla – Callao, cuyo total fue de 10 empleados.

Los usuarios atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao, durante los meses de enero – marzo del 2021, cuyo total fue de 1200 usuarios.

Criterios de inclusión:

- Empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao.
- Usuarios mayores de 18 años que fueron atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao.

Criterios de exclusión:

- Empleados que se encontraron de vacaciones y con licencia por alguna enfermedad.
- Usuarios que no desearon participar en la encuesta.

2.2.2. Muestra

La muestra según Bustamante (2021), es una parte representativa de la población; por lo tanto, cuenta con las mismas características y particularidades para ser considerados en la recolección de los datos.

Para los empleados se aplicó el muestreo no probabilístico e intencional, en vista que estuvo conformada por 10 empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao, los cuales fueron los sujetos que se aplicó el instrumento de clima organizacional, por consiguiente, la muestra fue de 10 empleados.

Mientras para la determinación de la muestra de los usuarios se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, como se conoce la población se recomendó la aplicación de la fórmula de población finita, la cual se aprecia a continuación:

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

Donde:

N: Población =1200

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

p: La probabilidad favorable =0.5

q: La probabilidad favorable=0.5

e: Error de estimación máximo 5% = 0.05

Aplicado el procedimiento se determinó que la muestra de los usuarios para la investigación fue de 291.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable 1: Nivel de clima organizacional

El clima organizacional se define por los autores Litwin y Stringes en 1968, citados por Topa et al (2022), en vista que describen según a la forma de sentir el clima laboral conforme a los empleados que laboran en las organizaciones, asimismo, esta presenta elementos que pueden ser calculadas para reconocerlos y también realizar la evaluación de qué forma impactará un mal clima organizacional en el desarrollo de la

organización en que se trabaja.

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Es una variable con diversas teorías, modelos y componentes, para el ámbito de salud son Koos y Donabedian los que inicialmente lo pusieron en práctica y está sujeto a los elementos que valoran de manera individual diferentes componentes relacionados con la entrega del cuidado sanitario y que se vincula de modo directo a la calidad de servicio y atención; la satisfacción es una expresión afectiva y psicológica de los usuarios favorecidos con la atención (Pérez-Fuentes y Barragán, 2022).

2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de clima organizacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	
Clima organizacional	Liderazgo	Participación	1	Cuestionario	
		Iniciativa	2		
		Oportunidad	3		
		Comunicación	4		
		Toma de decisiones	5		
		Ejecución	6		
		Atención	7		
		Ambiente	8		
		Flexibilidad	9		
		Ideas	10		
	Motivación	Incentivos	11		
		Salario y beneficios	12		
		Tareas	13		
		Funciones	14		
	Innovación	Paquete informático	15		
		Tecnología	16		
		Equipos e instrumentos	17		
		Infraestructura	18		
		Esterilización	19		
		Segregación	20		
		Limpieza	21		
		Protección	22		
		Seguridad e higiene	Transporte		23
			Almacenamiento		24
			Espacios		25
			Tratamiento		26
			Mobiliario		27
			Personal		28

Tabla 2.*Matriz de operacionalización de satisfacción del usuario*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción del usuario	Componente humano	Trato	1	Cuestionario
		Orden de llegada	2	
		Tiempo de espera	3	
		Interés	4	
		Privacidad	5	
		Cuidado	6	
		Limpieza	7	
		Orientación	8	
	Componente técnico-científica	Indicaciones	9	
		Seguimiento	10	
		Medicamentos	11	
		Consulta	12	
	Componente entorno	Confidencialidad	13	
		Consultorio	14	
		Farmacia	15	
		Servicios higiénicos	16	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

En la investigación se aplicó para la recolección de la información la técnica de la encuesta, para ambas muestras. Esta técnica produce información a través del empleo del instrumento, lo cual permitirá profundizar sobre los temas seleccionados en la investigación (Bustamante, 2021).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado en la recolección de datos fue el cuestionario, es un documento en donde se construye una serie de preguntas en base a los indicadores para recolectar evidencias y estudiarlas con la finalidad de calcular el comportamiento de las variables formuladas (Bustamante, 2021).

El cuestionario que realizó la evaluación del clima organizacional, fue adaptado por el Ministerio de Salud, asimismo, contó con 28 preguntas y 4 dimensiones las cuales fueron: liderazgo, motivación, innovación y seguridad e higiene, asimismo, tres niveles de medición: alto, medio y

bajo.

Mientras que el cuestionario que realizó la medición de la satisfacción del usuario, fueron fundamentadas en Servqual, conformado por 16 preguntas y 3 dimensiones: componente humana, componente técnico-científico y entorno; con tres niveles de medición: alto, medio y bajo.

2.4.3. Validez y confiabilidad

La prueba de validación, según Ruiz y Valenzuela (2022), es uno de los procesos necesarios para asegurar la validez en la medición de las variables de la investigación; este proceso permite realizar la evaluación de las preguntas del cuestionario; puesto que se tienen innumerables factores complicados de controlar que puedan impactar en la fiabilidad de cada una de las preguntas, este procedimiento no es una labor sencilla y veloz.

Tabla 3.

Prueba de validación

Expertos	Condición
Mg. Ronald Bismarck Truyenque Osorio	Existe suficiencia
Dra. Romi Rubí Zúñiga Abregú	Existe suficiencia
Dr. Gustavo Ramírez García	Existe suficiencia

En la tabla 3; se apreció el resultado tres expertos, cuya conclusión fue que los instrumentos presentaron suficiencia y pudieron ser aplicados a la muestra.

La prueba de confiabilidad se refiere a la probabilidad de encontrar resultados similares si el estudio se replica y reducir de esta forma el margen de error, cuando se desarrolla la investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022). Para la investigación se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach como estadístico que midió la confiabilidad de los instrumentos.

En la tabla 4; se apreció el resultado del estadístico Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.881, por consiguiente, el instrumento de clima organizacional presentó una confiabilidad fuerte y pudo ser aplicado a la

muestra.

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	28

Nota. Prueba piloto

En la tabla 5; se apreció el resultado del estadístico Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.893, por consiguiente, el instrumento de satisfacción del usuario presentó una confiabilidad fuerte y pudo ser aplicado a la muestra.

Tabla 5.

Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	28

Nota. Prueba piloto

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Con relación al procesamiento de los datos, inicialmente se realizó la aplicación de los instrumentos a los 10 empleados y 291 usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao. A pesar de los protocolos de seguridad establecidos en el centro de salud por la pandemia de Covid-19, se pudo aplicar los cuestionarios a ambas muestras, luego estas respuestas fueron tabuladas en una base de datos en Excel, la cual luego de llenada se trasladó al programa estadístico SPSS v 25.0, seguidamente estos resultados fueron explicados a través de tablas y gráficos en un análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial.

2.6. Criterios éticos

La investigación tomo en consideración cada uno de las directivas éticas las que fueron presentadas por Belmont en el año 1979 (Cruz-Ortiz et al, 2020).

Confiabilidad; este criterio facilitó tomar conocimiento de la información recolectada, si esta fue correcta o no; se presentó congruencia y si la misma pudo dar respuesta a la finalidad de la investigación que fueron descrito anteriormente, asimismo se asegura la reserva de la información o respuestas brindadas tanto por los empleados como por los usuarios.

Veracidad; debido a que la información recolectada fue atendida con responsabilidad y sin realizar ninguna modificación; del mismo modo, la información puesta en la investigación fue citada respetando la autoría de sus autores por medio de la referencia de las normas APA.

Consentimiento informado; a fin de que, las encuestas desarrolladas tanto para los empleados como los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao se establecieron de manera anónima, tomando en consideración el respeto y reconocimiento de los participantes en la encuesta; en vista que fueron aplicadas meramente con la finalidad de vincular la información recolectada con la investigación.

2.7. Criterios de Rigor Científicos

Para formular los criterios de rigor científicos en la investigación, se respaldó en Vasconcelos et al (2021), de acuerdo a la información estas se refieren a:

Neutralidad; en vista que los resultados finales expuestos en el estudio fueron tal y como se consiguieron sin alterarlos ni manipularlos ni intencional ni involuntariamente.

Valor de verdad; los resultados recolectados se consiguieron con autorización del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla y estos fueron analizados sin manipularlos ni alterarlos.

Relevancia; en vista que la investigación se realizó con la finalidad de entregar un aporte y reafirmar el análisis descriptivo e inferencial previamente determinado entre las variables clima organizacional y satisfacción del usuario, tratando de dar respuesta a los objetivos de la investigación.

III. RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. Análisis descriptivo

Resultados de la variable y dimensiones: Clima organizacional

Tabla 6.

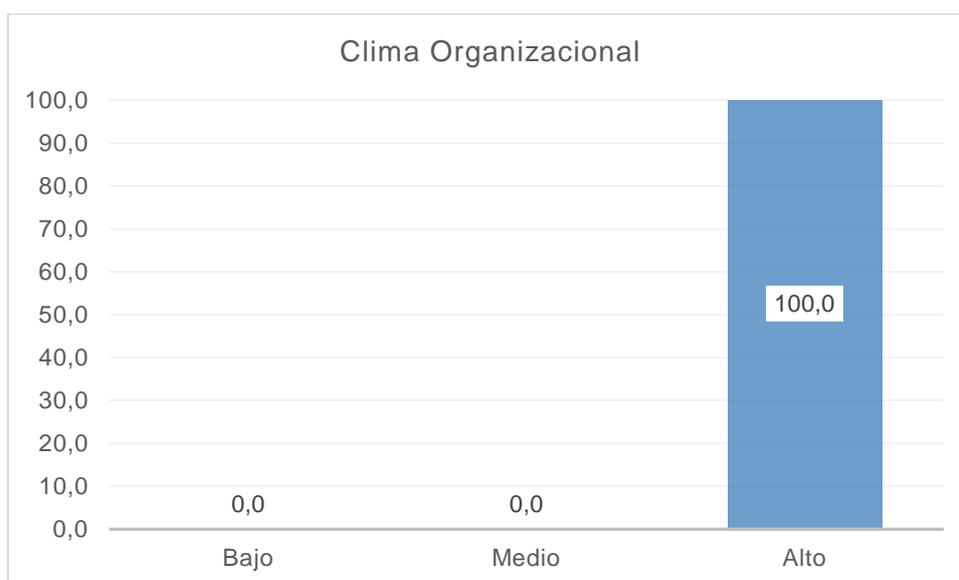
Comportamiento de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	0	0.0	0.0	0.0
Alto	10	100.0	100.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 1.

Comportamiento de la variable clima organizacional



En la tabla 6 y figura 1; se apreció que el 100.0% de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron al clima organizacional con un nivel alto, mientras que ninguno lo consideró en un nivel bajo y medio.

Tabla 7.

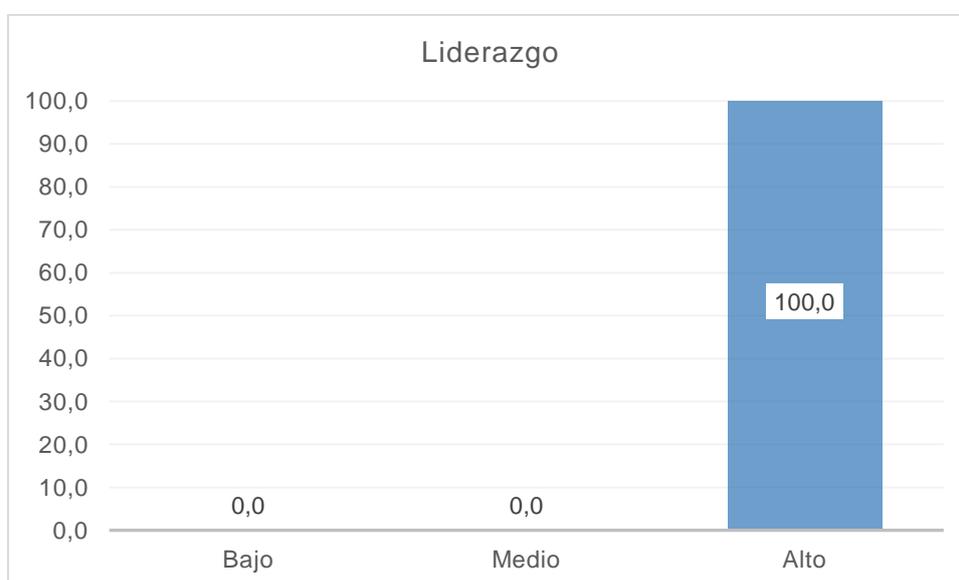
Comportamiento de la dimensión liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	0	0.0	0.0	0.0
Alto	10	100.0	100.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 2.

Comportamiento de la dimensión liderazgo



En la tabla 7 y figura 2; se apreció que el 100.0% de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron al liderazgo con un nivel alto, mientras que ninguno lo consideró en un nivel bajo y medio.

Tabla 8.

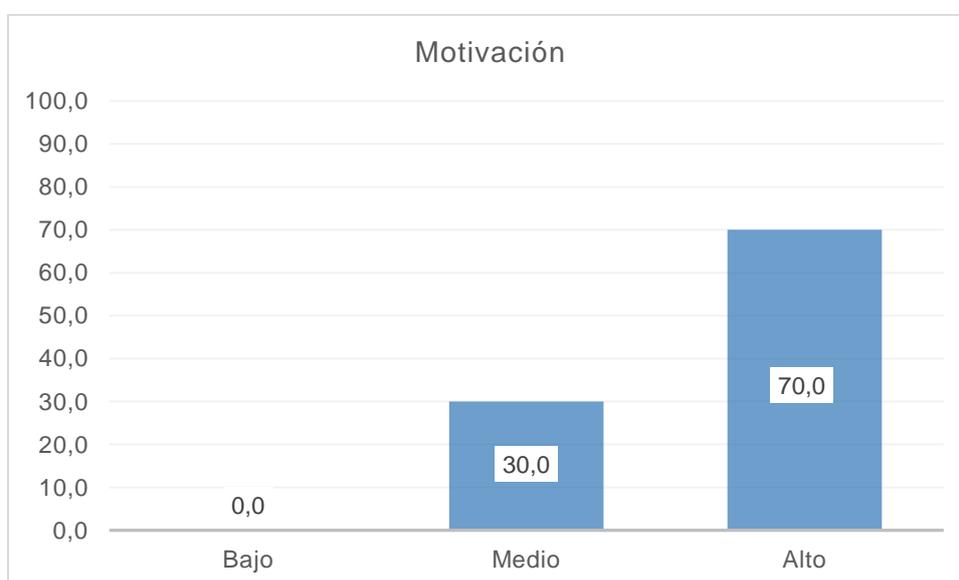
Comportamiento de la dimensión motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	3	30.0	30.0	30.0
Alto	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 3.

Comportamiento de la dimensión motivación



En la tabla 8 y figura 3; se apreció que el 70.0% de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron a la motivación con un nivel alto, el 30.0% la consideró con el nivel medio y ninguno lo consideró en un nivel bajo.

Tabla 9.

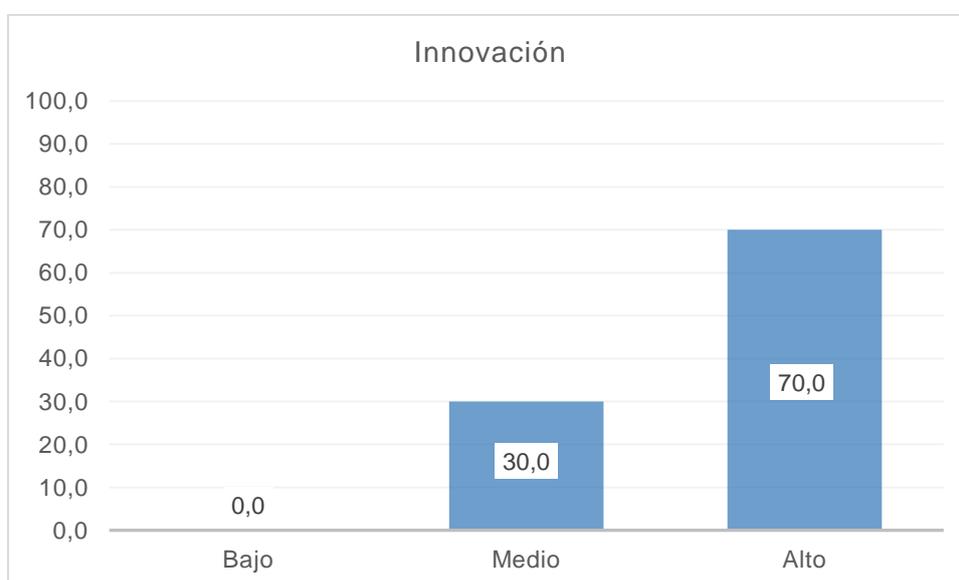
Comportamiento de la dimensión innovación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	3	30.0	30.0	30.0
Alto	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 4.

Comportamiento de la dimensión innovación



En la tabla 9 y figura 4; se apreció que el 70.0% de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron a la innovación con un nivel alto, el 30.0% la consideró con el nivel medio y ninguno lo consideró en un nivel bajo.

Tabla 10.

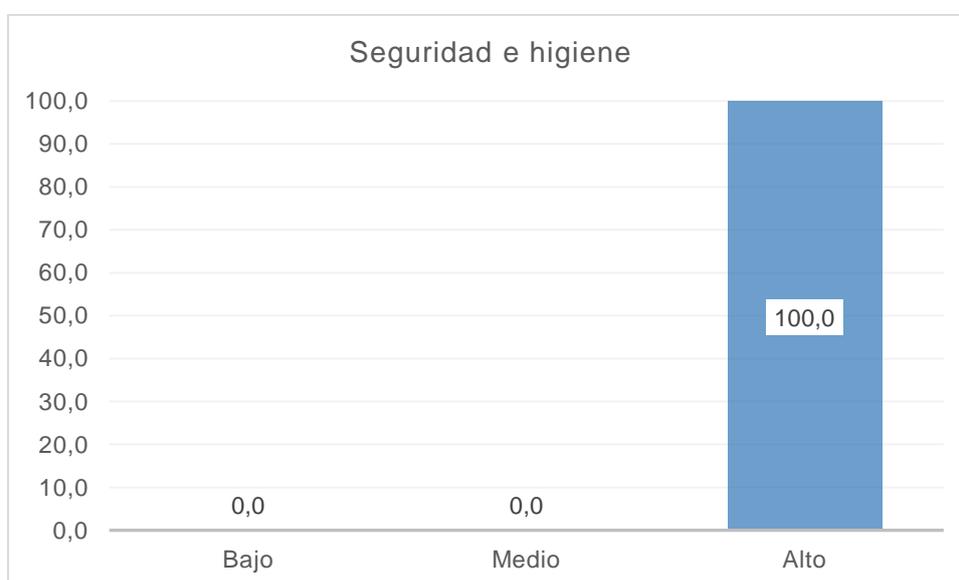
Comportamiento de la dimensión seguridad e higiene

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	0	0.0	0.0	0.0
Alto	10	100.0	100.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 5.

Comportamiento de la dimensión seguridad e higiene



En la tabla 10 y figura 5; se apreció que el 100.0% de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron a la seguridad e higiene con un nivel alto, mientras que ninguno lo consideró en un nivel bajo y medio.

Resultados de la variable: Satisfacción de usuarios

Tabla 11.

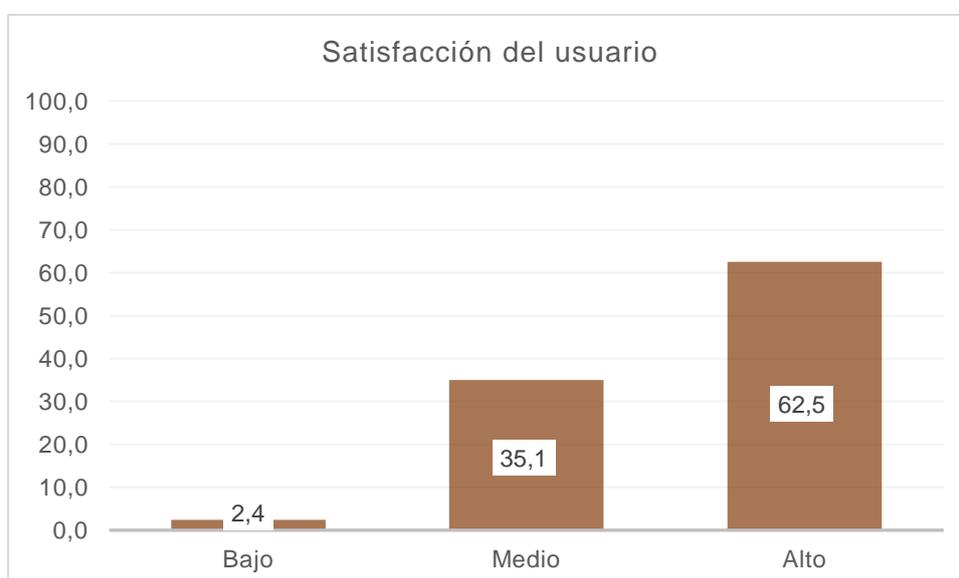
Comportamiento de la variable satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	2.4	2.4	2.4
Medio	102	35.1	35.1	37.5
Alto	182	62.5	62.5	100.0
Total	291	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 6.

Comportamiento de la variable satisfacción del usuario



En la tabla 11 y figura 6; se apreció que el 62.5% de los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron a la satisfacción del usuario con un nivel alto, el 35.1% lo consideraron en un nivel medio y el 2.4% lo consideraron en un nivel bajo.

Tabla 12.

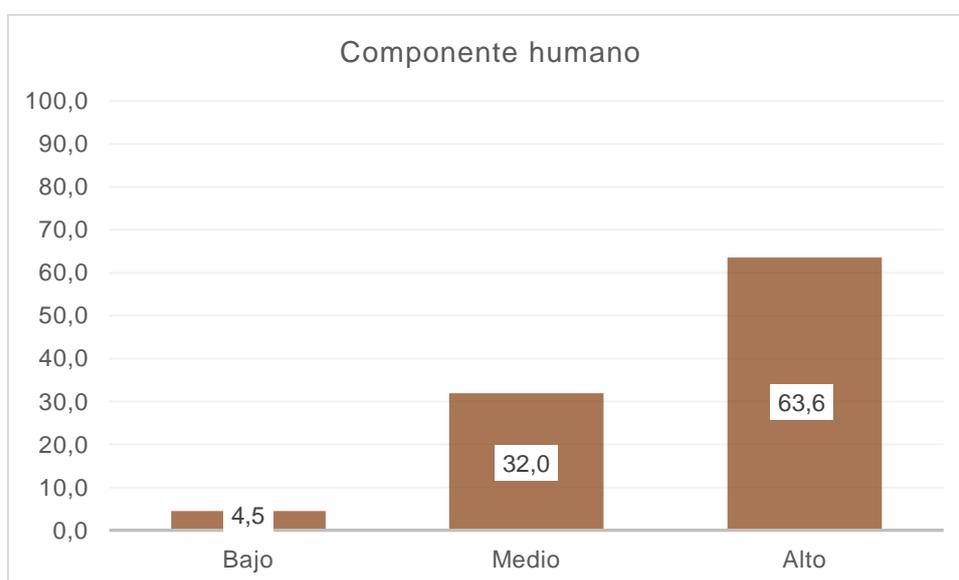
Comportamiento de la dimensión componente humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	4.5	4.5	4.5
Medio	93	32.0	32.0	36.4
Alto	185	63.6	63.6	100.0
Total	291	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 7.

Comportamiento de la dimensión componente humano



En la tabla 12 y figura 7; se apreció que el 63.6% de los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron al componente humano con un nivel alto, el 32.0% lo consideraron en un nivel medio y el 4.5% lo consideraron en un nivel bajo.

Tabla 13.

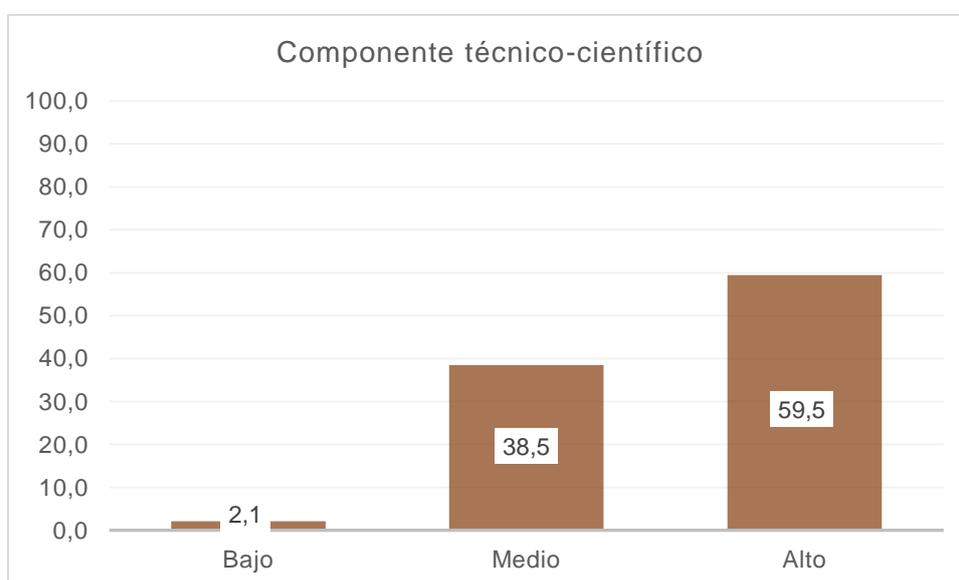
Comportamiento de la dimensión componente técnico-científico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.1	2.1	2.1
Medio	112	38.5	38.5	40.5
Alto	173	59.5	59.5	100.0
Total	291	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 8.

Comportamiento de la dimensión componente técnico-científico



En la tabla 13 y figura 8; se apreció que el 59.5% de los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron al componente técnico-científico con un nivel alto, el 38.5% lo consideraron en un nivel medio y el 2.1% lo consideraron en un nivel bajo.

Tabla 14.

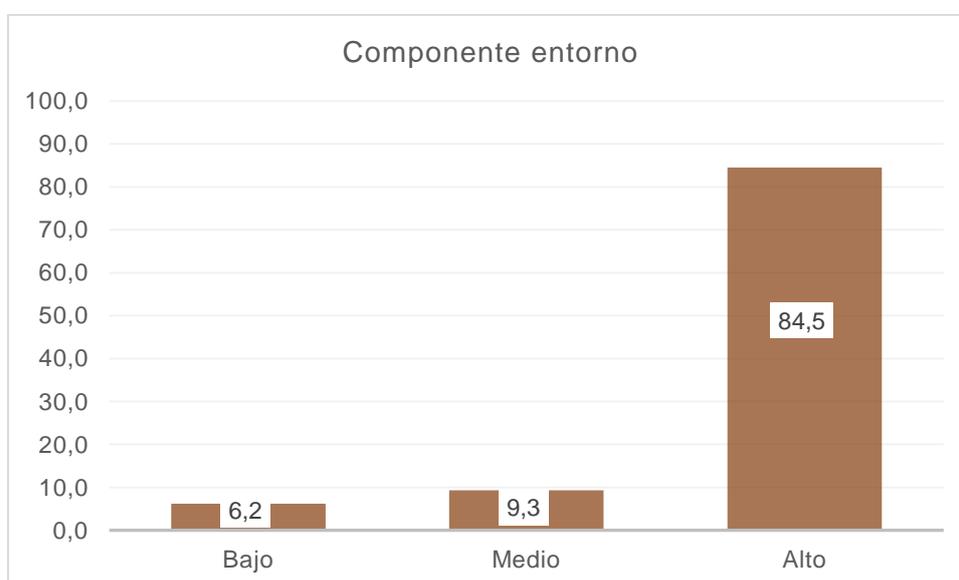
Comportamiento de la dimensión componente entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	6.2	6.2	6.2
Medio	27	9.3	9.3	15.5
Alto	246	84.5	84.5	100.0
Total	291	100.0	100.0	

Nota. Encuesta a los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

Figura 9.

Comportamiento de la dimensión componente entorno



En la tabla 14 y figura 9; se apreció que el 84.5% de los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron al componente entorno con un nivel alto, el 9.3% lo consideraron en un nivel medio y el 6.2% lo consideraron en un nivel bajo.

3.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Planteamiento hipotético

H0. No existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H1. Si existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Tabla 15.

Prueba de hipótesis general

Clima organizacional – Satisfacción del usuario	
U de Mann-Whitney	875,000
Z	-2,525
Sig. asintótica(bilateral)	,012

Nota. Encuesta a los empleados y usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

En la tabla 15, se apreció que el valor p es de 0.012 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Entonces, existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Planteamiento hipotético

H0. No existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H1. Si existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Tabla 16.

Prueba de hipótesis específica 1

	Clima organizacional – Componente humano
U de Mann-Whitney	925,000
Z	-2,343
Sig. asintótica(bilateral)	,019

Nota. Encuesta a los empleados y usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

En la tabla 16, se apreció que el valor p es de 0.019 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Entonces, existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Planteamiento hipotético

H0. No existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H1. Si existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Tabla 17.

Prueba de hipótesis específica 2

Clima organizacional – Componente técnico-científico	
U de Mann-Whitney	865,000
Z	-2,563
Sig. asintótica(bilateral)	,010

Nota. Encuesta a los empleados y usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

En la tabla 17, se apreció que el valor p es de 0.010 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Entonces, existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Planteamiento hipotético

H0. No existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

H1. Si existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

Tabla 18.

Prueba de hipótesis específica 3

Clima organizacional – Componente entorno	
U de Mann-Whitney	1020,000
Z	-2,028
Sig. asintótica(bilateral)	,043

Nota. Encuesta a los empleados y usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao

En la tabla 18, se apreció que el valor p es de 0.043 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Entonces, existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.

3.3. Discusión

Tomando en consideración los resultados alcanzados en la prueba de la hipótesis general se pudo demostrar que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, corroborada por el p_valor igual a 0.000 y menor al 0.05; asimismo, el 100.0% de los empleados del servicio sostuvieron que el clima organizacional presentó un nivel alto, mientras que el 62.5% de los usuarios del servicio indicaron que la satisfacción presentó un nivel alto; los resultados expresados coinciden con los resultados de la investigación de Niño (2022), en donde el clima organizacional se vincula de manera directa y moderada con la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud; en la institución no se aplican los diversos elementos para poder liderar un clima organizacional que conduzca a innumerables ventajas para la institución que permita mejorar la satisfacción de los usuarios; del mismo modo, con la investigación de Barrera (2022), en el cual el clima organizacional se vincula de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en la clínica, asimismo, la gestión de los recursos materiales es poco eficiente debido a que ciertas zonas de los consultorios, farmacias y otros ambientes no están debidamente señalizados, por otro lado, no se abastece adecuadamente los materiales de aseo; por otro lado, no existen estrategias que permitan la reducción del tiempo de espera y duración de la consulta, asimismo, mejorar la entrega de citas por días, y finalmente, con el estudio de Gamarra (2022), en donde el clima organizacional se relaciona de manera directa y débil con la satisfacción del usuario, la ausencia de medición con relación al clima organizacional no permite que este evolucione, por lo tanto, afecta negativamente en la satisfacción de los usuarios; por otro lado, los empleados tienen dificultades para orientar apropiadamente a los usuarios sobre su tratamiento, asimismo, no orienta adecuadamente sobre el seguimiento que el usuario debe continuar en su hogar; por otro lado, en la investigación de Valdivia (2023), contradice debido a que el clima organizacional se relaciona de manera inversa, débil y significativa; por lo tanto, el clima organizacional no es un elemento que interviene en la satisfacción de los usuarios externos de la institución de salud.

Considerando los resultados alcanzados en la prueba de la primera hipótesis específica se pudo demostrar que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, corroborada por el p_valor igual a 0.000 y menor al 0.05; asimismo, el 100.0% de los empleados del servicio sostuvieron que el clima organizacional presentó un nivel alto, mientras que el 63.6% de los usuarios del servicio indicaron que el componente humano presentó un nivel alto; los resultados expresados coinciden con los resultados de la investigación de Lamprea y Angarita (2021), en donde la apatía que existe por el personal del centro de salud no lo permite ser participativo y sencillamente no se realiza ningún aporte impidiendo la solución de los problemas de los usuarios; la gerencia no estimula el liderazgo y la motivación de los empleados, por lo tanto, no se preocupa en mejorar la calidad de las actividades laborales; finalmente, con el estudio de Vásquez (2023), en donde el clima organizacional y la calidad de atención presentaron niveles regular y medio respectivamente; la ausencia de capacitaciones no permite el fortalecimiento del desarrollo tanto personal como profesional de los empleados, por lo tanto, no contribuye en la mejora de la atención, por otro lado, tampoco permite que los empleados acepten sugerencias y opiniones para mejorar su atención a los usuarios.

Con relación a los resultados conseguidos en la prueba de la segunda hipótesis específica se pudo demostrar que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, corroborada por el p_valor igual a 0.000 y menor al 0.05; asimismo, el 100.0% de los empleados del servicio sostuvieron que el clima organizacional presentó un nivel alto, mientras que el 59.5% de los usuarios del servicio indicaron que el componente técnico-científico presentó un nivel alto; los resultados expresados coinciden con los resultados de la investigación de Orduña (2022), en la cual al tener un clima organizacional apropiado genera una percepción favorable de los usuarios, no obstante, la atención de calidad del servicio está supeditada a los elementos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y confianza y actitud; generalmente los

estudios relacionados al clima organizacional concluyen con indicar que este influye directamente con la calidad de atención; del mismo modo, con el estudio de Almeida (2022), con relación a la disponibilidad afecta la satisfacción, en cuanto a que el centro de salud dispone diversos servicios para atender la demanda de usuarios, del mismo modo, en cuanto al tiempo de espera sostienen que hay puntualidad y la duración de la atención es la necesaria; también, se resalta la disposición del personal para colaborar en lo que necesita, la confianza que los empleados puedan transferir a los usuarios; por último, con el estudio de Ramos (2022), en el cual la calidad de atención se vincula de manera directa y débil con la satisfacción del usuario externo que fue atendido en el servicio analizado en la institución de salud; los empleados continúan produciendo poca confianza durante la atención, sin capacitación los empleados no pueden ser asertivos impidiendo reconocer los problemas que tienen los usuarios y por lo tanto, no pudieron brindar una solución.

Finalmente, respecto a los resultados conseguidos en la prueba de la tercera hipótesis específica se pudo demostrar que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, corroborada por el p_valor igual a 0.000 y menor al 0.05; asimismo, el 100.0% de los empleados del servicio sostuvieron que el clima organizacional presentó un nivel alto, mientras que el 84.5% de los usuarios del servicio indicaron que el componente entorno presentó un nivel alto; los resultados expresados coinciden con los resultados de la investigación de Caicedo et al (2021), en cuanto a que el clima organizacional para los empleados está entre medianamente satisfechos y satisfechos, sin embargo, resalta que el elemento de reciprocidad obtuvo la menor calificación en donde la equidad y retribución presentaron una atención muy especial, debido, a que no se reconoce la labor realizada de manera adecuada, asimismo, no se trata de igual forma a los empleados; asimismo, con la investigación de Barreto et al (2021), en donde el clima organizacional presenta resultados que se ubican entre satisfactorios y medianamente satisfactorios, por ello, es muy relevante que se siga mejorando para que los usuarios reciban una atención que cubra sus expectativas; la infraestructura presentó la puntuación más baja, en vista que los usuarios no

están conformes con las instalaciones físicas, equipos y como los empleados están presentados en la institución.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Primera

Se demostró que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, por medio del valor p el cual es 0.012 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Segunda

Se demostró que el 100.0% de los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron al clima organizacional con un nivel alto; por lo tanto, el clima organizacional bajo la percepción de los empleados presentó un nivel alto.

Tercera

Se demostró que el 62.5% de los usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla del Callao consideraron a la satisfacción del usuario con un nivel alto; por lo tanto, la satisfacción del usuario bajo la percepción de los usuarios presentó un nivel alto.

Cuarta

Se demostró que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, por medio del valor p el cual es 0.019 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Quinta

Se demostró que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por

imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, por medio del valor p el cual es 0.010 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Sexta

Se demostró que existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021, por medio del valor p el cual es 0.043 menor al nivel de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

4.2. Recomendaciones

Primera

Se recomienda al jefe del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao mejorar el clima organizacional de los empleados por medio del liderazgo, motivación, innovación y seguridad e higiene con la finalidad de satisfacer a los usuarios en cuanto a los componentes humanos, técnico-científico y entorno.

Segunda

Se recomienda al jefe del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao mejorar el clima organizacional de los empleados por medio del liderazgo en cuanto a la participación, iniciativa, oportunidad, comunicación, toma de decisiones, ejecución, atención, ambiente, flexibilidad e ideas; asimismo, con la motivación por medio de los incentivos, salarios y beneficios, tareas y funciones; además, con la innovación con relación a los paquetes informáticos, tecnología, equipos e instrumentos e infraestructura, y finalmente, con la seguridad e higiene en cuanto a la esterilización, segregación, limpieza, protección, transporte, almacenamiento, espacios, tratamiento, mobiliario y personal.

Tercera

Se recomienda al jefe del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios a través del componente humano en cuanto al trato, orden de llegada, tiempo de espera, interés, privacidad, cuidado y limpieza; con el componente técnico-científico por medio de la orientación, indicaciones, seguimiento, medicamentos, consulta y confidencialidad y, por último, el componente entorno, en cuanto al consultorio, farmacia y servicios higiénicos.

Cuarta

Se recomienda al jefe del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao mejorar el liderazgo y motivación a través de la participación de los empleados en la toma de decisiones, fomentando la iniciativa, mejorando la comunicación, brindando información oportuna para tomar las mejores decisiones, adaptándose a los cambios, considerando las ideas de los empleados, brindando incentivos, salarios y beneficios y conociendo las tareas y funciones para que puedan realizar su labor eficientemente con la finalidad de que el componente humano mejore en cuanto a un trato cordial, respetando el orden de llegada, disminuyendo el tiempo de espera, cuidando la atención y uniformando a los empleados adecuadamente.

Quinta

Se recomienda al jefe del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao promover la innovación a través de la adquisición del paquete informático y la tecnología, invirtiendo en equipos e instrumentos que sean utilizados para la atención y acondicionando la infraestructura de acuerdo a las especificaciones sanitarias con el objetivo de mejorar el componente técnico-científico en cuanto al tratamiento de los pacientes, suministrando de manera apropiada de las medicinas, supervisando el tratamiento en el hogar de los pacientes, accediendo a los medicamentos recetados por los médicos, brindado el tiempo necesario en la consulta y respetando la confidencialidad sobre el diagnóstico brindado al paciente.

Sexta

Se recomienda al jefe del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao mejorando la seguridad e higiene mediante la esterilización adecuada de los materiales e instrumentos, la segregación apropiada de los residuos, brindado equipos de protección apropiados, transportando los residuos en el momento adecuado, brindando espacios y mobiliario suficientes para una atención oportuna y contar la cantidad suficiente de personal para la atención con la finalidad de mejorar el componente entorno en cuanto a la limpieza de los consultorios, farmacia y los servicios higiénicos.

REFERENCIAS

- Alegría, R. y Alarcón, G. (2022). Marco teórico e instrumento de medición de las habilidades gerenciales y clima organizacional en Instituciones Bancarias de México. *Vinculatégica*, 7(2), 33-48. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga7.1-82>
- Almeida, K. (2022). *Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario en el dispensario 6 Central Guayas*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro], Milagro-Ecuador.
- Arévalo, M., Quiroz, M. y Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Armas, J. y Chávez, L. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *Sendas*, 2(1), 12-25. doi:<https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
- Asmat, J. y López, C. (2021). *Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Belén de Trujillo - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo], Trujillo.
- Barrera, R. (2022). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener], Lima.
- Barreto, E., Campo, M. y Páez, P. (2021). *Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Amisalud de la ciudad de Cali, primer semestre 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales], Popayán.
- Becerra-Canales, B. y Condori-Becerra, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan "Cero Colas" en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Bendezú, R. (2023). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital Distrital Santa Isabel del distrito El Porvenir año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo], Trujillo.
- Bravo-Acosta, O. y Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf

- para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Caracter. Revista Científica de la Universidad del Pacífico*, 10(1), 1-13. doi:<https://doi.org/10.35936/up.v10i1.108>
- Bustamante, J. (2021). Métodos de recolección de información para el análisis de la satisfacción del cliente. *Ixmatí*(8), 27-34. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4818463>
- Bustamante, M. y Álvarez, A. (2019). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-20. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vcco>
- Caicedo, A., Garcia, C., Martínez, S. y Mero, J. (2021). *Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la IPS RX Seno Diagnóstico de la ciudad de Pasto Periodo enero a diciembre de 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales], Pasto - Nariño.
- Calderón, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%c3%b3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cárdenas, A. y Moncada, M. (2021). *Clima organizacional en médicos y enfermeras del Hospital de Villavicencio*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio], Villavicencio-Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/918d5cba-3f20-4d29-ad00-3d9e5e9cb233/content>
- Cárdenas, N. y Condori, K. (2017). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del Área de Hospitalización del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa], Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ea2e967b-ba3e-40aa-8093-77f562627c66/content>
- Carrión, B., Loli, R. y Espinoza, T. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *Tecno*

- Humanismo*, 2(3), 193-207. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510610>
- Casimiro, C. (2022). *Relación entre clima institucional y desempeño laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - UDR Bagua, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo], Trujillo.
- Chachipanta-Beltrán, J., León-Santillán, E. y Prieto-López, Y. (2022). La gestión educativa y su relación con el liderazgo organizacional en la Unidad educativa "11 de octubre". *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 303-316. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1034>
- Chiang, M., Sanhueza, C. y Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54. doi:<https://doi.org/10.29393/RAN8-6COMM30006>
- Chóez-López, M. y Vélez-Mendoza, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 88-107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>
- Clavijo, M. (2023). El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 9499-9510. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6050
- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M. y Guevara-Luque, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33-39. doi:<https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- Coz, J. y Cuba, J. (2021). Satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro. *Enfermería Investiga*, 6(4), 4-11. doi:<https://doi.org/10.31243/ei.uta.v6i4.1198.2021>
- Cruz-Hernández, V., Chan-Arecha, L. y Delgado-Cih, D. (2022). Las consecuencias del Covid-19 al mundo y las nuevas medidas de seguridad e higiene. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 453-462. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.849>
- Cruz-Ortiz, M., Pérez-Rodríguez, M. y Jenaro-Rio, C. (2020). Implicaciones éticas para la investigación: El interminable reto en un mundo que se transforma. *Horizonte Sanitario*, 19(1), 9-17.

doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a19n1.3277>

- Davies, E. (2022). Importancia del clima organizacional para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 147-151. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Del Toro, N., Abad, A., Baujín, P. y Segura, A. (2022). Incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 6(4), 57-68. Obtenido de https://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/06_V6N42022_NTRyOtros
- Díaz-Oviedo, A., Martínez-Licon, F. y Hernández, L. (2020). Intervención socioeducativa para la práctica de enfermería uso del indicador trato digno. *SANUS*(15), 1-11. doi:<https://doi.org/10.36789/sanus.vi15.184>
- Estrada, J., Suárez, R. y Infante, L. (2022). Capacidades de innovación de los estudiantes de ingeniería: Caso de una universidad pública del noreste de México. *Revista Educateconciencia*, 30(35), 190-206. doi:<https://doi.org/10.58299/edu.v30i35.504>
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M., Kolevic-Roca, L., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L. y Mamani-Urrutia, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Ferrari, H., Basile, J. y Prescilla, J. (2019). Clima e soporte organizacional: avaliacao e relacao entre as temáticas. *CES Psicología*, 12(2), 65-82. doi:<https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.6>
- Fuentes, Y., Barrientos, E. y Pabón, J. (2021). Liderazgo organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Criterio Libre*, 19(35), 307-325. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8293161>
- Gamarra, G. (2022). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Huancayo - 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán], Huánuco.
- García, G. (2023). Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. *Revista Ciencia Multidisciplinaria*, 7(1), 187-200.

doi:<https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>

- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Guerrero, P., Perez, A., Guerrero, J. y Romero, F. (2023). La vigencia de los clásicos de la teoría de las organizaciones como respuesta a los problemas actuales. *Revista Gestión y Estrategia*(63), 77-90. doi:<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2023n63/Guerrero>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da. Edición ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Idrogo, F., Delgado, Y., Rodríguez, L., Benavides, J. e Idrogo, M. (2023). Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo en una universidad pública en Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Norandina*, 6(1), 62-67. doi:<https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n1p62>
- Lamprea, E. y Angarita, E. (2021). *Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicio de salud en la empresa social del Estado Hospital Regional Noroccidental 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales], Cúcuta.
- Lima Cómo Vamos. (2019). *Lima y Callao según sus ciudadanos. Décimo Informe Urbano de Percepción sobre Calidad de Vida en la Ciudad*. Lima. Obtenido de https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_.pdf
- Loaiza-Torres, J. (2023). Liderazgo organizacional en tiempo de pandemia y post pandemia: Un análisis exploratorio. *Perspectivas*, 26(52), 9-26. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n52/1994-3733-rp-52-9.pdf>
- Lucas, L., Rosales, C., Castillo, E., Reyes, C. y Salas, R. (2022). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1), 24-30. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Macías, E. y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>

- Manzano-Fernández, R., Lozano-Torres, B. y Calderón-Argoti, D. (2021). La innovación es igual a la productividad. Un desarrollo desde el punto de vista organizacional. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 7(6), 890-906. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2370>
- Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019). Clima organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte Sanitario*, 18(3), 347-356. doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>
- Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(02), 117-124. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Niño, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos de un Establecimiento de Salud Público en Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Trujillo.
- Olivares, K., Oviedo, N., Díaz, K., Oviedo, J. y Sanchez, I. (2023). Propuesta de metodología ABC mediante diseños de casos derivados de las características del trabajo. *Ciencias Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 7593-7609. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8340
- Orduña, L. (2022). *Calidad de atención en consulta externa y su correlación con el clima organizacional en la Institución Pública de Santander*. [Tesis de maestría, Universidad Cuauhtemoc], Bucaramanga.
- Padrón, G. y Flores, Y. (2023). Perspectivas y prácticas del personal que intervienen en planificación familiar en mujeres con riesgo reproductivo. *Enfermagem. Journal of School of Nursing*, 57, 1-8. doi:<https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2023-0001es>
- Parrales-Reyes, J., Villao-Reyes, J. y Pisco-Suarez, G. (2022). Motivación laboral como herramienta eficaz para el mejor desarrollo de las organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 177-186. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>
- Pérez-Fuentes, M. y Barragán, A. (2022). *Revisando la evidencia de los retos en Salud*. Bogotá: Editorial Dykinson.
- Polo, B., Hinojosa, C., Sandoval, J. y Castañeda, W. (2022). El clima laboral

- como un factor determinante en el compromiso organizacional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(114), 60-71. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v26i114.591>
- Ramos, M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina física y rehabilitación de una institución hospitalaria, Trujillo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Chimbote.
- Rodríguez, L., Mogollón, F., Zevallos, A., Risco, D. y Díaz, R. (2022). Efecto de una intervención de teleenfermería en contexto pandemia para prevenir anemia infantil: Estudio piloto en Lambayeque, Perú. *Ciencia y Enfermería*, 28(29), 1-12. doi:<http://dx.doi.org/10.29393/ce28-29e1r50029>
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación*. Huancavelica: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. doi:<https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Sánchez, B., Carhuas, L., Benavente, Y., Alarcón, A., Ramos, M. y Mendoza, L. (2022). Cuidados en enfermería del desarrollo psicomotor durante la primera infancia en la atención primaria de salud. *Revista Científica en Ciencias de la Salud*, 1(1), 6-20. doi:<https://doi.org/10.61324/csalud.2022.vol1i1.11>
- Sánchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempo del Covid-19. Hospital Distrital Santa Isabel - 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%3a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sierra, M., Medina, V. y Medina, L. (2023). Innovación transformacional en el turismo científico en Colombia. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*(E59), 595-606. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/a85f8ef404535d9a39ad1fa7990c858e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B. y Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), 1-14. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n2/1561-2961-enf-38-02-e5154.pdf>
- Topa, G., Moriano, J., Laguía, A., García-Ael, C. y Molero, F. (2022). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Editorial Sanz y Torres S.I.

- Valdivia, D. (2023). *Relación del clima organizacional y satisfacción del usuario externo de la Microred Ampliación Paucarpata, Arequipa, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María], Arequipa.
- Valenzuela, G. (2021). Calidad del servicio de planificación familiar y satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto, Salas Guadalupe, junio 2018. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal*, 6, 1-14. Obtenido de <http://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/229/238>
- Vasconcelos, S., Menezes, P., Ribeiro, M. y Heitman, E. (2021). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. *Scielo en Perspectiva*, 17(11), 1-14. Obtenido de <https://blog.scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Vásquez, K. (2023). *Nivel de clima organizacional del personal y calidad de atención en pacientes del Centro de Salud "Llama" Provincia de Chota - Región Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán], Pimentel.
- Vértiz-Osores, J., Buendía, A., Chilet, S. y Massa, L. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: Caso peruano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 580-594. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?	Determinar la relación del nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.		Tipo de investigación Aplicada
			Variable independiente	Enfoque de la investigación Cuantitativo
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	Clima organizacional	Nivel de la investigación Explicativa
P.E.1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?	O.E.1. Determinar cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	No aplica	Liderazgo	Diseño de la investigación No experimental
P.E.2. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?	O.E.2. Determinar cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	No aplica	Motivación	Técnica Encuesta
			Innovación	Instrumento Cuestionario
P.E.3. ¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?	O.E.3. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	H.E.1. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	Seguridad e higiene	Población 10 empleados 1200 usuarios
P.E.4. ¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?	O.E.4. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	H.E.2. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	Variable dependiente	Muestra 10 empleados 291 usuarios
			Satisfacción de usuarios	Programa Estadístico SPSS
P.E.5. ¿Cómo se relaciona el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021?	O.E.5. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	H.E.3. Existe relación significativa entre el nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.	Componente humano	
			Componente técnico-científico	
			Componente entorno	

Anexo 2. Cuestionarios

Clima organizacional

Señores (as): En la realización de una investigación sobre el clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao, se agradece seleccionar la opción y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere **SINCERIDAD** en las respuestas.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	En el servicio participo en la toma de decisiones.					
2	Los compañeros de trabajo toman iniciativas para solucionar problemas.					
3	En el servicio se ofrece la oportunidad de realizar lo que mejor se desarrollar.					
4	El jefe inmediato se comunica regularmente con los empleados.					
5	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
6	El jefe inmediato comunica si estoy ejecutando mis labores eficientemente o no.					
7	Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.					
8	El jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral agradable.					
9	El servicio del hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.					
10	Es fácil para los compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
11	En el hospital hay incentivos laborales para mejorar el rendimiento de los empleados.					
12	El salario y los beneficios son razonables.					
13	Conozco las tareas que debo realizar en el servicio.					
14	Las funciones que desempeño corresponden a mi función.					
15	El servicio cuenta con un buen paquete informático.					
16	El servicio cuenta con buena tecnología.					
17	El servicio cuenta con equipos e instrumentos necesarios para la atención.					
18	La infraestructura de su servicio está acorde con las especificaciones sanitarias actuales.					
19	La esterilización de los materiales que se emplean en su servicio es apropiada.					
20	La segregación de los residuos de su servicio es adecuada.					
21	En el servicio se cuenta con materiales de limpieza correctos.					
22	Los equipos de protección personal dentro del servicio son idóneos.					
23	El transporte de los residuos es el adecuado.					
24	El almacenamiento de los residuos es apropiado.					
25	El servicio cuenta con espacios suficientes para los usuarios.					
26	La ropa del personal es tratada antes de ser empleada.					
27	El mobiliario en el servicio es suficiente.					
28	Se cuenta con suficiente personal en el servicio.					

Satisfacción del usuario

Señores (as): En la realización de una investigación sobre la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao, se agradece seleccionar la opción y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere **SINCERIDAD** en las respuestas.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El personal brindó un trato cordial.					
2	El personal respetó el orden de llegada de los usuarios.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal mostró interés cuando usted consulto sobre su salud,					
5	El personal respeto su privacidad durante la atención.					
6	El personal lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
8	El personal orienta adecuadamente sobre su tratamiento.					
9	El personal indica apropiadamente sobre las medicinas.					
10	El personal orienta sobre el seguimiento que deber realizar en su hogar.					
11	Tiene facilidad para acceder a los medicamentos recetados.					
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
13	El personal mantiene confidencialidad sobre su diagnóstico.					
14	La sala de espera del consultorio está aseada.					
15	La sala de espera de la farmacia está limpia y ventilada.					
16	Los servicios higiénicos son aseados permanentemente.					

Anexo 3. Validación del instrumento

Nombre de Juez validador	Ronald Bismarck Truyenque Osorio			
Profesión	Administrador			
Grado universitario	Magister			
Especialidad	Magister en Administración			
Experiencia profesional en años	15			
Cargo	Gerente Operativo de la ONP			
NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021				
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN				
Autor (a)	Raul Henderson Socualaya Samaritano			
Especialidad	Administración			
Instrumento evaluado	Cuestionario para encuestar a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla - Callao			
Objetivo del instrumento	El objetivo del presente es que los expertos puedan verificar que los ítems del cuestionario presentado están bien formulados y que puedan alcanzar los objetivos que persiguen la investigación			
Objetivo general y específicos del trabajo de investigación	O.G. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.1. Determinar cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.2. Determinar cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.3. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.4. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.5. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
POR FAVOR, EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO TENIENDO EN CUENTA LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE DEL DOCUMENTO ADJUNTO. MARQUE CON UNA "X" EN LA SECCIÓN QUE CONSIDERE PERTINENTE Y DE SER NECESARIO INDIQUE SUS SUGERENCIAS U OBSERVACIONES				
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento utilizado está compuesto por 44 reactivos diseñados basados en la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación			
	ITEM	MANTENER	MODIFICAR	OBSERVACIONES
	Género			
	Rango de edad			
DATOS ESPECÍFICOS				
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL				
Dimensión: Liderazgo				
	1	En el servicio participo en la toma de decisiones.	X	

2	Los compañeros de trabajo toman iniciativas para solucionar problemas.	X		
3	En el servicio se ofrece la oportunidad de realizar lo que mejor se desarrollar.	X		
4	El jefe inmediato se comunica regularmente con los empleados.	X		
5	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		
6	El jefe inmediato comunica si estoy ejecutando mis labores eficientemente o no.	X		
7	Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.	X		
8	El jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral agradable.	X		
9	El servicio del hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		
10	Es fácil para los compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		
Dimensión: Motivación				
11	En el hospital hay incentivos laborales para mejorar el rendimiento de los empleados.	X		
12	El salario y los beneficios son razonables.	X		
13	Conozco las tareas que debo realizar en el servicio.	X		
14	Las funciones que desempeño corresponden a mi función.	X		
Dimensión: Innovación				
15	El servicio cuenta con un buen paquete informático.	X		
16	El servicio cuenta con buena tecnología.	X		
17	El servicio cuenta con equipos e instrumentos necesarios para la atención.	X		
18	La infraestructura de su servicio está acorde con las especificaciones sanitarias actuales.	X		
Dimensión: Seguridad e higiene				
19	La esterilización de los materiales que se emplean en su servicio es apropiada.	X		
20	La segregación de los residuos de su servicio es adecuada.	X		
21	En el servicio se cuenta con materiales de limpieza correctos.	X		
22	Los equipos de protección personal dentro del servicio son idóneos.	X		
23	El transporte de los residuos es el adecuado.	X		
24	El almacenamiento de los residuos es apropiado.	X		
25	El servicio cuenta con espacios suficientes para los usuarios.	X		

26	La ropa del personal es tratada antes de ser empleada.	X		
27	El mobiliario en el servicio es suficiente.	X		
28	Se cuenta con suficiente personal en el servicio.	X		
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Dimensión: Componente humano				
1	El personal brindó un trato cordial.	X		
2	El personal respetó el orden de llegada de los usuarios.	X		
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		
4	El personal mostró interés cuando usted consulto sobre su salud,	X		
5	El personal respeto su privacidad durante la atención.	X		
6	El personal lo atiende cuidadosamente.	X		
7	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		
Dimensión: Componente técnico-científico				
8	El personal orienta adecuadamente sobre su tratamiento.	X		
9	El personal indica apropiadamente sobre las medicinas.	X		
10	El personal orienta sobre el seguimiento que deber realizar en su hogar.	X		
11	Tiene facilidad para acceder a los medicamentos recetados.	X		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		
13	El personal mantiene confidencialidad sobre su diagnóstico.	X		
Dimensión: Componente entorno				
14	La sala de espera del consultorio está aseada.	X		
15	La sala de espera de la farmacia está limpia y ventilada.	X		
16	Los servicios higiénicos son aseados permanentemente.	X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ronald Bismarck Truyenque Osorio

DNI: 40977330

Especialidad del validador: Experto: Maestro en administración

19 de diciembre del 2023



Lic. Ronald Truyenque Osorio

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nombre de Juez validador	Romi Rubí Zúñiga Abregú			
Profesión	Administración			
Grado universitario	Doctor			
Especialidad	Administración			
Experiencia profesional en años	10			
Cargo	Jefa de Recursos Humanos de Ripley			
NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021				
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN				
Autor (a)	Raul Henderson Socualaya Samaritano			
Especialidad	Administración			
Instrumento evaluado	Cuestionario para encuestar a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla - Callao			
Objetivo del instrumento	El objetivo del presente es que los expertos puedan verificar que los ítems del cuestionario presentado están bien formulados y que puedan alcanzar los objetivos que persiguen la investigación			
Objetivo general y específicos del trabajo de investigación	O.G. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.1. Determinar cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.2. Determinar cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.3. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.4. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.5. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
POR FAVOR, EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO TENIENDO EN CUENTA LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE DEL DOCUMENTO ADJUNTO. MARQUE CON UNA "X" EN LA SECCIÓN QUE CONSIDERE PERTINENTE Y DE SER NECESARIO INDIQUE SUS SUGERENCIAS U OBSERVACIONES				
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento utilizado está compuesto por 44 reactivos diseñados basados en la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación			
	ITEM	MANTENER	MODIFICAR	OBSERVACIONES
Género				
Rango de edad				
DATOS ESPECÍFICOS				
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL				
Dimensión: Liderazgo				
1	En el servicio participo en la toma de decisiones.	X		

2	Los compañeros de trabajo toman iniciativas para solucionar problemas.	X		
3	En el servicio se ofrece la oportunidad de realizar lo que mejor se desarrollar.	X		
4	El jefe inmediato se comunica regularmente con los empleados.	X		
5	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		
6	El jefe inmediato comunica si estoy ejecutando mis labores eficientemente o no.	X		
7	Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.	X		
8	El jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral agradable.	X		
9	El servicio del hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		
10	Es fácil para los compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		
Dimensión: Motivación				
11	En el hospital hay incentivos laborales para mejorar el rendimiento de los empleados.	X		
12	El salario y los beneficios son razonables.	X		
13	Conozco las tareas que debo realizar en el servicio.	X		
14	Las funciones que desempeño corresponden a mi función.	X		
Dimensión: Innovación				
15	El servicio cuenta con un buen paquete informático.	X		
16	El servicio cuenta con buena tecnología.	X		
17	El servicio cuenta con equipos e instrumentos necesarios para la atención.	X		
18	La infraestructura de su servicio está acorde con las especificaciones sanitarias actuales.	X		
Dimensión: Seguridad e higiene				
19	La esterilización de los materiales que se emplean en su servicio es apropiada.	X		
20	La segregación de los residuos de su servicio es adecuada.	X		
21	En el servicio se cuenta con materiales de limpieza correctos.	X		
22	Los equipos de protección personal dentro del servicio son idóneos.	X		
23	El transporte de los residuos es el adecuado.	X		
24	El almacenamiento de los residuos es apropiado.	X		
25	El servicio cuenta con espacios suficientes para los usuarios.	X		

26	La ropa del personal es tratada antes de ser empleada.	X		
27	El mobiliario en el servicio es suficiente.	X		
28	Se cuenta con suficiente personal en el servicio.	X		
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Dimensión: Componente humano				
1	El personal brindó un trato cordial.	X		
2	El personal respetó el orden de llegada de los usuarios.	X		
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		
4	El personal mostró interés cuando usted consulto sobre su salud,	X		
5	El personal respeto su privacidad durante la atención.	X		
6	El personal lo atiende cuidadosamente.	X		
7	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		
Dimensión: Componente técnico-científico				
8	El personal orienta adecuadamente sobre su tratamiento.	X		
9	El personal indica apropiadamente sobre las medicinas.	X		
10	El personal orienta sobre el seguimiento que deber realizar en su hogar.	X		
11	Tiene facilidad para acceder a los medicamentos recetados.	X		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		
13	El personal mantiene confidencialidad sobre su diagnóstico.	X		
Dimensión: Componente entorno				
14	La sala de espera del consultorio está aseada.	X		
15	La sala de espera de la farmacia está limpia y ventilada.	X		
16	Los servicios higiénicos son aseados permanentemente.	X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Romi Rubí Zúñiga Abregú

DNI: 42462927

Especialidad del validador: Experto: Doctora en administración

22 de diciembre del 2023



1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nombre de Juez validador	Dr. Gustavo Ramírez García			
Profesión	Educación primaria			
Grado universitario	Doctor			
Especialidad	Administración de la educación			
Experiencia profesional en años	14			
Cargo	Docente en la Universidad Nacional Federico Villarreal			
NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021				
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN				
Autor (a)	Raul Henderson Socualaya Samaritano			
Especialidad	Administración			
Instrumento evaluado	Cuestionario para encuestar a los empleados del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla - Callao			
Objetivo del instrumento	El objetivo del presente es que los expertos puedan verificar que los ítems del cuestionario presentado están bien formulados y que puedan alcanzar los objetivos que persiguen la investigación			
Objetivo general y específicos del trabajo de investigación	O.G. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.1. Determinar cuál es el nivel del clima organizacional en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.2. Determinar cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.3. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente humano del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.4. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente técnico-científico del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
	O.E.5. Determinar la relación del nivel del clima organizacional y el componente entorno del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Ventanilla – Callao durante enero - marzo del 2021.			
POR FAVOR, EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO TENIENDO EN CUENTA LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE DEL DOCUMENTO ADJUNTO. MARQUE CON UNA "X" EN LA SECCIÓN QUE CONSIDERE PERTINENTE Y DE SER NECESARIO INDIQUE SUS SUGERENCIAS U OBSERVACIONES				
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento utilizado está compuesto por 44 reactivos diseñados basados en la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación			
	ITEM	MANTENER	MODIFICAR	OBSERVACIONES
Género				
Rango de edad				
DATOS ESPECÍFICOS				
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL				
Dimensión: Liderazgo				
1	En el servicio participo en la toma de decisiones.	X		

2	Los compañeros de trabajo toman iniciativas para solucionar problemas.	X		
3	En el servicio se ofrece la oportunidad de realizar lo que mejor se desarrollar.	X		
4	El jefe inmediato se comunica regularmente con los empleados.	X		
5	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		
6	El jefe inmediato comunica si estoy ejecutando mis labores eficientemente o no.	X		
7	Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.	X		
8	El jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral agradable.	X		
9	El servicio del hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		
10	Es fácil para los compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		
Dimensión: Motivación				
11	En el hospital hay incentivos laborales para mejorar el rendimiento de los empleados.	X		
12	El salario y los beneficios son razonables.	X		
13	Conozco las tareas que debo realizar en el servicio.	X		
14	Las funciones que desempeño corresponden a mi función.	X		
Dimensión: Innovación				
15	El servicio cuenta con un buen paquete informático.	X		
16	El servicio cuenta con buena tecnología.	X		
17	El servicio cuenta con equipos e instrumentos necesarios para la atención.	X		
18	La infraestructura de su servicio está acorde con las especificaciones sanitarias actuales.	X		
Dimensión: Seguridad e higiene				
19	La esterilización de los materiales que se emplean en su servicio es apropiada.	X		
20	La segregación de los residuos de su servicio es adecuada.	X		
21	En el servicio se cuenta con materiales de limpieza correctos.	X		
22	Los equipos de protección personal dentro del servicio son idóneos.	X		
23	El transporte de los residuos es el adecuado.	X		
24	El almacenamiento de los residuos es apropiado.	X		
25	El servicio cuenta con espacios suficientes para los usuarios.	X		

26	La ropa del personal es tratada antes de ser empleada.	X		
27	El mobiliario en el servicio es suficiente.	X		
28	Se cuenta con suficiente personal en el servicio.	X		
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Dimensión: Componente humano				
1	El personal brindó un trato cordial.	X		
2	El personal respetó el orden de llegada de los usuarios.	X		
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		
4	El personal mostró interés cuando usted consulto sobre su salud,	X		
5	El personal respeto su privacidad durante la atención.	X		
6	El personal lo atiende cuidadosamente.	X		
7	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		
Dimensión: Componente técnico-científico				
8	El personal orienta adecuadamente sobre su tratamiento.	X		
9	El personal indica apropiadamente sobre las medicinas.	X		
10	El personal orienta sobre el seguimiento que deber realizar en su hogar.	X		
11	Tiene facilidad para acceder a los medicamentos recetados.	X		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		
13	El personal mantiene confidencialidad sobre su diagnóstico.	X		
Dimensión: Componente entorno				
14	La sala de espera del consultorio está aseada.	X		
15	La sala de espera de la farmacia está limpia y ventilada.	X		
16	Los servicios higiénicos son aseados permanentemente.	X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Ramírez García

DNI: 01109463

Especialidad del validador: Experto: Maestro en administración de la educación

20 de diciembre del 2023



Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Anexo 4. Carta de autorización de la empresa



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL DE VENTANILLA
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



A : Lic. RAUL HENDERSON SOCUALAYA SAMARITANO

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE TESIS

REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACION DE INVESTIGACION

FECHA : VENTANILLA, 05 DE ENERO DEL 2021

Me dirijo a través de la presente para saludarlo cordialmente y según el documento de la referencia, ponerle en conocimiento que cuenta con la AUTORIZACION para la realización de investigación de tesis denominado "NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021" en el servicio de diagnóstico por imágenes al egresado Raul Henderson Socualaya Samaritano identificado con DNI 44830794 de la carrera profesional de administración pública para que utilice la información de la institución

Sin otro particular.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL DE VENTANILLA


Dr. Andrés Escalaya López
Jefe del Servicio de Diagnóstico por imágenes
C.M.P. 39125

Anexo 5. Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0616-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 20 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0029-2021/EAP-USS de fecha 19 de julio de 2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 20/07/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°0029-2021/EAP-USS de fecha 19 de julio de 2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración Pública, Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, solicita aprobación de títulos de proyectos de investigación de los estudiantes del IX ciclo, del programa regular, semestre 2021 – I,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los títulos de proyectos de investigación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración Pública, del IX ciclo, programa regular, semestre 2021 – I, a cargo del docente Mg. Carlos Andre Reyes Arroyo, según se indica en cuadro adjunto:

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

374 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

c.c. Escuela, archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº0616-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	SÁENZ GUEVARA JUAN CARLOS	GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL LIDERAZGO EN EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 10070-TAURIMARCA DEL DISTRITO DE CAÑARIS-LAMBAYEQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	GÓMEZ PEREDA, DAVID ANTONIO	CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR EL PERSONAL DE LA INTENDENCIA MACRO REGIONAL NORTE DE LA SUSALUD, CHICLAYO – PERÚ, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	OYARCE SÁNCHEZ CARLOS ORLANDO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN LA COMISARÍA SECTORIAL PNP CHACHAPOYAS, DEPARTAMENTO AMAZONAS, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	SOCUALAYA SAMARITANO RAUL HENDERSON	NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	ROMAN CAHUINA CRISTHIAN JOEL	LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL "REGIMIENTO DE CABALLERÍA GLORIOSO HUSARES DE JUNIN" N° 1-LIBERTADOR DEL PERU	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	OBREGÓN HOCES ALEXANDER MANUEL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE TROPA SERVICIO MILITAR VOLUNTARIO DE LA 6ª BRIGADA DE FUERZAS ESPECIALES, MADRE DE DIOS – 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Anexo 6. Autorización – T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, abril de 2024

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente.-

El suscrito:
 Yo RAUL HENDERSON SOCUALAYA SAMARITANO con DNI N° 44830794

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de ADMINISTRACION PÚBLICA, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES			NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SOCUALAYA HENDERSON	SAMARITANO	RAUL	44830794	

Anexo 7. Turnitin de proyecto de tesis

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES D	Raul Henderson Socualaya Samaritano
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
12123 Words	67242 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
51 Pages	516.6KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
May 27, 2024 10:17 AM GMT-5	May 27, 2024 10:17 AM GMT-5
● 22% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 21% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 18% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 7% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)	<ul style="list-style-type: none">• Material citado
<hr/>	
Resumen	
<hr/>	

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, **Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE VENTANILLA-CALLAO DURANTE ENERO-MARZO DEL 2021**, elaborado por el estudiante **Raul Henderson Socualaya Samaritano**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 05 de junio de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538