



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el
Laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias
médicas Tumbaco, Quito-2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Yépez Rivera, Jennifer Katherine (ORCID: 0000-0001-5953-8196)

ASESOR:

Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-4402-523X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Mi trabajo de tesis quiero dedicarlo en primer lugar a mi padre celestial mí a amado Dios; no sería nada sin él definitivamente. A mis hijos; que han estado conmigo apoyándome y generosamente me han obsequiado su tiempo de juegos para realizar este estudio con el mayor de los cariños; diciéndome siempre que si puedo lograrlo. A mi madre que pese a todas las circunstancias estuvo con sus oraciones y bendiciones en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios por la vida, para seguir con todos mis proyectos y permitirme de alguna manera dar con este camino del saber, por no dejarme y hacerme sentir como la niña de sus ojos porque pese a circunstancias difíciles yo sé que él estuvo ahí. No podría dejar de lado la gratitud para mis pequeños ángeles; mis hijos que han sido mi base y pilar de motivación para lograr este avance profesional y personal en mi vida, en verdad son magia y amor en el transcurso de este camino. A mi tutor; Dr. Carlos Luque que de manera tan profesional supo llevar las tutorías para conmigo y sin decir de su paciencia y enseñanza para sacar adelante este trabajo sin duda uno de los mejores docentes que he podido conocer en este trayecto profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Variables y Operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez. y confiabilidad.....	21
3.5 Procedimiento.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1	
Población de la investigación.....	20
Tabla 2	
Nivel de calificación de la variable Satisfacción del usuario.....	25
Tabla 3	
Nivel de calificación de la variable Cultura Organizacional.....	26
Tabla 4	
Nivel de calificación de la dimensión percepción del usuario.....	27
Tabla 5	
Nivel de calificación de la dimensión empatía.....	28
Tabla 6	
Nivel de calificación de la dimensión servicio prestado.....	29
Tabla 7	
Correlación entre la variable Satisfacción del usuario y Cultura Organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.....	30
Tabla 8	
Correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.....	31
Tabla 9	
Correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Empatía en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.....	32
Tabla 10	
Correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Servicio prestado en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.....	33

RESUMEN

La presente investigación titulada Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el Laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021 se planteó como objetivo general determinar la relación entre Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, descriptivo, correlacionar y de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico, se trabajó con una muestra por conveniencia de 50 usuarios a los que se les aplicó un cuestionario como instrumento de recojo de información, con 12 preguntas para cada una de las variables Satisfacción del usuario y Cultura organizacional. Para el cálculo de correlaciones se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, del cual se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva débil con un coeficiente Rho de Spearman de 0,327, relacionándose las dos variables significativamente con un valor $p=0,021$. Lo que indica de acuerdo al objetivo general planteado que hay una relación directa aceptando la hipótesis de investigación.

Palabras clave: satisfacción, usuario, cultura, organización.

ABSTRACT

The present research entitled User Satisfaction and Organizational Culture in the Emergency Clinical Laboratory of the Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021, set out as a general objective to determine the relationship between User Satisfaction and Organizational Culture in the emergency clinical laboratory of the Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. The type of research was applied, non-experimental, descriptive, correlated and cross-sectional. The sampling was non-probabilistic, we worked with a convenience sample of 50 users to whom a questionnaire was applied as an instrument for collecting information, with 12 questions for each of the variables User satisfaction and Organizational culture. For the calculation of correlations, the non-parametric Spearman Rho statistic was used, from which a weak positive correlation level was obtained with a Spearman Rho coefficient of 0.327, the two variables being significantly related with a p value = 0.021. Which indicates according to the general objective set that there is a direct relationship accepting the research hypothesis. Keywords: satisfaction, user, culture, organization.

Keywords: satisfaction, user, culture, organization.

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito es un hospital privado ubicado en la parroquia Tumbaco entre las calles Gaspar de Carvajal y Guayaquil, correspondiente al primer nivel de atención, atiende patologías de baja complejidad.

La satisfacción del usuario con respecto a la prestación de servicios de salud es un tema de estudio que atrae a la mayor parte de gestores en instituciones de Salud ya que nos permite conocer la calidad del servicio prestado y de lo que sin duda va a depender la proyección y el impacto que tenga a la población, ya que el conocer todos los factores que implican nos ayudará a tener sostenibilidad institucional y ser un referente a otras. (Zamora, Calderon & Espitia, 2018)

Por otro lado un componente primordial en las instituciones es sin duda alguna su cultura organizacional , ya que se podría decir que es la esencia que caracteriza a la misma , por ende de aquí derivan sin numero de características no físicas que son consideradas las mas valiosas . (Yopan, Palmero y Santos, 2020)

En un estudio realizado en un hospital de Colombia, Zamora, Calderon & Espitia. (2018), encontró que la satisfacción relacionada a prestación de servicios de salud en el área de urgencias de la institución es del 77.92%. Recomendando tomar acciones para la mejora progresiva puntualmente a la capacidad de respuesta, entre los ejemplos podríamos poner el no disponer con el personal necesario para satisfacer la sobredemanda de pacientes que acuden a esta institución de salud.

En Corea, Chang et al. (2020), en un hospital en el área de emergencia luego de una investigación halló que, la cantidad de llamadas telefónicas sobre el estado de pruebas diagnósticas disminuyó después de la implementación de la actualización del sistema de comunicación interna; sin embargo, la diferencia no fue significativa.

Vera (2019), comentó en su estudio que fue realizado en la ciudad de Guayaquil, que los usuarios externos encuestados en un laboratorio clínico, 31%

valoró de muy buena la señalización identificando un camino sencillo y rápido al servicio de laboratorio. El 28% manifestó como muy malo y un 21% calificó de regular, por otro lado el 5% restante lo calificó como bueno.

Desde esta perspectiva se planteó la siguiente formulación del problema general ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021?

Los problemas específicos planteados son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021?, ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la empatía en el usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021? , ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y el servicio prestado en el usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021?

La justificación de la presente investigación se respaldó en lo siguiente: Dentro de la justificación teórica la propuesta de esta investigación es proporcionar un conocimiento sobre la relación de dos variables importantes en las organizaciones. En base a diferentes posiciones teóricas que sustentan la presente investigación y ver como en la línea del tiempo, este cobra mayor importancia y relevancia.

Con lo referente a la justificación práctica la presente investigación permitirá resolver el conocimiento de dos variables a través del empleo de instrumentación para el recojo de información. Así se dará a conocer la situación respectiva desde la percepción del usuario considerando elementos de calidad de una institución ya que contribuirá a conocer a través de sus elementos el comportamiento de las mismas para considerar algunas acciones necesarias encaminadas a una prestación de servicios de salud de calidad, con procesos de mejoramiento continuo para obtener como resultado usuarios satisfechos.

Metodológicamente para la realización de la presente investigación se emplearon técnicas de investigación como la encuesta mediante cuestionarios

con validez y confiabilidad aplicados a los usuarios que ingresen al laboratorio de emergencia y los mismos podrán ser empleados en otros trabajos de investigación con eficacia.

El impacto del trabajo en la sociedad. La presente investigación ayudará a conocer la relación que guardan las dos variables de estudio que son satisfacción del usuario y cultura organizacional brindando información del panorama real y actualizado del tipo de prestación de servicio al usuario ya que los mencionados son elementos que al fusionarse tienen un impacto a la sociedad y el tipo de impacto dependerá de los elementos que conformasen la misma. La investigación constituirá base esencial y punto de partida para la realización de proyectos similares beneficiando a la población.

El Objetivo General para el presente trabajo de investigación fue: Determinar la relación entre Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. Entre los objetivos específicos fueron los siguientes: 1. Establecer la relación entre cultura organizacional y la percepción del usuario del laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. 2. Estimar la relación entre cultura organizacional y la empatía en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021. 3. Evaluar la relación entre cultura organizacional y el servicio prestado en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021.

La hipótesis general fue: Existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. Entre las hipótesis específicas se plantearon las siguientes: La hipótesis específica 1: Existe relación directa entre cultura organizacional y la percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. La hipótesis específica 2: Existe relación directa entre cultura organizacional y la empatía del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021. La hipótesis específica 3: Existe relación directa entre

cultura organizacional y el servicio del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Conocer la realidad del tipo de atención que se está ofreciendo a los usuarios que acuden al laboratorio de emergencia denota la calidad de servicio ofertado ya que mediante esto podemos saber lo que piensan acerca del mismo con respecto al volumen de personas que se atienden , el trato que se les otorga , tiempos de respuesta en la entrega de resultados e identificar los motivos que desencadenan los errores que encierra la demanda insatisfecha del servicio del laboratorio clínico de emergencia resaltando que este último es de vital importancia ya que de esto dependerá en gran parte que el médico sepa cómo actuar frente a los diferentes episodios que comprometen la vida del paciente.

Según mencionan los autores Suárez, et al (2018), evaluar la satisfacción es el eslabón fundamental y de gran relevancia dentro de la medición con respecto a la calidad en salud. Si se desea ofertar servicios con alto nivel de calidad y ser un referente de excelencia es obligatorio realizar una evaluación de la satisfacción de usuarios lo que se transforma en una labor constante y dinámica.

El éxito en relación a la respuesta de los usuarios es reflejo de la esencia de su organización, es decir si todo se desarrolla internamente de forma armónica entre los procesos y los integrantes de la misma, serán evidentes el reflejo de productividad y satisfacción. Actualmente es muy común observar servicios de salud deteriorados en torno a su verdadera misión por lo que se han dado creación, este aspecto se deriva principalmente por una pobre cultura o la falta de enmarcar componentes culturales que lleven a la institución al funcionamiento pleno y adecuado de sus integrantes.

Entre los antecedentes a nivel internacional se han consultado los siguientes: Córdoba (2018), En Argentina realizó la investigación : “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018”. El abordaje de dicho estudio es de corte transversal, exploratorio, cualitativo, descriptivo que se ubica dentro del paradigma de interpretación y comprensión. Esta información fue obtenida a través de entrevistas semiestructuradas que fue aplicada a la población en estudio, teniendo como muestreo el no probabilístico.

El análisis fue inductivo y utilizaron el software N Vivo 12. La entrevista fue aplicada a diez trabajadores de salud cuyos resultados con respecto a la conexión existente entre cultura organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud, denotándose que no hay trabajo en equipo al contrario es individualista. En lo que respecta al ambiente de trabajo expresan una buena relación entre compañeros, pero llevado a la realidad no hay buenas relaciones interpersonales lo que hace que fluctúe un ambiente no adecuado. Asimismo en el compromiso, no se plantean mejorías o en si cuando hay algún planteamiento no se observa mayor colaboración o participación en las mismas. Con respecto a la mejora continua, se habla sobre una escasa capacitación y educación por parte iniciativa de la institución.

En un hospital de Corea Chang, et al. (2020), con su tema de investigación: La visualización en tiempo real del estado de las pruebas de laboratorio mejora los niveles de satisfacción en un departamento de emergencias: un estudio piloto en el área de emergencia llegó a la siguiente conclusión:

El estudio se dividió en fases de desarrollo y evaluación. La fase de desarrollo incluyó actualizar el visor de resultados a una visualización en tiempo real del estado de la prueba e integrarlo en el HIS en junio de 2018. La fase de evaluación consistió en una encuesta de satisfacción del usuario y la medición de cambios en el número de llamadas de consulta al laboratorio. Esta encuesta fue realizada a 17 médicos y 46 enfermeras que trabajaban en emergencia. La cantidad de consultas telefónicas sobre el estado actual de una muestra o el tiempo de informe de resultados esperado y la cantidad de pruebas ordenadas en el período de 2 semanas antes de la actualización de CPOE (9-22 de abril de 2018) se compararon con las realizadas en el 2- período de una semana después de la implementación de la actualización (6-19 de agosto de 2018). Se pidió al personal del laboratorio que recibió las llamadas telefónicas que registraran la información en la lista.

Las categorías: totalmente de acuerdo, de acuerdo, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo se conjugaron en categorías nominales como de acuerdo y en desacuerdo para facilitar el análisis y la interpretación estadísticos.

Se utilizó la prueba de chi-cuadrado para probar las diferencias entre los grupos. Comparamos la proporción de respuestas “sí” entre los períodos anterior y posterior a la implementación. Los análisis estadísticos se realizaron utilizando STATA / SE versión 15.1 para Windows. En todos los análisis, se tomó una $p < 0,05$ para indicar significación estadística.

Se calcularon las relaciones de llamada / prueba antes y después de la implementación del sistema en tiempo real. Después de implementar el nuevo sistema, el proceso fue muy bien entendido por el personal de salud. Un buen número de médicos lograron evaluar el tiempo de los resultados finales de la prueba mediante la información del estado de la prueba en tiempo real (61,9% y 85,7%, $p = 0,002$), lo que supieron decir el personal que participó que el sistema implementado superaba el original que mantenían (41,3% y 22,2%). %, respectivamente, $p = 0,022$). Disminuyeron llamadas telefónicas sobre el estado de la prueba posterior a la actualización, pero pese a la implementación del sistema la diferencia no fue estadísticamente significativa (antes, 0,13% [63 llamadas / 48 637 pruebas] y después, 0,09% [42/46 666]; $p = 0,066$).” (Chang, et al. ,2020 , p.1)

Lozano (2014), con su investigación realizada en Perú “Cultura organizacional para mejorar la calidad del servicio a los clientes de la dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento de Cajamarca” expuso lo siguiente: En este estudio descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal. Fueron aplicadas dos encuestas, la primera dirigida a 10 trabajadores y la segunda a 50 usuarios para medir la atención a los mismos. Con lo correspondiente al indicador trato recibido calificaron el 6 % de usuarios como muy cortés , el 34% cortés, el 42 % descortés y el 18% como trato represivo lo que es un indicador de alerta para la organización y deja ver que la misma no se preocupa por capacitar al personal sobre temas que engloban a la atención al cliente . En cuanto a la percepción del usuario el 12% manifiesta que es muy organizada, 38% algo organizada, el 34% poco organizada y el 16% nada organizada. Por otro lado con lo que tiene que ver a la atención brindada vemos que el 16% de usuarios se sienten cómodos, 38% cómodo, 32% incómodo y el 14% muy incómodo. Concluyendo de acuerdo a resultados de la encuesta que no

presenta integrantes culturales propios de la cultura amigable y de colaboración, identificándose lo que se define como cultura agresiva. (Cabanillas Zambrano, 2014)

En una investigación realizada en Colombia por Arboleda y López (2017), con el tema: Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá se realizó una investigación de corte transversal y cuantitativo teniendo a consideración una población de 224 empleados de diferentes instituciones de salud tanto públicas como privadas. Donde el 79 % de los encuestados expresó que hay diferentes formas de evaluación en cuanto a dudas, ideas e inquietudes. El 44 % calificó como excelente a la comunicación con jerárquicos superiores y colegas, el 62 % calificó positivamente el cambio en los procesos institucionales.

Se pudo apreciar que a nivel internacional en los servicios de Salud es de elevado interés el conocer que tan satisfechos están los clientes con los elementos del servicio a los que se debe cada institución , sin embargo en pleno siglo XXI sigue siendo uno de los indicadores que más debilidades tiene . De la misma manera podemos denotar que hay muchas variables implicadas dentro una satisfacción dirigida al usuario, entre la principal tenemos la estrecha relación que guarda con la cultura de organización que pueda demostrar un ente de servicio al público. Pese a todos lo intentos, muchas instituciones que no logran corregir desde la base de todos sus desperfectos sin duda alguna no lograran objetivos institucionales .

En un estudio realizado en un hospital de Colombia Suárez, et al (2018), titulado: Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad concluyeron: En su estudio descriptivo, observacional de corte transversal, aplicaron una encuesta a 376 usuarios del servicio de urgencias donde se pudo observar que las calificaciones de satisfacción respecto a su fiabilidad son buenas en su mayoría, respecto a las respuestas sólo un 2.35% presentaron una calificación mala y un 4.54% una calificación regular, en cuanto a los ítems con menor calificación están la comunicación con el médico para explicar el seguimiento del problema de salud fue calificado por el 12.36% de los usuarios como malo o

regular y las farmacias de urgencias cuentan con los insumos ordenados por el médico en donde el 10.16% lo califican como malo o regular, estos son los 2 aspectos que muestran el mayor índice de inconformidad respecto a la fiabilidad de la atención.

También otro punto clave de observación que se puede apreciar en lo internacional es que muchos países tratan mediante diferentes estrategias implementar mejoras en relación a la satisfacción del usuario y su cultura organizacional, pero, aún sigue siendo un enigma de estudio que muchas veces están abandonados estos aspectos; donde se desconoce el estado actual de esta prestación, lo que provoca que se desencadene malestar por parte del usuario y como institución no logre sus objetivos institucionales al no brindar un servicio de calidad.

Entre los aportes a nivel nacional se han encontrado las siguientes investigaciones: Vera (2019), en su estudio el cual fue realizado en Guayaquil – Ecuador con el siguiente tema de investigación: “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras.” Se desarrolló una investigación no experimental, descriptiva y cuantitativa a una población de 150 usuarios a las cuales se les aplicó encuestas. Determinando que ambas áreas tanto como en la de emergencia y de consulta externa se obtiene un resultado positivo pero se excluye en dos situaciones: La sociabilización de los derechos y deberes de los usuarios, el tiempo de espera para la atención que son las categorías que tuvieron los resultados más bajos en porcentajes positivos, destacándose más las puntuaciones negativas. De los 150 usuarios encuestados en el área de imagen, el 28% calificó como buena la información que se les ofrecía con respecto a los posibles riesgos que se podrían derivar al realizar este examen. El otro 28% le dio una calificación de regular. El 27 % la calificó como muy buena, el 11% calificó como malo y el 6% calificó como muy malo.

Bohórquez (2015), En un estudio realizado en un laboratorio clínico de la ciudad de Ambato con el tema: “La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del hospital básico San Miguel”. El análisis de esta

investigación es cualitativa, cuantitativa, de igual manera se toma referencias de fuentes primarias y secundarias para el desarrollo del mismo. Se realiza una entrevista a 10 profesionales y se aplica la encuesta a 30 usuarios que llegan al laboratorio y determinaron que la atención que reciben del personal en un 12,5% calificó muy bueno, el 23% calificó como bueno, el 48% la calificó como regular y el 18% calificó como malo.

Juan Fariño et al. (2018), en Milagro mediante su investigación Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Este estudio fue de carácter transversal, descriptivo, de diseño no experimental. Utilizó como instrumento de recojo de información el modelo SERVQUAL. Se obtuvo como resultados en relación a la satisfacción del usuario que el 77% de los usuarios se encuentran de acuerdo con la infraestructura y con lo que respecta al equipamiento del servicio, el 81% resultó estar satisfecho con la atención del personal.

De igual forma tenemos los siguientes aportes en el contexto local: Valencia (2014), con su estudio en Quito con su investigación: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American pudo determinar los siguientes resultados: La investigación efectuada es de carácter descriptiva, cualitativa, deductiva y correlacional. Los instrumentos de recolección de información fueron la encuesta y la observación. Con un total de población a estudiar de 96 empleados, donde las encuestas aplicadas dieron los siguientes resultados: con respecto a la magnitud de la naturaleza del trabajo tenemos el 51.72% lo que refleja un deterioro, para lo cual se deben de tomar acciones lo más rápidas posibles encaminadas a un cambio de ambiente laboral. El 42.97% corresponde a la dimensión de respeto y consideración lo que indica que se necesita una mejora, ya que se encuentra de igual manera deteriorado. En cuanto a la dimensión de la comunicación y relación con los compañeros de trabajo tenemos el 53.71% donde se refleja una alerta que necesita un cambio de igual manera de forma inmediata. La dimensión de calidad se encuentra con el 51.37%, la de supervisión se encuentra en el 44.92% en estado de declinamiento, desarrollo y entretenimiento personal se encuentra con el 50.17%, El puntaje de la dimensión satisfacción general se encuentra con el 52.80% , la

dimensión de beneficios sociales se encuentra con el 51.41% , la dimensión de evaluación de las condiciones para el desempeño se encuentra con el 48.23%, en general nos está indicando una falla global tanto desde el ambiente y el accionar de la empresa, señalando que necesita que toda su cultura organizacional tome un giro inmediato de 360 grados para renovar y sacar adelante a la empresa ya que si se toma las acciones correctivas del caso la empresa podría verse afectada de manera aún más crítica .

Según Rodríguez (2014), En su estudio que fue abordado en la empresa eléctrica de la ciudad de Quito con una investigación cuantitativa de corte transversal y diseño no experimental. Trabajó con dos tipos de universo, el primero fue 30 trabajadores en los que se aplicó el cuestionario W.E.N.S. para determinar la cultura organizacional y el segundo 383 clientes a los cuales se aplicó una encuesta. Donde obtuvo en su análisis que se fundamenta en el coeficiente de correlación r de Pearson de $r = 0,89$, donde comprueba su hipótesis de que la cultura organizacional del personal tiene relación directa con el nivel de satisfacción del cliente obteniendo una relación positiva fuerte.

Valdivieso (2018), en Quito con el tema : El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador determinó: En su estudio no experimental y descriptivo, tomó una población de 19 empleados a las cuales aplicó un cuestionario para recabar información con los siguiente resultados: El 63,2% equivale a un nivel de satisfacción laboral, considerando las variables ambiente físico y satisfacción intrínseca, el 28,9% de encuestados se encuentra medianamente satisfechos en contexto a las variables supervisión, participación en la organización, satisfacción en la cantidad de producción y finalmente la escala insatisfacción se observó en remuneraciones y las prestaciones. Posterior a esto se realizó charlas.

Gonzalón (2018), en su estudio en un hospital de Quito – Calderon con el tema: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO NTE- 15189:2012 en el Servicio de Laboratorio del Hospital General Docente de Calderón. El proceso investigativo correspondió a un enfoque cualitativo - descriptivo de tipo transversal, documental y de campo. Demostrándose que solo el 10.32% daba cumplimiento a la norma ISO 15189:2012 en el área

laboratorio. En cuanto a la variable satisfacción del usuario, el 42.3% fueron usuarios internos y el 58.6% de usuarios externos, los cuales calificaron a esta como satisfactoria.

Respecto a la primera variable Satisfacción del usuario se considera lo siguiente: “La satisfacción del usuario es un integrante primordial al hablar de calidad en servicios de salud ya que es básico al momento de evaluar un servicio, va cobrando mayor interés sobre todo en las instituciones públicas de salud”. (Rivera, 2018, p. 63). Como podemos observar en este contexto la satisfacción del usuario viene siendo un indicador clave a la hora de hablar de calidad. Lo que su estudio se vuelve cada vez más atractivo.

Por otro lado, lo relevante del estudio de la satisfacción del cliente está en que un cliente satisfecho abandona a la competencia y por lo general, nuevamente solicita el servicio y por ende informa a otros potenciales clientes de las experiencias buenas que pudieron experimentar. (Guerrero, Parra & Arce, 2018). Bajo este argumento vemos como el hablar de satisfacción permite que logremos fidelidad de contactos hacia una organización, y que de igual forma sea referida entre más personas, provocando que la organización mantenga siempre un crecimiento productivo abriéndola al mercado.

Según Fernández (2018) hay algunas Dimensiones de Satisfacción entre las cuales tenemos: Dimensión 1: Percepción del cliente: Es lo que el cliente puede percibir de un producto o servicio lo que podría estar basada en sus necesidades, sus preferencias, sus gustos, su estado de ánimo, las opiniones que reciba de otras personas etc. Elementos importantes de percepción: Satisfacer la necesidad, costo, tiempo y ventajas.

También en un artículo de investigación de Herrera y Valencia (2007) menciona que: clásicamente el usuario o cliente es el que solicita y espera resultados de acuerdo a sus necesidades en el tiempo acordado. Haciendo mención que usuario y cliente son sinónimos.

En lo referente a la dimensión 2: Empatía, tenemos: “Se podría decir que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar”. (López et al., 2014)

La Empatía y las funciones cognitivas superiores se relacionan con la Teoría de la Mente, Mentalización y Toma de perspectiva. En las investigaciones que hacen hincapié en los aspectos más cognitivos de la empatía, vinculados a las funciones del conocimiento superior característica de los seres humanos. (López et al., 2014)

El Modelo Percepción Acción y la Teoría de la Simulación. Preston y de Waal (2002) plantean una teoría acerca de la empatía que hace énfasis en la percepción directa. Los dos autores explican a la empatía en dos niveles: una explicación en sus bases últimas y la segunda en sus bases próximas. Las bases últimas vienen a ser el desarrollo filogenético de la empatía. Es decir se centra en el vínculo emocional innato y que se viene presentando básicamente como contagio emocional.

Por otro lado las bases próximas de la empatía hacen referencia al desarrollo en la ontogenia, centrada en la descripción del mecanismo neurobiológico de base: denominado el Modelo de Percepción Acción. (López et al., 2014).

Últimamente los comportamientos empáticos del ser humano se los va definiendo en base a las conductas que muestran soporte, comprensión y refuerzo emocional. (Auné, Abal, & Attorresi, 2015).

En cuanto a la empatía vemos que diferentes autores exponen incluso haciendo referencia a teorías, que este viene siendo un nivel muy alto del ser humano que es vital desarrollarlo para el buen llevar de las relaciones humanas y esto es de mucha importancia ya que si no podemos manejar emociones frente a los demás ni sobrellevarlas o comprenderlas vamos a generar un sin número de retrocesos que impactaran directamente al clima de la organización reflejándose al exterior con el trato al cliente.

Con lo correspondiente a la dimensión 3: Servicio, se narra lo siguiente: Un servicio según Stanton et. al, citados por Thompson (2006), son: "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"

Según Lamb, Hair y McDaniel, citados por Thompson (2006), un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

Son diversas las definiciones de servicio que se han descrito pero se piensa que es adecuado considerar tres criterios que son: el servicio como producto de la empresa, el servicio como valor agregado y el servicio al cliente. (García, 2016)

Según Albrecht, citado por García (2016), Para un mejor entendimiento hace referencia al denominado triángulo de servicio, el cual hace mención a la conjugación de tres elementos que hacen óptimo un servicio los cuales son: el trabajador, las estrategias y sistemas encaminados al usuario.

El servicio se da en torno a la interacción entre el cliente y la organización. Donde influye mucho la forma como se desarrolle esta relación, determinando así la pérdida o fidelidad de los clientes. En este contexto es relevante que las instituciones consideren al servicio como el núcleo mismo de su existencia. (Montoya y Boyero, 2013)

Un servicio tiene como objetivo satisfacer las necesidades del usuario, pudiéndose afirmar que la ausencia de la demanda de un servicio no ayuda a una organización a la creación de proyectos que giren en torno a ello. (Montoya y Boyero, 2013)

Con lo que implica a la segunda variable Cultura organizacional tenemos lo siguiente: Chiavenato, citado por Chauca Ventura (2017), define que la cultura organizacional se da de acuerdo a las condiciones internas que relacionan a los individuos y se define personalmente con el nivel de motivación del individuo. Este término hace referencia a la capacidad motivacional de cada persona y su forma de tomarla para poder crear ambientes propicios para su camino (p.26).

También puede definirse como la agrupación de características que diferencian una organización de otra mediante el cual se da a conocer como es el desarrollo de las personas que conforman dicho grupo de trabajo el cual engloba

muchos factores sociales, culturales, creencias, valores entre otros. Gómez & Rodríguez (2019)

Así mismo Gutiérrez (2013), la define como "...hacerle entender a los trabajadores la razón de ser de la organización y el significado del para que se realizan las cosas de determinada manera" (p.7).

Según Dan Denison, citado por Gutiérrez (2013), "Define la misma como lo que nosotros hacemos cuando nadie nos está mirando" (p. 8). Es decir que nace del mismo individuo cada acción que realice en función de la organización.

La cultura organizacional actualmente según Yopan, Palmero y Santos (2020), se la considera como el recurso intangible más valioso en las organizaciones, lo que ha despertado mucho interés dentro de la investigación.

La cultura es transferible en la línea del tiempo y se va amoldando de acuerdo a los estímulos externos y presiones internas que se generan como resultado del proceso organizacional. Esta cultura rige su comportamiento en una institución lo que hace que logre la unión de todos los participantes. (Gutiérrez, 2016)

Para Denison, Janovics, Young y Cho citado por Ariza, (2018). El empoderamiento se considera una característica de la cultura organizacional. Así mismo Wall, Wood y Leach citado por Ariza, (2018) menciona que este empoderamiento desde lo psicológico se enfoca desde el individuo para motivarlo a realizar diferentes actividades. Mientras que desde la parte estructural se centra en la autonomía, responsabilidad, participación que se les conceda a las personas.

Para Dan Denison citado por Gutiérrez (2013) "La cultura organizacional es como un Iceberg. Considerando que podemos ver el 10% y el 90% no podemos visualizarlo, el 10% vendría siendo los valores, creencias y supuestos que se han venido forjando a lo largo del tiempo en el 90% no visible. Sin duda este 90% que no se ve son las decisiones que se tomaron en el pasado y que paso de

generación en generación porque en su momento funcionaron de manera correcta” (p.8).

Segredo, et. al (2017), define “ La cultura organizacional como la personalidad de una institución que está conformada por los valores , tradiciones , principios es decir engloban toda las formas de realizar las cosas y en la forma que actúan los miembros de la organización” (p.93).

Son considerados como elementos básicos de cultura organizacional los mencionados a continuación: 1) Agrupación de los valores y de lo que esencialmente se cree: donde un valor es afirmar con relación de lo bueno o malo de una institución. Creencia es la parte perceptiva del ser humano entre la acción y su consecuencia. Un valor y la creencia se entrelazan mediante normas, que por ende especificarán el comportamiento deseado. 2) La cultura compartida: hace referencia que tanto los valores y creencias deben ser poseídas y sostenidas por la mayoría de los miembros de la organización. 3) Imagen integrada: es la configuración del ser de la empresa. La identidad brinda mantenerse en la línea del tiempo, lógica a pesar de lo diverso, especificidad frente al exterior y dota a sus integrantes identificación con la misma. 4) Fenómeno persistente: es fuerte ante cambios. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura de una organización está sometida a cambios frecuentemente. (Segredo et al, 2017)

Según el modelo de Pascale & Athos de alguna forma nos explica que la cultura organizacional es la que arma todo el rompecabezas de una organización. A pesar que no dan una definición de cultura organizacional se puede explicar la extensión del concepto en base a los valores y conceptos en común, principios, creencias, etc. Estos autores plantean a los valores compartidos como el núcleo principal, del cual los elementos definidos como duros (estructura, estrategias y sistemas) y los elementos suaves (estilo y habilidades) se acoplan entre sí mismos en relación al contenido de los valores compartidos.

De acuerdo a diferentes autores la cultura de una organización es el pilar interno, invaluable, es decir es el alma de la misma, la cual dirige todo el desarrollo y progreso de sus integrantes institucionales. Los diferentes elementos

que conformasen a esta serán claves con respecto al impacto hacia el exterior siendo como la imagen hacia la comunidad y de referente social. Al contrario el no poseer una buena cultura dentro de una institución hace que todas las falencias y carencias internas queden expuestas mediante la oferta de servicios.

Esta cultura está expuesta diariamente a constantes cambios que hay que saber manejarlos, ya que viene siendo como el timón de control y de direccionamiento que maneja toda una organización. Un manejo adecuado hace que avance y mantenga solidez en sus procesos, al contrario la inestabilidad cultural es un balanceo en falso de toda la organización que puede conllevar a desarticularla como tal, dejándola cada vez sin los componentes primordiales que genera una acertado y armónico desempeño.

Las dimensiones para la variable cultura organizacional son: valores, protocolos y organización. En lo que concierne a los valores tenemos los aportes de: Villoro (1997), manifiesta que: “Podemos entender por valor las características por las que un objeto o situación es término de una actitud favorable” (p.13)

Por otro lado hay muchos significados con lo que se refiere a la definición de valor ya que ha sido manifestado desde lo filosófico. Hay autores que lo interpretan como bienes y otros como ideales. (Medina, 2007)

Al hablar de valores hace referencia al costo y relevancia que un individuo demuestre a una situación, es decir a lo que le pone más énfasis o realmente le preocupa dándole prioridad. (Steinfath, 2014)

Con lo referente a la dimensión protocolos se halló: Hernández (2007), nos dice que “el protocolo es utilizado por los expertos en la materia como el conjunto de normas y reglas necesarias para la organización de un acto”. (p.100)

Otro autor menciona también que protocolo es un conocimiento y una construcción directamente enfocada a la comunicación social que está en una evolución de discusión científica y se genera principalmente en la organización de forma externa fundamentada en reglas planteadas durante la práctica pública, en eventos visuales y de comunicación del mensaje acerca de las organizaciones. (Álvarez y Perelló, 2008)

Los estudios de Protocolo y Organización de Eventos abarcan el asesoramiento, planificación y organización de eventos en instituciones o entidades, tanto a nivel nacional como internacional, además de la aplicación de las normas y tradiciones actuales del ceremonial en provecho de la sociedad. (Herrero, 2017)

En cuanto a la dimensión organización Jorge Etkin citado por Garbino y Pungitore (2020), afirma que: " La organización es la reunión de individuos y grupos en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir" (p.3)

La epistemología de la problemática investigada es de alguna forma empezar una conversación más sensible acerca de la cultura organizacional en base a lo investigativo, implica el sumergirse en una temática relacionada al desarrollo de cambios y transformaciones que exigen tiempos modernos, donde lo verdaderamente trascendente, la sociedad, el encuentro con la otra persona, lo cultural conocido como la forma de convivir con los demás en un planeta que es el hábitat de todos, lo económico y educativo, todas las dimensiones antropológicas y sociales están entrelazadas en una misma realidad. Ha sido generalmente discutida siendo el blanco entre diferentes posturas divergentes y contrapuestas, como de planteamientos conciliadores. (Torres, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación será aplicada, que según Amezcua (2010), la define como un proceso que genera sabiduría en base a métodos científicos con el propósito de mejoramiento.

De igual manera se dice que es la que aplica teorías que generan un tipo de respuesta a problemas sociales (Siles, 2018), es decir provoca cambios a una realidad problemática (Delgado, 2021).

El mencionado tipo de investigación en un ambiente clínico será la que ayude a dar aportes a los diferentes problemas que se suscitan en salud. (Ramos, Viña & Gutiérrez, 2020)

La investigación correspondió al tipo de diseño no experimental que según Calvo citado por Palella y Martins (2006) la define como: “Es la que no permite la manipulación de ninguna variable. Se observan los acontecimientos en su desarrollo real y en un determinado tiempo que posteriormente serán analizados. El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

Descriptiva de acuerdo a Calvo, citado por Tresierra (2019), ya que es un “proceso fundamentalmente exploratorio, en la cual el investigador identifica las características o describe las condiciones en la que ocurren ciertos fenómenos o hechos, tal y conforme se presenta en la descriptiva realidad”. Y correlacional porque: vamos a conocer como se interrelacionan las dos variables (Ramos Galarza, 2020)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Satisfacción de usuarios

Definición conceptual: La satisfacción es un integrante reflejo de la productividad del servicio considerado para la medición del mismo. (Blanco, 2004., Ham.2003, Zineldin et al., 2011., citado por Dos Santos , 2016)

Definición operacional: Son todas las acciones hacia los que perciben un servicio el cual engloba algunos elementos entre los cuales se ha considerado para la medición del mismo la percepción del usuario, empatía y servicio prestado.

Los Indicadores que se han considerado son los siguientes: Comunicación, tiempo, solución de problemas, actitud, cortesía y nivel de atención. Con su respectiva escala de medición: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre (5) Siempre

Variable 2. Cultura Organizacional

Definición conceptual: Es la personalidad que agrupa procesos, normas en si su propia historia relacionada con la cultura siendo de relevante interés en una organización.

“Sirve de marco de referencia a los miembros de una organización y da pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en ellas”. (Dominguez , Rodriguez, & Navarro, 2009).

Definición operacional: Determinado por un sin número de elementos de los cuales se puede medir a través de: valores que se practican, protocolos y organización.

Los Indicadores que se han considerado son los siguientes: Responsabilidad, equidad, puntualidad, bioseguridad y cumplimiento organizacional. Con su respectiva escala de medición:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre (5) Siempre

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población de un estudio es: “Un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados”. (Arias, Villasís y Miranda, 2016) La población considerada para la presente investigación será de: 200 pacientes Ambulatorios.

Tabla 1 Población de la investigación

CARACTERISTICA	Sexo	
	masculino	femenino
Paciente ambulatorio	42	58

Criterios de inclusión: Pacientes que solicitan exámenes de laboratorio e ingresan por emergencia (Ambulatorios).

Criterios de exclusión: pacientes hospitalizados.

Muestra

Se la conoce como una parte del universo siendo la más representativa de una población (Hernández, 2019). La muestra para el respectivo estudio fue escogida a conveniencia

Este procedimiento de delimitación se realiza cuando nuestra población es demasiado grande para trabajar.

Muestreo

El muestreo por conveniencia es un método no probabilístico caracterizado por conseguir muestras representativas cualitativamente incluyendo grupos aparentemente típicos. De otra forma cumplen con los elementos que le interesa al investigador, así mismo además de escoger de forma intencional a los individuos de la población , donde las personas participan voluntariamente en la investigación hasta llegar al número necesario para la muestra. (Hernández, 2019).

Unidad de análisis

Es referente al recorte que permite emprender cierto fenómeno, es un segmento de la realidad que abarca lo suficiente para así no transgredir las características del mismo sin ser demasiado extenso que no nos permita buscar en la problemática en cuestión. (Erausquin & D’Arcangelo citado por Medina, 2016)

Nuestra unidad de análisis fueron los usuarios ambulatorios que ingresaban por emergencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará para la recolección de datos del presente trabajo es la encuesta. La misma que es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (Casas, Repullo, & Donado , 2003)

El instrumento de recojo de información empleado fue el cuestionario, definiéndolo como el documento organizado, recopilador de los indicadores y de las variables incluidas en el objetivo de encuesta. (Casas, Repullo, & Donado , 2003)

Como instrumento de recojo de información se aplicará el cuestionario que según Chávez citado por Calvo y Landa (2019) son: “Documentos estructurados o no que contienen un conjunto de reactivos (relativos a los indicadores de una variable) y las alternativas de respuesta. Los primeros contienen ítems, cuyas respuestas deben ser marcada con un símbolo; en tanto que los segundos, no se indican respuestas sugeridas” (p.43)

Según Chávez citado por Calvo y Landa (2019), los instrumentos de investigación son los recursos utilizados por el investigador para medir las variables. Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y escalas de clasificación, entre otros.

Validez

Según (Belloso , 2015) La validez de contenido hace referencia en su mayoría al nivel en que un instrumento muestra los diferentes integrantes que se aspira recolectar de un constructo teórico.

Validez de criterio

La validez de criterio confronta los resultados de un instrumento con otros datos ya existentes. Al diseñar un instrumento inclinado a estudiar un fenómeno

donde ya existan definiciones, esta expondrá la correlación entre los hallazgos nuevos y anteriores. (Belloso , 2015)

Validez de constructo

Es el alto grado de validación de una investigación y del instrumento ya que desea indicar hasta qué punto se mide la construcción teórica entre otros del fenómeno de estudio. (Belloso , 2015)

Confiabilidad

Belloso 2015 nos dice que: “Muestra hasta dónde los resultados obtenidos utilizando un determinado instrumento son verdaderamente útiles, sólidos y consistentes”. Es decir si volvemos a realizar la recolección de información obtendríamos los mismos resultados. (Belloso , 2015)

3.5. Procedimientos

Primeramente se empezó con la solicitud de autorización para realizar el estudio en la institución, posterior a ello se elaboró el cuestionario para recoger la información, previo a ello se hizo la respectiva validez y confiabilidad del instrumento. Después fueron aplicadas las encuestas a los diferentes usuarios del hospital urgencias Tumbaco. Una vez recabada la información se pasaron los datos numéricos en una matriz de Excel para así poder realizar la estadística con el apoyo del programa IBM SPSS statistics 25. Con los datos obtenidos se realizó la discusión, conclusiones y recomendaciones pertinentes en consideración a mis objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

En lo referente al análisis descriptivo se trabajó en base a tablas con frecuencias y porcentajes de acuerdo a la escala de Baremos seleccionada. Con respecto al análisis inferencial, se consideró el estadístico descriptivo Rho-Spearman que fue aplicado mediante el programa SPSS para la determinación el nivel de correlación de acuerdo a la variable y dimensiones seleccionadas para finalmente afirmar o rechazar la hipótesis propuesta en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Estos aspectos éticos forman un aspecto fundamental al momento de empezar y desarrollar cualquier estudio de carácter investigativo, de tal forma se debe estar presente desde el inicio hasta la culminación de la misma, incluso considerando hasta la información final de resultados. (Moscoso y Díaz, 2017)

Es necesario realizar como parte de la encuesta un consentimiento informado donde los involucrados para el aporte de la presente investigación conozcan el porqué de la misma. Durante las encuestas se explicó la aplicabilidad de esta información, de igual manera esto se señalaba de forma textual al inicio del cuestionario.

Se desarrolló el trabajo en base a las normas APA séptima edición, respetando los derechos de autor y todos los aspectos que engloban cada citación correspondiente.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 2

Nivel de calificación de la variable Satisfacción del usuario

Escala de calificación	f	%
ALTO (44-60)	29	58%
REGULAR (28-43)	17	34%
BAJO (12-27)	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de datos de instrumentos aplicados

En la tabla 2 podemos observar que para la variable Satisfacción del usuario el 58% de encuestados la calificó como alto, el 34% calificó la variable como regular y como bajo el 8%. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 92% califica esta variable como aceptable.

Tabla 3

Nivel de calificación de la variable Cultura Organizacional

Escala de calificación	f	%
ALTO (44-60)	21	42%
REGULAR (28-43)	25	50%
BAJO (12-27)	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de datos de instrumentos aplicados

En la tabla 3 podemos observar que para la variable Cultura Organizacional el 42% de encuestados la calificó como alto, el 50% calificó la variable como regular y el 8% como bajo. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 92% califica esta variable como aceptable.

Tabla 4

Nivel de calificación de la dimensión percepción del usuario

Escala de calificación	f	%
ALTO (22-30)	20	40%
REGULAR (14-21)	26	52%
BAJO (6-13)	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de datos de instrumentos aplicados

En la tabla 4 podemos observar que para la dimensión *percepción del usuario* el 40% de encuestados la calificó como alto, el 52% calificó la variable como regular y como bajo el 8%. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 92% califica esta variable como aceptable.

Tabla 5

Nivel de calificación de la dimensión empatía

Escala de calificación	f	%
ALTO (14-20)	29	58%
REGULAR (9-13)	21	42%
BAJO (4-8)	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de datos de instrumentos aplicados

En la tabla 5 podemos observar que para la dimensión empatía el 58% de encuestados la calificó como alto, el 42% calificó la variable como regular y como bajo ningún encuestado. Podemos denotar que todos los encuestados el 100% califican esta variable como aceptable.

Tabla 6

Nivel de calificación de la dimensión servicio prestado

Escala de calificación	f	%
ALTO (8-10)	18	36%
REGULAR (5-7)	16	32%
BAJO (2-4)	16	32%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de datos de instrumentos aplicados

En la tabla 6 podemos observar que para la dimensión servicio prestado el 36% de encuestados la calificó como alto, el 32% calificó la variable como regular y el 32% calificó de bajo. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 68% califica esta variable como aceptable.

Análisis inferencial

Comprobación de Hipótesis

Objetivo General

Determinar la relación entre Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

Hipótesis general

H1: Existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

H0: No Existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

Tabla 7

Correlación entre la variable Satisfacción del usuario y Cultura Organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

			Satisfacción del usuario	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,327*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	50	50
	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	,327*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	50	50

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

La tabla 7 nos señala que, la relación entre las variables Satisfacción del usuario y Cultura Organizacional obtuvo un coeficiente Rho de Spearman positiva débil de 0,327. La correlación resultó significativa estadísticamente puesto que, el valor $p=0,021$ resultó menor que el valor tabulado $p=0,05$. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación, existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

Tabla 8

Correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

			Cultura Organizacional	Percepción del usuario
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	50	50
	Percepción del usuario	Coeficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	50	50

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

La tabla 8 nos señala que, la relación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión percepción del usuario obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva baja de 0,369. La correlación resultó significativa estadísticamente puesto que, el valor $p=0,008$ resultó menor que el nivel de significancia $p=0,01$. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, existe relación directa entre cultura organizacional y la percepción del usuario en el

laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

Tabla 9

Correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Empatía en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

			Cultura Organizacional	Empatía
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,210
		Sig. (bilateral)	.	,143
		N	50	50
	Empatía	Coeficiente de correlación	,210	1,000
		Sig. (bilateral)	,143	.
		N	50	50

La tabla 9 nos señala que, la relación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión empatía obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva baja de 0,210. La correlación resultó no significativa puesto que, el valor $p=0,143$ resultó mayor que el nivel de significancia $p=0,05$. Por lo tanto se rechaza la hipótesis de investigación, existe relación significativa entre cultura organizacional y la empatía del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

Tabla 10

Correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Servicio prestado en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

			Cultura Organizacional	Servicio Prestado
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,281*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	50	50
	Servicio Prestado	Coeficiente de correlación	,281*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	50	50

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

La tabla 10 nos señala que, la relación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión servicio prestado obtuvo un coeficiente Rho de Spearman positiva baja de 0,281. La correlación resultó significativa estadísticamente puesto que, el valor $p=0,048$ resultó menor que el valor tabulado $p=0,05$. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación, existe relación directa entre cultura organizacional y el servicio del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

V. DISCUSIÓN

A medida del pasar del tiempo vemos a grandes rasgos la necesidad de instaurar en las instituciones una cultura organizacional que marque la diferencia entre las ya existentes, con el fin de tener un impacto positivo en relación al cliente.

Con respecto a la satisfacción del usuario Guadalupe et al (2018), menciona que es un integrante básico en cuanto a la calidad de servicio, permitiendonos su respectiva evaluación .

De igual manera los autores Suárez, et al (2018), coinciden con Guadalupe (2018) en el punto de que, evaluar la satisfacción es el eslabón fundamental al medir la calidad en salud. Es decir si queremos servicios de alto nivel en cuanto a calidad de servicio debemos evaluarlos constantemente y la diana de análisis es la satisfacción del usuario.

De tal modo Chiavenato, citado por Chauca Ventura (2017) menciona que “La cultura organizacional se da de acuerdo a las condiciones internas que relacionan a los individuos y se define personalmente con el nivel de motivación del individuo. Nos damos cuenta que de acuerdo a este autor tiene mucha relación con lo que nace de lo interior del ser como tal y su motivación.

En cambio para Gómez & Rodríguez (2019) que guarda mucha relación al anterior concepto, para estos autores es definido como lo que caracteriza a una organización diferenciándola de las ya existentes, es decir , mencionan al conjunto de cualidades , valores y todos los componentes formativos en los integrantes de una organización que denote un tipo de cultura en la misma .

Este estudio se respalda en cuanto a la cultura organizacional en el modelo de Pascale & Athos el cual sintetiza mencionando que es el armador de todo el rompecabezas de una organización. Pese a que no definen un concepto de cultura organizacional, explican la magnitud de este concepto a partir de los elementos que la constituyen. Estos autores plantean a los valores compartidos como el núcleo principal, del cual los elementos “duros” (estructura, estrategias y sistemas) y los elementos “suaves” (estilo y habilidades) se acoplan entre sí mismos en relación al contenido de los valores compartidos.

En la tabla 2 de acuerdo a los resultados descriptivos podemos observar que para la variable Satisfacción del usuario el 58% de encuestados la calificó como alto, el 34% calificó la variable como regular y como bajo el 8%. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 92% califica esta variable como aceptable. Esto es semejante al estudio de tipo descriptivo de Gonzalón (2018), El proceso investigativo corresponde a un enfoque mixto de tipo descriptivo, documental y de campo demostrándose en cuanto a la variable satisfacción del usuario, que el 42.3% de usuarios internos y el 58.6%.de usuarios externos, calificaron a esta como satisfactoria. Nos muestra desde esta perspectiva nuevamente que la calidad de un servicio se relaciona con la satisfacción de sus usuarios para accionar todas las competencias que deriven en beneficio de las instituciones con el objetivo de mejora continua.

En cambio lo contrario a lo que sucede en la investigación de Vera (2019), donde de los 150 usuarios encuestados en el área de imagen, el 28% calificó como buena la información que se les ofrecía con respecto a los posibles riesgos que se podrían derivar al realizar este examen. El otro 28% le dio una calificación de regular. El 27 % la calificó como muy buena, el 11% calificó como malo y el 6% de encuestados calificó como muy malo. Mediante estos resultados se pudo denotar que la satisfacción del usuario es clave y un evidente al momento de evaluar la calidad de un servicio como hace mención Guadalupe et al, (2018).

De igual manera otro estudio que contrasta en esta investigación con respecto a la atención del usuario es la realizada por Bohórquez (2015), donde un 12,5% calificó de muy bueno, el 23% calificó como bueno, el 48% la calificó como regular y el 18% calificó como malo. Haciendo hincapié según Blanco, 2004., Ham.2003, Zineldin et al., 2011., citado por Dos Santos (2016) que, la satisfacción es un elemento fundamental en el reflejo de productividad del servicio que viene siendo de gran interés de medición.

La cultura organizacional de acuerdo a Segredo, et.al (2017), la define como: La personalidad de una institución que esta conformada por los valores , tradiciones , principios es decir agrupa toda las formas de realizar las cosas y en la forma que actúan los miembros de la organización. Con respecto a esta variable de estudio podemos observar en la tabla 2, el 42% de encuestados la

calificó como alto, el 50% calificó la variable como regular y el 8% como bajo. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 92% califica esta variable como aceptable.

Desde el punto de vista de análisis descriptivo tenemos el estudio de Valencia (2014), donde pudo determinar resultados globales en relación a una institución de salud en los que se halló un puntaje de la dimensión satisfacción general en estado de deterioro del 52.80% , la dimensión de beneficios sociales se encuentra con el 51.41% , la dimensión de evaluación de las condiciones para el desempeño se encuentra con el 48.23%, en general nos está indicando una falla global tanto desde el ambiente y el accionar de la empresa dejando al descubierto que toda su cultura organizacional tome un giro inmediato de 360 grados para renovar y sacar adelante a la empresa. Lo que por ende se va a relacionar con la afectación sobre el impacto de sus usuarios, ya que si se mejora la una variable se modifica también en el mismo sentido la otra.

Respecto a la relación entre las dos variables satisfacción y cultura organizacional se halló una correlación positiva baja de 0,327, además esta relación resultó significativa al nivel 0,05. Esta correlación se asemeja a la realizada por Rodríguez (2014), donde comprueba su hipótesis denotando una relación directa entre cultura organizacional y satisfacción del cliente basado en el coeficiente r , de Pearson con un valor $r= 0.89$, pero hay una diferencia de este estudio en cuanto al nivel de relación, ya que en el citado por este autor es positiva fuerte, mientras que el realizado en esta investigación en referencia al área de salud tiene una correlación positiva débil. A pesar que hubo correlaciones bajas y altas, ambas fueron significativas. Quizás una de estas diferencias puede ser porque se trabajaron con dos universos distintos para el muestreo de la correlación alta.

Posterior al análisis de correlaciones tenemos como evidencia que tanto la variable Cultura organizacional y satisfacción del usuario del laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021 resultaron significativas estadísticamente siendo aceptadas las hipótesis de investigación en relación a estas dos variables.

La percepción del cliente de acuerdo a Fernández (2018) es lo que el cliente puede percibir de un producto o servicio lo que podría estar basada en sus necesidades, sus preferencias, sus gustos, su estado de ánimo, las opiniones que reciba de otras persona etc. bajo este contexto, en la tabla 3 podemos observar que para esta dimensión el 40% de encuestados la calificó como alto, el 52% calificó la variable como regular y como bajo el 8%. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 92% califica esta variable como aceptable. Esto contrasta con otro estudio el cual fue realizado por Lozano (2014), que en cuanto a la percepción del usuario el 12% manifiesta que es muy organizada, 38% algo organizada, el 34% poco organizada y el 16% nada organizada. De acuerdo a esto como lo menciona Fernández (2018) se estaría dejando descuidado las necesidades, preferencias, gustos que se pueden percibir desde el cliente, es decir no se está considerando la imagen del servicio que pueda tener ante el cliente la institución que oferta sus servicios.

Según este autor la percepción del usuario es importante para connotar lo que proyecto hacia el exterior de la institución, lo que se involucra estrechamente con el grado de reputación que pueda tener la misma frente a otras instituciones en base al juicio del cliente.

En cuanto a la relación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión percepción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación positiva baja de 0,369. La correlación tuvo una alta significación estadística debido a que el valor $p=0.008$ fue menor que el nivel de significancia $p=0.01$. Lo que coincide con la investigación realizada en Corea por Chang (2020), en la que posterior a la implementación de un nuevo sistema para la reducción de tiempos en la visualización de resultados en cuanto a la satisfacción del usuario reveló una respuesta generalmente positiva donde se obtiene un valor $p= 0.002$. En los dos casos vemos que guarda relación ya que tenemos una alta significación estadística al 0,01 ya que como lo menciona Gutiérrez (2013) que parte de la cultura organizacional es el saber para que se realizan determinadas acciones en una institución .

De acuerdo a los resultados descriptivos vemos en la tabla 5 que para la dimensión empatía el 58% de encuestados la calificó como alto, el 42% calificó la

variable como regular y como bajo ningún encuestado. Podemos denotar que todos los encuestados el 100% califican esta variable como aceptable. Se refleja que los trabajadores se centran en el vínculo emocional innato hacia las personas lo denominado contagio emocional, lo que hace mención a lo dicho por Preston y de Waal (2002). Estos valores son factibles que se deban, a que en la institución se están trabajando bajo la forma de los valores, principios en todas las formas de ejecutar las actividades

También se podría incluir que de acuerdo a López et al (2014), la empatía es la capacidad de entender los sentimientos y emociones de otras personas. Lo que el autor nos hace pensar en esta definición es hasta qué punto nosotros tenemos la capacidad de comprender situaciones que involucran aspectos muy profundos del ser humano que sean ajenos a los propios.

En relación de la variable Cultura Organizacional y la dimensión empatía obtuvo un coeficiente de correlación positiva baja de 0,210. Resultando no significativa con un valor $p=0,143$. Por tal razón se rechaza la hipótesis de investigación. Este resultado se puede argumentar ya que de acuerdo a López et al (2014) no se estaría promoviendo en la institución capacidades para comprender sentimientos y emociones plenamente. Más aún que la teoría de la Mente, Mentalización y Toma de perspectiva hace hincapié en experimentar aspectos más cognitivos de la empatía vinculados a las funciones cognitivas superiores propias del ser humano.

Finalmente podemos ver en la tabla 6 acorde a la estadística descriptiva para la dimensión servicio prestado el 36% de encuestados la calificó como alto, el 32% calificó la variable como regular y el 32% calificó de bajo. Podemos denotar que la gran mayoría de encuestados el 68% califica esta variable como aceptable.

En la tercera dimensión en el análisis inferencial considerando el servicio prestado se pudo evidenciar entre la variable Cultura Organizacional una relación positiva baja de 0,281. La correlación resultó significativa estadísticamente ya que el valor $p=0.048$ resultó menor que el valor tabulado $p=0.05$. Esto se entrelaza a la literatura de Lamb, Hair y McDaniel, citados por

Thompson, (2006) donde define a un servicio como el resultado del accionar de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Haciendo referencia a un desempeño o esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

En si un servicio prestado se deriva de las necesidades que tienen los diferentes usuarios en base a las circunstancias de cada persona y el tiempo en donde se desatan cada una de ellas, donde como punto final tienen que ser satisfechas esas necesidades.

Ademas, en la presente investigación se realizó la confiabilidad del instrumento donde se obtuvo en la aplicación de la prueba piloto un alfa de Cronbach para la variable satisfacción del usuario de: 0,96 y para la variable cultura organizacional de 0,948 lo que nos indica una alta confiabilidad para aplicar el instrumento en relación a estas variables. De igual manera se realizó la validez de juicio de expertos y validez de constructo.

Dentro de las debilidades en el desarrollo del trabajo podemos mencionar que hubo demasiada dificultad para obtener la autorización en la institución de salud donde se pensaba inicialmente aplicar el estudio, debido a mucho trámite burocrático que retrasaba avanzar con el desarrollo de la misma. Motivo por el cual se tuvo que buscar otra institución para realizar la investigación. De igual manera se presencié mucha dificultad para poder aplicar la prueba piloto ya que todo implicaba por lo más mínimo seguir rigurosos procesos que impedían agilizar el proceso el avance del proyecto de tesis.

El hecho que no se dé paso a trabajos de investigación en distintas casas de salud, sobre todo en el sector público hace que muchos profesionales desistan de aplicar importante indagación en algunas de estas, pese a la necesidad de aportes y evaluaciones de la misma, más aun de paso ni si quiera pueden tener un análisis de su realidad con referente a sus objetivos misionales, la oferta de servicios y la satisfacción de clientes. Convirtiéndose aún más en un enigma social de información. Estas instituciones son las que por lo general mantienen información desactualizada de su verdadera calidad de servicio y desarrollo organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una relación positiva baja y directa entre las variables Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021. De igual manera esta correlación resultó significativa en el nivel 0.005($p=0.021 < 0.05$). Por lo que una mejora en la satisfacción del usuario también mejora su cultura organizacional.
2. Se halló, correlación positiva baja entre la variable cultura organizacional con la dimensión percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021. Esta correlación resultó significativa en el nivel 0.01 ($p=0.008 < 0.01$).
3. Se determinó entre la variable cultura organizacional y la dimensión empatía en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021, un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva baja. Esta correlación demostró ser no significativa por obtenerse un valor $p=0.143$ ($p > 0.05$). Rechazando la hipótesis de investigación que se refiere a la correlación significativa que puedan tener la variable con esta dimensión.
4. Se detectó entre la variable cultura organizacional y la dimensión servicio prestado en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021 un coeficiente Rho de Spearman positiva baja. Esta correlación fue significativa en el nivel 0.05 bilateral ($p=0.048 < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

Al Gerente del hospital

1. Al gerente del hospital promover una adecuada cultura organizacional con la finalidad del mejoramiento continuo en la calidad de servicio
2. Realizar capacitaciones entre el personal institucional sobre como tener una mejor percepción ante el usuario en relación de sus servicios ofertados para llegar a la sociedad con un impacto positivo sobre la imagen de esta institución.
3. Implementar estrategias innovadoras para elevar el nivel de satisfacción de usuarios que es muy relevante a la hora de hablar del prestigio del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021 siendo más aun una institución que está creciendo ya que no tiene mucho tiempo de apertura.
4. Realizar talleres en relación a la empatía para crear vínculos sólidos de relación entre la organización, que impacten positivamente en el cliente a la hora de brindar un servicio.

Al jefe del laboratorio clínico

5. Motivar al personal de laboratorio para así promover mayor productividad en los mismos.
6. Dialogar con los directivos del hospital sobre la importancia de crear una cultura acertada en la organización que permita reflejarse en la calidad de servicio que se oferte.

Referencias

- Álvarez Rodríguez, María Luz (2008): " Protocol notions from the bibliography of his authorities", en Revista Latina de Comunicación Social, 63, páginas 165 a 173. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, consultado el 24 de Diciembre de 2021, en DOI: 10.4185/RLCS-63-2008-760c-165-173
- Amezcuca, Manuel. (2010). Applied Research in Health Care. *Index de Enfermería*, 19(4), 237-239. ISSN 1699-5988 *versión impresa* ISSN 1132-1296 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11321296201000300001&lng=es&tlng=en.
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. The research protocol III. Study population. *Rev Alerg Méx.* 2016 abr-jun; 63(2):201-206. DOI: <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Ariza Aguilera, D. A. (2018). Designing an Organizational Culture Model in the Projects Environment: a Constructivist Approach*. *CES Psicología*, 11(1), 118–133. <https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.9>
- Auné, S; Abal, F. & Attorresi, H. (2015). ANTAGONISMS BETWEEN CONCEPTIONS OF EMPATHY AND THEIR RELATION WITH PROSOCIAL BEHAVIOR. *Revista de Psicología*, 17(2), 137-149. doi: 10.18050/revpsi.v17n2a7.2015.
- Belloso , R. (2015). *Caracterizacion de la validez y confiabilidad en el constructo metodologico de la investigacion social*. Obtenido de file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/Dialnet-CharacterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563.pdf
- Bohórquez Rodríguez, K. (AGOSTO de 2015). "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL". *Repositorio de la universidad tecnica de Ambato*. Recuperado el 01 de OCTUBRE de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13230/1/17%20GIS.pdf>
- Calvo-Pérez, C. y Landa, A. (2019). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante TAO (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence

Casas, A., Repullo, L., & Donado, C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *ELSEVIER*. Volume 31, Issue 8, Pages 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

Córdoba, N. S. (2018). *Universidad Nacional del Rosario*. Recuperado el 25 de 09 de 2021, de <https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%3%B3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Chang, J., Kim, S., Um, T. H., Cho, C. R., Shin, D. W., & Yoo, S. J. (2020). *Real-time display of laboratory testing status improves satisfaction levels in an emergency department: A pilot study*. Obtenido de *J Clin Lab Anal*: <https://doi.org/10.1002/jcla.23290>

Chauca Ventura, N. M. (2017). Cultura organizacional y calidad de atención en el usuario externo del consultorio de obstetricia en el hospital de apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba 2017 *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado el 06 de 10 de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29613/chauca_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado Bardales, J. M. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-2386. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476

Dominguez, I., Rodriguez, B., & Navarro, J. (2009). Organizational Culture for health organizational systems. *Rev. Med. Electrón.* [online]. 2009, vol.31, n.6. ISSN 1684-1824. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012

Dos Santos, M. 2016. Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Rev. educ. sup* [online]. 2016, vol.45, n.178, pp.79-95. ISSN 0185 2760. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Fariño E, Vera F, Cercado A, Velasco A, Llimaico M, & Saldarriaga D. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro. *Revista científica INSPILIP* v(2), Código ISSN

2588-0551

DOI: 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52

- Fernández Delgado, B. G. (2018). CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LASATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD CHARACATO, AREQUIPA. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA*. Recuperado el 03 de AGOSTO de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández-Pinto, Irene, & López-Pérez, Belén, & Márquez, María (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2),284-298.[fecha de Consulta 28 de Diciembre de 2021]. ISSN: 0212-9728. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16711589012>
- Garbino P, Pungitore J. 2020. On the concept of organization: revisiting the work of some classical authors. *Ciencia y técnica administrativa*. Vol. 19, N°. 83, 2020. ISSN-e 1666- 1680, <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- García, Arminda (2016). Service culture in customer service improvement. *Telos*, 18(3),381- 398.[fecha de Consulta 28 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., & Arce Vera, M. F. (2018). Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Gutiérrez Fierro, M. (2013). La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutiérrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=73F4D464143EC12F75EC870D3D6865B0?sequence=1>
- Gutiérrez Olvera, Sandra (2016). Capital social, cultura organizacional, cultura innovadora y su incidencia en las Organizaciones Productivas Rurales Colaborativas. *Economía y Sociedad*, XX(34),119-136.[fecha de Consulta 28 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1870-414X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51046653007>
- Gómez Díaz, C., & Rodríguez Ortiz, J. (s.f.). Teorías de la cultura organizacional. Recuperado el 15 de 10 de 2021, de <http://teoriaycomorg sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdelaCulturaOrganizacionalCarlosGomezJennyRodriguezrevisión2013.pdf>

- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). A Social Issue: Waiting Times in the Outpatient Department in Carlos Andrade Marín Hospital. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De administración*, (5), 121-146. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.5>
- Gonzalón Alcarraz , L. S. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO NTE- 15189:2012 en el Servicio de Laboratorio del Hospital General Docente de Calderón. *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/T-UCE-0008-ISIP0007-2018%20(1).pdf
- Hernández-Ávila, C. E., & Carpio Escobar, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1 (enero-junio), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, M. (2007). Definición y significado de los gabinetes de protocolo de las universidades españolas como herramientas de las Relaciones Públicas institucionales. *Sphera Pública*, (7),97-110.[fecha de Consulta 25 de Noviembre del 2021]. ISSN: 1180-9210. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29720421007>
- Herrero, J. C., & Perelló Roselló. Teaching of event management in the European Higher Education Area: comparative analysis of the curriculum. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 23(1), 437-455. <https://doi.org/10.5209/ESMP.55606>
- López, M. B., Filippetti, V. A., & Richaud, M. C. (2014). Empathy: From Automatic Perception to Controlled Processes. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 32(1), pp. 37-51. doi: <dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03>
- Medina, Dilenia (2007). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores utilizadas por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del nivel Básico. Santo Domingo 2003. *Ciencia y Sociedad*, XXXII (3),364- 420.[fecha de Consulta 28 de Diciembre de 2021]. ISSN: 0378-7680. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87032301>
- Medina Fonseca, C. (2016). The unit of analysis as a methodological tool of psycho-educational practice in the school. *Entornos*, 29(2), 409-414. <https://doi.org/10.25054/01247905.1595>
- Montoya Agudelo, César Alveiro, & Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2013). CRM AS A TOOL FOR CUSTOMER SERVICE IN THE ORGANIZATION. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 17(1),130-151.[fecha de Consulta

28 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1669-7634. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935480005>

Moscoso Loaiza, L. F. y Díaz Heredia, L. P. (2018). Ethical aspects in qualitative research with children. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. Doi: <https://doi.org/10.18359/rbi.2955>

Ramos Díaz, R, Viña Romero, MM, & Gutiérrez Nicolás, F. (2020). Applied research in times of COVID-19. *Revista de la OFIL*, 30(2), 93. Epub 15 de marzo de 2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2020000200003>

Ramos-Galarza, C. (2020). *The scope of an investigation*. *CienciAmérica* (2020) Vol. 9 (3) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X .
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Rivera G, F., Suárez Lima , G. J., Guerrero , G., & Yancha Moreta, C. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia digital*, 162-177.

Rodríguez, José María. (2014). *Universidad Central del Ecuador*. La cultura organizacional en relación a la satisfacción del cliente de la Empresa Eléctrica Quito". Recuperado el
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3717/1/T-UCE-0007-159.pdf>

Segredo Pérez, A., García Milian, A., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Organizational development in culture and climate: a conceptual approximation. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86-99. ISSN 1996-3521 (RPNS: 2097). Recuperado de
<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>

Siles-González, J. (2018). The humanization of care through narratives and poetry as a product of applied research. *Cultura de los Cuidados* (Edición digital), 22(52). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2018.52.01>

Steinfath, H. (2014). EMOTIONS, VALUES AND MORAL. *Universitas Philosophica*, 31(63), pp. 71-96, ISSN 0120-5323, ISSN en línea 2346-2426, doi: 10.11144/Javeriana.uph31-63.evms

- Suárez Isaqui., Rodríguez Ramos, S. L., & Martínez Abreu, J. (2018). User's satisfaction with medical care in the medical consultations. *Colon 2015-2016. Rev.Med.Electrón.* [online]. 2018, vol.40, n.4, pp.1002-1010. ISSN 1684-1824. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Thompson , I.(2006). Definición de servicios. *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Torres Pacheco, I. G. (2016). Approach towards Epistemic Organizational Culture Educational Venezuelan. *Paradigma* [online]. 2016, vol.37, n.1, pp.61-75. ISSN 1011-2251.Recuperado el 04 de noviembre del 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512016000100005&lng=es&tlng=es.
- Valencia González , E. G. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American. *Repositorio Universidad andina Simon Bolivar* . Recuperado el 03 de octubre de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Valdivieso Yerovi , D. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador. *Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 05 de 10 de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>
- Vera Bustos, V. H. (2019). "Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
- Villoro , L. (1997). *El poder y el valor : fundamentos de una ética política*. México: El colegio Nacional. 400 p.; 21 x 14 cm — (Colec. Filosofía) ISBN 978-968-16-5397-2. https://enriquedussel.com/txt/Textos_200_Obras/Filosofos_Mexico/Poder_valor-Luis_Villoro.pdf
- Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). Organizational Culture: From communicative theories to the complex

organizational approach and Latin American anthropological perspectives.
Asociación Latinoamericana de Sociología, 263-289

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vUFnQg-5l1IJ:https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/+&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=ec&client=firefox-b-d>.

Zamora SAM, Calderon MEG, Espitia OLP (2018). Satisfaction of the External Client with the Provision of Health Services in the Emergency Area of a First Level Hospital of Complexity. *Arch Med.* Vol.10 No.4:4.
doi: 10.21767/1989-5216.1000280

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia - Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el Laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES
GENERAL ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021?	Determinar la relación entre Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	Existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	Variable I. SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021?	Determinar la relación entre cultura organizacional y la percepción del usuario del laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	Existe relación directa entre cultura organizacional y la percepción del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	
¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la empatía en el usuario en el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021?	Determinar la relación entre cultura organizacional y la empatía en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	Existe relación directa entre cultura organizacional y la empatía del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	Variable II. CULTURA ORGANIZACIONAL
¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y el servicio prestado en el usuario en el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021?	Determinar la relación entre cultura organizacional y el servicio prestado en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	Existe relación directa entre cultura organizacional y el servicio del usuario en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable I SATISFACCION DE USUARIOS	Según Fernández. (2018) La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes.	Permite a la organización abastecer las necesidades de los usuarios.	PERCEPCIÓN DEL USUARIO	COMUNICACIÓN TIEMPO SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL DESCRIPTIVO CUANTITATIVO CORRELACIONAL	ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE SE REALIZAN EXÁMENES DE LABORATORIO CLINICO POR EMERGENCIA	ORDINAL
			EMPATÍA	ACTITUD CORTESÍA			
			SERVICIO PRESTADO	NIVEL ATENCIÓN			
Variable II CULTURA ORGANIZACIONAL	Según Orellana (2020) La cultura organizacional es la personalidad de la organización, la que caracteriza su forma de ser y hacer las cosas y que tiene como base: sus valores, misión y visión.	Permite a la institución tener bases sólidas, integrando elementos fundamentales para el desarrollo de la misma.	VALORES QUE SE PRACTICAN	RESPONSABILIDAD EQUITAD	CORRELACIONAL	ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE SE REALIZAN EXÁMENES DE LABORATORIO CLINICO POR EMERGENCIA	ORDINAL
			PROTOCOLOS	PUNTUALIDAD BIOSEGURIDAD			
			ORGANIZACIÓN	CUMPLIMIENTO ORGANIZACIONAL			

				ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO DEL SERVICIO			
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS AMBULATORIOS QUE INGRESAN
POR EL LABORATORIO DE EMERGENCIA.**

Estimado usuario solicito de la manera más cordial su apoyo a la contestación del respectivo cuestionario, así mismo debe ser contestada de la forma más sincera. Esta información es confidencial y será utilizada dentro de la investigación: Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021

Escala de respuestas:

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

CUESTIONARIO 1: SATISFACCION DEL USUARIO										
					Escala					
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN DEL USUARIO					1	2	3	4	5	
Indicador: Comunicación										
1	¿Considera que la información que se le brinda con respecto al área del laboratorio clínico es la adecuada?									
2	¿Cree usted que en el área hay una comunicación idónea entre los profesionales que le atienden?									
Indicador : Tiempo										
3	¿Considera que se remiten los resultados de laboratorio al médico dentro del tiempo estipulado?									
4	¿Cree que el tiempo de espera para entrega de resultados de exámenes de laboratorio es el adecuado?									
Indicador : Solución de problemas										
5	¿Piensa que se le otorga la respectiva ayuda si surgen inconformidades que pueda tener en el momento de la atención?									
6	¿Cree usted que los profesionales que le atienden dan respuesta a sus inquietudes?									
DIMENSIÓN 2: EMPATIA					1	2	3	4	5	
Indicador : Actitud										
7	¿Piensa que el profesional de laboratorio tiene la disposición para brindarle la atención?									
8	¿Cree usted que el lenguaje que maneja el profesional que le atiende es el adecuado?									
Indicador : Cortesía										
9	¿Cuándo ingresa al servicio se dirigen a usted con Educación?									
10	¿Considera que el estado anímico del profesional que le atiende es el propicio?									

Anexo 4. Validez de contenido

Experto 1

TÍTULO DE LA TESIS: "Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021",

VARIABLE	Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
					1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
Variable 1: Satisfacción del usuario.	(Femández, 2018). La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un	D1: Percepción del usuario	Comunicación	1	¿Considera que la información que se le brinda con respecto al área del laboratorio clínico es la adecuada?						X		X		X		X		
				2	¿Cree usted que en el área hay una comunicación idónea entre los profesionales que le atienden?						X		X		X		X		
			Tiempo	3	¿Considera que se remiten los resultados de laboratorio al médico dentro del tiempo estipulado?						X		X		X		X		
				4	¿Cree que el tiempo de espera para entrega de resultados de exámenes de laboratorio es el adecuado?						X		X		X		X		
			Solución de problemas	5	¿Piensa que se le otorga la respectiva ayuda si surgen inconformidades que pueda tener en el momento de la atención?						X		X		X		X		
				6	¿Cree usted que los profesionales que le atienden dan respuesta a sus inquietudes?						X		X		X		X		

D2: Protocolos	Bioseguridad	7	¿Observa que al momento de realizar la extracción de sangre el profesional toma las medidas de asepsia pertinentes?							X		X		X		X				
		8	¿Considera que el profesional del cual recibe la atención está debidamente equipado con equipos de protección de bioseguridad para seguridad mutua?							X		X		X		X				
D3: Organización	Cumplimiento organizacional	9	¿Considera que se da cumplimiento al servicio que se oferta en el área?							X		X		X		X				
		10	¿Cuándo se realiza un examen por emergencia percibe algún tipo de desorganización?							X		X		X		X				
	Organización del entorno del servicio	11	¿Cree que es adecuado el ambiente físico en el que es atendido?							X		X		X		X				
		12	¿En algún momento ha observado situaciones inadecuadas entre los profesionales de salud (peleas, enfrentamientos, etc.) mientras recibe la atención?							X		X		X		X				

Mgtr. Pedro Pablo Sánchez Vargas
C.I.: 02819111

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Establecer una escala valorativa de la variable Satisfacción del usuario.

DIRIGIDO A: 50 usuarios ambulatorios que ingresan por el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sánchez Vargas, Pedro Pablo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Dirección y Gestión de Servicios de Salud

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
X		



Mgtr. Pedro Pablo Sánchez Vargas

C.I.: 02819111

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Cultura Organizacional.

OBJETIVO: Establecer una escala valorativa de la variable Cultura Organizacional.

DIRIGIDO A: 50 usuarios ambulatorios que ingresan por el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sánchez Vargas, Pedro Pablo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Dirección y Gestión de Servicios de Salud

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
X		



Mgr. Pedro Pablo Sánchez Vargas

C.I.: 02819111

contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes.	D2: Empatía	Actitud	7	¿Piensa que el profesional de laboratorio tiene la disposición para brindarte la atención?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8	¿Cree usted que el lenguaje que maneja el profesional que le atiende es el adecuado?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cortesía	9	¿Cuándo ingresa al servicio se dirigen a usted con Educación?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			10	¿Considera que el estado anímico del profesional que le atiende es el propio?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	D3: Servicio prestado	Nivel de atención	11	¿Considera que la calidad de servicio que se le otorga satisface sus necesidades?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			12	¿Cree usted que el nivel de atención ofertado está acorde al nivel de hospital al que está asistiendo?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

VARIABLE	Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN					
					1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
										SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
Variable 2: Cultura Organizacional.	(Orellana, 2020). La cultura organizacional es la personalidad de la organización, la que caracteriza su forma de ser y hacer las cosas y que tiene como base: sus valores, misión y visión.	D1: Valores que se practican	Responsabilidad	1	¿Piensa que los profesionales tienen cuidado al momento de brindarle la atención?						✓	✓	✓	✓				
				2	¿Considera que los profesionales cumplen de manera adecuada con su trabajo al momento de atenderle?						✓	✓	✓	✓				
			Equidad	3	¿Cree que es atendido de forma equitativa?						✓	✓	✓	✓				
				4	¿Considera que el grupo étnico al que pueda pertenecer influye en la atención que se le ofrece?						✓	✓	✓	✓				
			Puntualidad	5	¿Se cumple el tiempo de respuesta que es ofrecido por los profesionales del área?						✓	✓	✓	✓				
					Al momento de ingresar al área por un examen está siempre el profesional para la atención?						✓	✓	✓	✓				

			6																		
		D2: Protocolos	Bioseguridad	7	¿Observa que al momento de realizar la extracción de sangre el profesional toma las medidas de asepsia pertinentes?							✓	✓	✓	✓						
				8	¿Considera que el profesional del cual recibe la atención está debidamente equipado con equipos de protección de bioseguridad para seguridad mutua?							✓	✓	✓	✓						
		D3: Organización	Cumplimiento organizacional	9	¿Considera que se da cumplimiento al servicio que se oferta en el área?							✓	✓	✓	✓						
				10	¿Cuándo se realiza un examen por emergencia percibe algún tipo de desorganización?								✓	✓	✓	✓					
			Organización del entorno del servicio	11	¿Cree que es adecuado el ambiente físico en el que es atendido?								✓	✓	✓	✓					
				12	¿En algún momento ha observado situaciones inadecuadas entre los profesionales de salud (peleas, enfrentamientos, etc.) mientras recibe la atención?									✓	✓	✓	✓				



Mgr. Eduardo Daniel Barragán Barragán
 C.I. 0602859571

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Establecer una escala valorativa de la variable Satisfacción del usuario.

DIRIGIDO A: 50 usuarios ambulatorios que ingresan por el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Eduardo Daniel Barragán Barragán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister universitario en gestión de la seguridad clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria.

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



Mgr. Eduardo Daniel Barragán Barragán

C.I. 0602859571

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Cultura Organizacional.

OBJETIVO: Establecer una escala valorativa de la variable Cultura Organizacional.

DIRIGIDO A: 50 usuarios ambulatorios que ingresan por el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Eduardo Daniel Barragán Barragán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister universitario en gestión de la seguridad clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria.

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



Mgtr. Eduardo Daniel Barragán Barragán

C.I. 0602859571

Experto 3

TÍTULO DE LA TESIS: "Satisfacción del usuario y Cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021".

VARIABLE	Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN		
					1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Variable 1: Satisfacción del usuario.	(Fernández, 2018). La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes	D1: Percepción del usuario	Comunicación	1	¿Considera que la información que se le brinda con respecto al área del laboratorio clínico es la adecuada?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
				2	¿Cree usted que en el área hay una comunicación idónea entre los profesionales que le atienden?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tiempo	3	¿Considera que se remiten los resultados de laboratorio al médico dentro del tiempo estipulado?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
				4	¿Cree que el tiempo de espera para entrega de resultados de exámenes de laboratorio es el adecuado?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Solución de problemas	5	¿Piensa que se le otorga la respectiva ayuda si surgen inconformidades que pueda tener en el momento de la atención?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
				6	¿Cree usted que los profesionales que le atienden dan respuesta a sus inquietudes?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes.

02: Empatía

Actitud

7

¿Piensa que el profesional de laboratorio tiene la disposición para brindarle la atención?

8

¿Cree usted que el lenguaje que maneja el profesional que le atiende es el adecuado?

Cortesía

9

¿Cuándo ingresa al servicio se dirigen a usted con Educación?

10

¿Considera que el estado anímico del profesional que le atiende es el propio?

03: Servicio prestado

Nivel de atención

11

¿Considera que la calidad de servicio que se le otorga satisface sus necesidades?

12

¿Cree usted que el nivel de atención ofertado está acorde al nivel de hospital al que está asistiendo?

			6															
	D2: Protocolos	Bioseguridad	7	¿Observa que al momento de realizar la extracción de sangre el profesional toma las medidas de asepsia pertinentes?								✓	✓	✓	✓			
			8	¿Considera que el profesional del cual recibe la atención está debidamente equipado con equipos de protección de bioseguridad para seguridad mutua?								✓	✓	✓	✓			
	D3: Organización	Cumplimiento organizacional	9	¿Considera que se da cumplimiento al servicio que se oferta en el área?								✓	✓	✓	✓			
			10	¿Cuándo se realiza un examen por emergencia percibe algún tipo de desorganización?								✓	✓	✓	✓			
		Organización del entorno del servicio	11	¿Cree que es adecuado el ambiente físico en el que es atendido?								✓	✓	✓	✓			
			12	¿En algún momento ha observado situaciones inadecuadas entre los profesionales de salud (peleas, embriagueces, etc.) mientras recibe la atención?								✓	✓	✓	✓			



Mgr. Roberto Eduardo Yajamin Guanoluiza
C.I.: 1707581441

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Establecer una escala valorativa de la variable Satisfacción del usuario.


DIRIGIDO A: 50 usuarios ambulatorios que ingresan por el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Roberto Eduardo Yajamin Guanoluisa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mg. Control de enfermedades

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo


Mgtr. Roberto Eduardo Yajamin Guanoluisa

C.I.: 1707581441

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Cultura Organizacional.

OBJETIVO: Establecer una escala valorativa de la variable Cultura Organizacional.


DIRIGIDO A: 50 usuarios ambulatorios que ingresan por el laboratorio clínico de emergencia del hospital Urgencias médicas Tumbaco Quito, 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Roberto Eduardo Yajamin Guanoluisa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mg. Control de enfermedades

VALORACIÓN:

Alto ✓	Regular	Bajo


Mgtr. Roberto Eduardo Yajamin Guanoluisa

~~C.I.: 1707881441~~

Anexo 6. Validez de constructo

Correlaciones

		SATISFACCION DEL USUARIO	PERCEPCION DEL USUARIO	EMPATIA	SERVICIO PRESTADO
SATISFACCION DEL USUARIO	Correlación de Pearson	1	,989**	,989**	,917**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	10	10	10	10
PERCEPCION DEL USUARIO	Correlación de Pearson	,989**	1	,976**	,863**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,001
	N	10	10	10	10
EMPATIA	Correlación de Pearson	,989**	,976**	1	,875**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,001
	N	10	10	10	10
SERVICIO PRESTADO	Correlación de Pearson	,917**	,863**	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	
	N	10	10	10	10

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

		Cultura Organizacional	Valores que se practican	Protocolos	Organización
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,972**	,886**	,880**
	Sig. (bilateral)		,000	,001	,001
	N	10	10	10	10
Valores que se practican	Correlación de Pearson	,972**	1	,897**	,752*
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,012
	N	10	10	10	10
Protocolos	Correlación de Pearson	,886**	,897**	1	,631
	Sig. (bilateral)	,001	,000		,051
	N	10	10	10	10
Organización	Correlación de Pearson	,880**	,752*	,631	1
	Sig. (bilateral)	,001	,012	,051	
	N	10	10	10	10

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

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

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recojo de información

Alfa de Cronbach

- **Satisfacción del usuario**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	10	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,96	12

- **Cultura Organizacional**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	10	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	12

Anexo 7. Autorización de aplicación del instrumento



Quito, 19 de noviembre del 2021

Señorita
JENNIFER YEPEZ
PRESENTE

De mis consideraciones:

Por medio del presente me dirijo a usted con el propósito de saludarle y al mismo tiempo autorizarle a que realice encuestas en nuestro hospital sobre "SATISFACCION DEL USUARIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL LABORATORIO CLINICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL", para ayuda de la investigación de titulación de su carrera.

ATENTAMENTE



Dr. Hugo Pozo
DIRECTOR MEDICO
HOSPITAL URGENCIAS MEDICAS TUMBACO

Anexo 5. Interpretación de coeficiente de correlación

Nivel de correlación

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = *Correlación positiva perfecta* (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández et al (2014)

39	3	3	1	2	3	3	5	3	3	1	2	1	30
40	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	30
41	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	46
42	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	34
43	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	34
44	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	55
45	3	3	1	2	3	3	5	3	3	1	2	1	30
46	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	56
47	2	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	1	26
48	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	57
49	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	30
50	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	34

Nº	VARIABLE 2: Cultura Organizacional												TCO
	D1: Valores que se practican						D2: Protocolos		D3: Organización				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	37
2	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	47
3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	53
4	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	48
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	35
7	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	18
8	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	2	2	43
9	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	53
10	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	1	33
11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	48
12	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	35
13	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	18
14	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	2	2	43
15	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	53
16	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	1	33
17	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	37
18	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	47
19	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	53
20	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36
21	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	37
22	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	47
23	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	53
24	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36

25	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	48
26	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	53
27	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	1	33
28	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	53
29	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36
30	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	2	2	43
31	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	53
32	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	37
33	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	47
34	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36
35	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	37
36	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	53
37	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36
38	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	37
39	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	47
40	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	53
41	4	4	2	5	2	3	4	3	2	4	2	1	36
42	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	48
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	35
44	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	18
45	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	2	2	43
46	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	53
47	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	1	33
48	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	48
49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	35
50	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	18



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YEPEZ RIVERA JENNIFER KATHERINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL URGENCIAS MÉDICAS TUMBACO, QUITO-2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JENNIFER KATHERINE YEPEZ RIVERA DNI: 1713791349 ORCID 0000-0001-5953-8196	Firmado digitalmente por: JKYEPEZY el 10-01-2022 17:44:28

Código documento Trilce: TRI - 0264415