

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSTGRADO



**Evaluación de la satisfacción del usuario interno de la
División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.**
**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud
con mención en Gestión de los Servicios de Salud**

Autor:

Bazán Castillo, Mariela del Carmen

Asesor:

Dra. Correa Huamán, Doraliza

Lima – Perú

2018

Palabras claves:

Palabras Clave	Evaluación, satisfacción, usuario interno.
Especialidad	Salud

Topic	Evaluación, satisfacción, usuario interno.
Speciality	Sciences

Linea de Investigation	Talento humano
Area	Ciencias sociales
Sub Area	Psicología
Disciplina	Psicología

*Evaluación de la satisfacción del usuario interno de la División de Biología Forense -
DIREJCRI PNP -2016.*

*Evaluation of the satisfaction of the internal user of the Division of Forensic Biology -
DIREJCRI PNP -2016.*

INDICE DE CONTENIDO

TITULO	DETALLE	Pág.
	CARATULA	i
	PALABRAS CLAVE	ii
	TÍTULO	iii
	ÍNDICE	iv
	RESUMEN	vi
	ABSTRACT	vii
I	INTRODUCCIÓN	8
	1.1 Antecedentes y fundamentación científica	8
	1.1.1 Antecedentes	8
	1.1.2 Fundamentación científica	14
	1.2 Justificación de la investigación	22
	1.3 Problema de investigación	23
	1.3.1 Problema general	24
	1.4 Definición conceptual y operacional de la variable	25
	1.5 Hipótesis	26
	1.5.1 Hipótesis general	26
	1.5.2 Hipótesis específicas	26
	1.6 Objetivos	27
	1.6.1 Objetivo general	27
	1.6.2 Objetivos específicos	27
II	METODOLOGIA	28
	2.1 Tipo y diseño	28
	2.2 Población y muestra	28
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	30
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	30
III	RESULTADOS	31
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	37

V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
	5.1 Conclusiones	40
	5.2 Recomendaciones	41
VI	AGRADECIMIENTOS	42
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
VII	APÉNDICES Y ANEXOS	48
I		
	8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia	48
	8.2 Anexo N° 2 Lista de chequeo	49
	8.3 Anexo N° 3 Base de datos	50
	8.4 Anexo N° 4 Propuesta de intervención científica	52

RESUMEN

El objetivo que plantea la presente investigación es determinar en qué medida la evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta en la División de Biología Forense de la Dirección Ejecutiva de Criminalística de la Policía Nacional del Perú durante el año 2016, en sus dimensiones de potencial humano, diseño y cultura organizacional. El diseño que se propone para la investigación fue descriptivo, exploratorio y de corte transversal. La población estuvo constituida por 34 trabajadores, durante el mes de setiembre del 2016. La muestra en estudio se determinó de manera no probabilística, quedando conformada por los 34 trabajadores. En el desarrollo y recolección de datos en el presente trabajo se utilizó una encuesta de tipo escala para medir actitudes. El instrumento empleado en esta investigación fue el Documento Técnico del Ministerio de Salud, RM 468 – 2011. Se llegó a las siguientes conclusiones: El

29.4 % de usuarios internos se encuentran satisfechos y el 70.6 % de usuarios internos se encuentran poco satisfechos. Además en la dimensión diseño organizacional el 20.2 % de usuarios internos se encuentran satisfechos y el 79.8 % están poco satisfechos; en la dimensión cultura organizacional el 25.3 % de usuarios internos se encuentran satisfechos y el 74.7 % están poco satisfechos y finalmente en la dimensión potencial humano el 35.8 % de usuarios internos se encuentran satisfechos y el 64.2 % están poco satisfechos.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the level of satisfaction of the internal user in the Division of Forensic Biology, of the Criminalistics Executive Directorate of the National Police of Peru during 2016, and in its dimensions of human potential, organizational design and organizational culture. The design was descriptive, exploratory and cross-sectional. The population consisted of 34 workers, during the month of September 2016. The sample under study was determined in a non-probabilistic manner, being made up of 34 workers. For the collection of data in the present work, a scale-type survey was used to measure attitudes. The instrument used in this investigation was the Technical Document of the Ministry of Health, RM 468 - 2011. The following conclusions were reached: 29.4% of internal users are satisfied and 70.6% of internal users are not very satisfied. In addition, in the organizational design dimension, 20.2% of internal users are satisfied and 79.8% are not very satisfied; In the organizational culture dimension, 25.3% of internal users are satisfied and 74.7% are little satisfied and finally, in the human potential dimension, 35.8% of internal users are satisfied and 64.2% are not very satisfied.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Vega (2017) realiza una investigación **titulada** Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016, la misma que se efectúa teniendo como **objetivo** general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción que es percibida desde la perspectiva de los usuarios internos, así, en la metodología se aplicó el desarrollo de un diseño cuantitativo, de tipo no experimental de corte transversal y correlacional. Se utilizó en el desarrollo la técnica de encuestas para la obtención de la información a través de un cuestionario desarrollado de manera estructurada y validado, el mismo que está basado en el desarrollo de un instrumento de medición de tipo cuestionario SERVQUAL, que tiene como objetivo principal determinar la calidad de servicio y un cuestionario para satisfacción del usuario interno. Esta metodología se aplicó a 32 trabajadores con la finalidad de garantizar representatividad y confiabilidad en los datos obtenidos. Los **resultados** permitieron establecer de manera categórica que existe una fuerte relación determinada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno, por ello, la **conclusión** de la investigación confirma nuestra hipótesis planteada en la que podemos señalar que se determina una relación directa establecida entre los valores analizados que determinan la calidad de servicio y los valores de satisfacción del usuario interno, siendo esta última categorizada como positiva moderada.

Orihuela (2016) señala en la tesis **titulada** “Satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016” que su **objetivo** fue identificar mediante su estudio la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata,

Puerto Maldonado – 2016; realizándose para cumplimiento de tal objetivo una encuesta a 43 trabajadores del CLAS Tambopata, siendo el diseño y **metodología aplicados de tipo** descriptivo simple y transversal, así mismo, como técnica de muestreo se aplicó la entrevista y cuestionario para determinar la satisfacción del personal de salud respecto a las interrogantes planteadas. **Resultados:** Según los datos obtenidos se presenta una satisfacción de clima laboral media, siendo que el 90.7% de los usuarios internos; en relación al trabajo actual que vienen desarrollando consideran tener una satisfacción alta representando el 93,0%; así mismo con respecto al trabajo en general el 60,5% se presenta una satisfacción alta; respecto a la satisfacción con el jefe inmediato el 48,8% de los usuarios internos evidencian tener una satisfacción media, en relación a la oportunidad de progreso profesional el 39,5% de los usuarios internos refieren tener una baja satisfacción; en lo que respecta satisfacción con las remuneraciones e incentivos el 34,9% señala su conformidad con las mismas. **Conclusión:** Los individuos que se determinan como usuarios internos estudiados determinan respecto a los valores analizados una satisfacción media; para la interrelación con los compañeros de trabajo el 37,2% indican una satisfacción entre medio y bajo, y en lo que respecta al ambiente del trabajo el 83,7% de los entrevistados señala que se determina para ellos una satisfacción alta.

Gutiérrez (2015), en la tesis **titulada:** “Satisfacción del usuario interno y Calidad de atención en Control pre vacacional - Hospital Rebagliati – 2015”. El **objetivo** planteado en el estudio de referencia fue determinar la relación que existe entre la satisfacción a nivel de usuario interno y la calidad respecto a los servicios de atención de salud en el control pre vacacional del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud. El estudio desarrollado califica como una investigación del tipo descriptivo, transversal, en el que la población estudiada la constituyen todos los trabajadores del sector salud programados que acuden a la realización de su control pre vacacional en la unidad de salud ocupacional del

Hospital. **Metodología:** Se determina que la muestra fue de 285 usuarios internos y el instrumento la encuesta, como técnica la entrevista, se utilizó como instrumento un cuestionario debidamente estructurado, el mismo que ha sido elaborado por la autora. Se obtuvieron los siguientes **resultados:** El nivel de satisfacción del usuario interno atendido en el control pre vacacional es de 18%, mientras que la insatisfacción está dada por el 82%. **Conclusión,** la insatisfacción general se calculó, el 82%.

García (2015) señala en la investigación **titulada** “Satisfacción del cliente interno y externo del Comité Olímpico Guatemalteco”, cuyo **objetivo** es determinar el nivel de satisfacción del cliente interno y externo del Comité Olímpico Guatemalteco (COG); en el caso del cliente interno determinó el grado de compromiso de los colaboradores hacia la organización, la efectividad con que se optimizan tiempos e información y la actitud con que se atienden los requerimientos entre departamentos o áreas funcionales. La **metodología** fue para la recolección de los datos se utilizaron cuestionarios estructurados elaborados y validados; que estuvo dirigido a los trabajadores del Comité Olímpico Guatemalteco (cliente interno). Los **resultados** obtenidos permitieron concluir que el nivel de satisfacción del cliente interno es alto para el indicador de comunicación efectiva y alto-medio para el resto de indicadores, representando así importantes oportunidades de mejora para la institución. La **conclusión:** El nivel de satisfacción del usuario interno es del 68%, destacando un 57% en el indicador de comunicación afectiva

Pérez y Rivera (2015) en el estudio que lleva por **título:** “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo Iquitos – 2015”, los **objetivos** fueron determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2015. La **metodología:** El estudio realizado es del tipo cuantitativo, descriptivo

y correlacional. El diseño planteado es del tipo No Experimental - Transaccional con muestra de 107 trabajadores. Los **resultados** obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), las **conclusiones** a las que se llegaron fueron: El clima organizacional es de categoría aceptable con un 57.9%, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral

Tarco, Saco, Paredes y Martínez (2015), en la investigación que se **títula:** “Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Red Quispicanchi - Acomayo – Cusco” El presente trabajo, realizado en el periodo comprendido en el año 2015, se formuló el **objetivo** de determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Red Acomayo - Quispicanchi-Cusco. **Metodología:** La presente investigación es de tipo descriptiva - transversal, teniendo como muestra en estudio a 75 trabajadores pertenecientes a los Establecimientos de Salud de la Red Acomayo - Quispicanchi, teniendo como **resultado** un puntaje equivalente a 3.23- tomando como criterio de 1 (insatisfacción total) a 5 (satisfacción total) – denotando satisfacción. Las **conclusiones:** Estas indican que el puntaje alcanzado en las áreas de percepción de Confort (3.14) y Eficiencia (3.63) denotan un grado de satisfacción, en tanto que en el área de Motivación (2.93) corresponde a una medida de insatisfacción.

Vargas (2014), presenta el trabajo **título:** “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”, se formuló el siguiente **objetivo:** Determinar el grado de satisfacción del usuario interno y externo, mediante una **metodología** y diseño de tipo descriptivo, analítico y transversal en el que la población de estudio estuvo constituida por los usuarios internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha, y usuarios externos escogidos de manera aleatoria y que acudieron a recibir atención especializada en los 12

servicios de atención en salud. Se utilizó para la investigación un instrumento del tipo encuesta debidamente estructurada, basada en encuestas similares realizadas en la ciudad de Lima- Perú. Se encuestó a 101 UI (todo el personal de los servicios de salud) y 499 UE (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a demanda de cada centro). Entre los **resultados** se obtuvo: el nivel de satisfacción en general del UI es del 90%. En relación con los principios de gestión de calidad, 2 de los 3 principios se encontraron relacionados con el nivel de satisfacción: “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha.

González (2013) en la tesis **titulada:** “Segundo estudio de satisfacción del usuario externo y primer estudio de satisfacción del usuario interno del laboratorio de mecánica dental CURN 2013” presente estudio tuvo como **objetivo** establecer la Satisfacción de los clientes internos y externos del laboratorio de mecánica dental de la CURN, en el 2013, la población estuvo conformada por los estudiantes del programa de odontología que se encontraban realizando sus prácticas formativas asistenciales en la Clínica odontológica de la CURN, la **metodología** fue de un diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fueron los usuarios internos y externos utilizando como instrumento de medición la encuesta, los **resultados** dan a conocer insatisfacción del usuario interno por varios motivos, como falta de oportunidades y estabilidad. Y las **conclusiones:** predominio de una marcada de insatisfacción del usuario interno con un 69 % de insatisfechos predominando los factores de oportunidades y estabilidad con un 70% y 68% respectivamente.

Veliz y Villanueva (2013) en la tesis **titulada** “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de

referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur” que tuvo como **objetivo** general poder analizar factores de calidad percibida en relación a los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011, la **metodología** fue diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fueron los usuarios Internos y externos teniendo como instrumento de medición la encuesta, los **resultados** demuestran que los usuarios internos refieren estar satisfechos con el trabajo que desempeñan, ésta sensación de agrado o satisfacción no se sostiene en lo que el CERITS le ofrece para su desarrollo personal y profesional. **Conclusiones:** Se llega a la conclusión de que el trabajo que realizan estos usuarios no es exclusivo, siendo preciso indicar que el mismo es de tipo multifuncional y rotativo; esta situación origina que no todo el personal que labora en dicha dependencia esté capacitado para garantizar las atenciones a este tipo de población considerada vulnerable, afectando con ello los criterios referidos a calidad en lo que se refiere al nivel de atención.

INFOTEP (2013) en el trabajo que se **titula:** “Estudio de satisfacción clientes internos Santo Domingo año 2013”, tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción atribuido a los clientes internos con respecto a los servicios ofrecidos por la institución, la **metodología** empleada fue: diseño descriptivo, transversal cuya población de estudio fueron los clientes internos, la unidad de análisis estuvo conformada por el personal fijo y contratado en el periodo de un año en las distintas dependencias ubicadas en la oficina nacional y gerencias regionales, para ello se utilizó como herramienta de medición un cuestionario debidamente estructurado conteniendo preguntas de tipo abiertas y cerradas, las mismas que fueron agrupadas en ocho secciones, incluyendo entrevista aplicada de manera directa y personal a los participantes, los **resultados** obtenidos concluyen que los clientes internos expresaron un buen nivel de satisfacción,

Conclusiones: Satisfacción en cuanto a los criterios valorados con respecto a los clientes internos corresponden a un 81.0%.

Cadena (2010) en la investigación **titulada:** “Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oral Medic SAS”, tuvo como **objetivo** determinar cual es el nivel de satisfacción del cliente interno de la EPS de servicios odontológicos con el fin de analizar información de importancia que permita aplicar acciones para la mejora continua de las prestaciones de la calidad institucional, para este estudio la **metodología** seguida fue un diseño del tipo descriptivo y transversal cuya población materia de estudio fueron clientes internos, así mismo como instrumento de medición se elaboró una encuesta tipo anónima, la muestra estuvo constituida por 51 trabajadores entre odontólogos, auxiliares en odontología y administradores, llegando a los **resultados** siguientes: La observación de una muy buena satisfacción de los clientes internos de la EPS con algunas desviaciones puntuales en algunas sedes que la componen, especialmente en aspectos referidos a los niveles gerenciales y de organización en materia de logística. **Conclusiones:** La satisfacción del cliente interno se determinó en 70%.

Bobbio (2010) en el estudio **titulado:** “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Dos de Mayo – Lima - Perú”, tuvo como **objetivo** determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), **la metodología:** Estudio es de corte transversal, la población estuvo conformada 227 trabajadores entre personal médico y no médico (enfermeras, obstétricas y técnicos en enfermería), se procedió a la aplicación de una encuesta anónima. En base a los **resultados** obtenidos se **concluye** que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%;

mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%.

Sánchez (2010) en la tesis **titulada** : “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y tabalosos – 2010” que tuvo como **objetivo** determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010, con la **metodología** siguiente: recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario la cual se aplicó en una muestra de 65 trabajadores de las micro redes, obteniendo como **resultados** que 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, la **conclusión es**: En ambas microrredes de Salud se determina la existencia de un buen clima organizacional según los resultados de la encuesta aplicada que indican la percepción de los trabajadores.

1.1.2 Fundamentación Científica

1.1.2.1 Satisfacción del usuario interno

Se denomina clientes internos a todos los individuos implicados en el desarrollo de quehaceres en los procesos al interior de la empresa, siendo importante el conocimiento desde los denominados procesos estratégicos hasta los procesos referidos a la base operativa. Los que desempeñan tareas dentro de los procesos de estrategia misionales y de apoyo de la empresa. Son seres humanos contratados para colaborar en el posicionamiento de la organización con miras al desarrollo de un mayor nivel. Sostienen una relación cliente-proveedor al interior de la empresa, siendo esta una de sus

principales fortalezas a tener en cuenta. Su actuación diaria se desarrolla en función de la organización y el éxito de sus labores diarias. Su conocimiento se basa y desarrolla en la búsqueda de la conquista y consolidación de un posicionamiento y evolución en todos los niveles de la organización (Bedoya 2014), siendo este uno de sus principales objetivos.

Lo indicado en líneas precedentes, se constituye como un importante eslabón en la importante cadena de valor y de calidad de la empresa. En manos de quien se pone el crecimiento organizacional, el éxito laboral de su equipo de trabajo o área a la que pertenece. Sus manos hacen parte de la formación de la empresa. Existen muchas razones por las cuales es importante tener en cuenta al cliente interno, la inquietud es saber si las empresas realmente le otorgan dicho valor a sus empleados y colaboradores para que éstos sean parte del crecimiento y por ende del éxito de las mismas (Bedoya,2014).

Un tema de discusión a tener en cuenta en función de la calidad del servicio de salud, es el impacto de la satisfacción laboral. Entendiendo a la satisfacción laboral como aquella actitud general de un individuo tiene hacia su trabajo. La satisfacción laboral en suma es el resultado de la valoración de actitudes que tiene un trabajador y/o colaborador hacia su centro de empleo y la vida en general ante diversas situaciones. Se espera cuando un trabajador se encuentra satisfecho con su puesto de labores tenga actitudes positivas hacia este y lo valore; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. La satisfacción laboral es una actitud modificada de manera importante por factores de notable interés como la productividad en el desarrollo de labores, la motivación personal, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador con su centro de trabajo, etc (Bedoya, 2014).

Se describe algunas características de la satisfacción del usuario interno, éste hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que lo definen son aspectos que guardan relación

con el ambiente laboral. Se refiere cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por elementos coyunturales. Posee un notable impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución. Denota afectación sobre el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Existe afectación por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima organizacional (Chiavenato 2000).

Investigaciones en materia de clima organizacional, señalan la relevancia de variables como liderazgo, motivación y cultura; particularmente existen reportes que señalan por una parte una relación directa entre liderazgo y clima laboral; una asociación entre un tipo de clima y una motivación particular hacia el trabajo; y por último que el clima se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables (Kolb et al 2001).

La satisfacción del usuario interno tiene repercusión sobre las motivaciones y el comportamiento que determinan los miembros de una organización, tiene su origen en la sociología en el que el concepto de organización dentro de la llamada teoría de las relaciones humanas, indica y enfatiza la importancia del hombre en su función del diagnóstico de la satisfacción del usuario a nivel interno proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional, incluso, algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones. Según sea la organización existen tres estrategias que permiten

medir o determinar el clima organizacional, la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios precisos y diseñados para ello (Soto 2007).

La medición de los niveles de satisfacción de los clientes internos es determinante para consolidar el éxito o el fracaso de cualquier compañía, tanto en sus relaciones con el mercado como en el ámbito organizacional. Por ello, las iniciativas para la mejora de la calidad se basan únicamente en resultados externos, en las que hace falta y información de los clientes internos, están inevitablemente condenadas al fracaso. Éstas iniciativas se frustran por desconocimiento de los requerimientos de los clientes internos y la necesidad de conectar la satisfacción y la medida es necesario contar con los avances internos (Soto 2007).

¿Cómo es posible lograr la satisfacción de los clientes internos? al igual que muchas tantas cosas, medir los niveles de satisfacción del cliente interno requieren el desarrollo de tareas diferentes para cada persona. Cada uno de los miembros de una organización se constituye como un cliente de otro de los miembros. En algunos casos, la satisfacción del cliente interno se ha utilizado como una mera herramienta de marketing, arruinando a más empresas de las que ha creado; en otros, la aplicación de los conceptos sobre la satisfacción de los clientes internos como guía para la estrategia de mercado, mejora de la calidad y estructura organizacional ha ayudado a posicionarlas excelentemente. La satisfacción puede ser definida como la provisión y gratificación de todas las necesidades y deseos; se trata de dar respuesta a todas las condiciones y demandas, provocando un sentimiento, un estado mental, de agradecimiento (atendiendo a todo aquello que hace que una persona se sienta contenta). Las características del puesto de trabajo que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: Retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del

puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso (Robins 2004).

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción general, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y la Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa

El análisis de las variables que determinan los niveles de satisfacción laboral, deben ser entendidos como una serie de factores que condicionan el grado de satisfacción o insatisfacción, los mismos que no son equivalentes, es decir que no todas se les atribuye el mismo peso, sino por el contrario, cada prestador tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud. Algunas de las condiciones ligadas a este indicador son:

-Características específicas del puesto de trabajo:

- a) Sueldo
- b) Jornada laboral
- c) Cualificación necesaria
- d) Posibilidad de promoción laboral

-Condiciones de trabajo en general:

- a) Mercado laboral en su conjunto
- b) Condiciones de trabajo
- c) Facilidad de entrar y salir mercado

Con el paso de los años, se han determinado múltiples factores que podrían condicionar o ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales se ha hecho mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo

y supervisión. Elton Mayo, precursor de la teoría de las relaciones humanas dentro de la administración, aseguro que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, estima, afiliación, entre otros. Por su parte, formulo la teoría de los dos factores o bifactorial de la satisfacción laboral, quien postulo la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. Los factores intrínsecos, llamados motivadores, estaban basados en los satisfactores del trabajo e incluían el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, llamados factores higiénicos, estaban basados en los factores que producen insatisfacción en el trabajo e incluían las políticas institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo (Uriel 2009).

Cultura organizacional

Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Es un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras, es también la conducta convencional de una sociedad, que influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes, asimismo se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional creando el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo (Weiss 2005).

Diseño organizacional

Las organizaciones según Chester Bernard, son "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas", En el aspecto de coordinación consciente de ésta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una Jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización. (Giraldo 2011)

Potencial humano

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización. y ésta existe para alcanzar sus objetivos. (Giraldo 2011)

1.1.2.2 Dirección Ejecutiva de Criminalística PNP (DIREJCRI)

La Dirección Ejecutiva de Criminalística PNP (DIREJCRI), es una organización de la Policía Nacional del Perú encargada de proporcionar el apoyo técnico – científico – criminalística a las diferentes entidades del estado, para coadyuvar a la administración de justicia, en la búsqueda de la verdad, basada en principios profesionales, éticos y morales. Una de sus divisiones es la División de Laboratorio Criminalístico (Divlacri) la cual tiene por función realizar exámenes y análisis técnico científicos, emitir dictámenes periciales Criminalísticos, investigar y divulgar la ciencia criminalística así como propender al intercambio internacional de conocimientos afines, es la amplia misión encomendada a la División de Laboratorio Criminalístico como parte integrante de la Dirección de

Criminalística de la Policía Nacional del Perú (Manual de procedimientos DIVLACRI 2017).

El sistema de administración de justicia del país se vale de este equipo multidisciplinario que encontrándose en contacto con los indicios y evidencias hallados en el lugar de los hechos de un evento criminal, está en capacidad de captar y percibir el lenguaje mudo de las cosas a través de procedimientos y técnicas que le permiten llegar a una conclusión científica, obteniendo una respuesta ajustada a la verdad que se materializa en un dictamen pericial criminalístico; el cual orienta y contribuye con el proceso investigatorio para una correcta administración de justicia, que garantice al ciudadano la convivencia pacífica y consolide la seguridad jurídica del Estado.

DIVISIÓN DE BIOLOGÍA FORENSE

Una de las divisiones dentro de la DIRLACRI, es el de Biología Forense la cual realiza exámenes en diferentes tipos de secreciones biológicas hallados en la escena del crimen, así como exámenes de Ley en personas agraviadas e investigadas por la comisión de diversos delitos.

La División de Biología Forense cuenta con tres departamentos: Hematología y Espermatología Forense, Biología Molecular – ADN y Microbiología Forense. En el Departamento de Hematología y Espermatología Forense se examinan y analizan diversos tipos de muestras (prendas de vestir, armas blancas, armas de fuego, etc) las cuales fueron recolectadas en las escenas donde sucedieron hechos criminales. Son tres tipos de indicios biológicos encontrados frecuentemente en las muestras que llegan a este departamento: sangre, semen y pelos los cuales son analizados utilizando diversos reactivos (Adler, Sueros antihumanos, Fosfatasa ácida, etc) e instrumentación (microscopio óptico, microscopio de comparación con software).

En el Departamento de Biología Molecular – ADN se realiza exámenes en las muestras que previamente fueron analizadas en el Departamento de Hematología, con la finalidad de INDIVIDUALIZAR la identidad de las presuntas víctimas y/o investigados cuyos fluidos biológicos fueron hallados en las mismas.

En el Departamento de Microbiología Forense se analizan alimentos de los cuales se sospecha contaminación, adulteración y /o descomposición; para ello se utilizan diversos medios de cultivo microbiológico que resultan una herramienta imprescindible para determinar el tipo de microorganismo que contiene las muestras sospechosas de contaminación.

1.2 Justificación de la investigación

La investigación tuvo como contribución mejorar la satisfacción del personal que labora en esta institución, además de aportar de manera exploratoria algunos factores que se asocian al diagnóstico del nivel de satisfacción del usuario interno, adecuando una metodología ya validada en el ministerio de salud como norma técnica, y utilizada en instituciones de salud del estado, se consideró de manera práctica aplicarla pues abarca tres dimensiones oportunamente estudiadas para el entendimiento de esta variable en estudio.

La relevancia teórica del estudio fue el aporte de las conclusiones en el sentido de las tres dimensiones pilares fundamentales en cualquier investigación, es por ello que a partir de este trabajo queda como propósito a futuro realizar este nuevo análisis, tomando en cuenta más sub dimensiones o indicadores que logren resultados más específicos.

La presente investigación resulta ser relevante en el ámbito práctico, porque a partir de los resultados se puedan tomar las medidas necesarias y oportunas a fin de optimizar las condiciones del entorno de trabajo entendiendo que el recurso humano satisfecho es esencial para el éxito de la labor pericial y la confianza de la ciudadanía a la institución.

A futuro que se puedan tomar acciones y establecer medidas de mejora, con la finalidad de resolver de forma práctica la problemática que acontece como en muchas otras instituciones del estado que es la satisfacción de sus trabajadores y constituir un antecedente de estudio para investigaciones futuras.

1.3 Problema de investigación

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones del estado es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de una buena gestión sobre las personas, mejorar la calidad de los procesos clave y en general de las actividades de la organización, lo que se proyectó en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.

La División de Biología Forense PNP, es el lugar donde se analizan muestras biológicas incriminadas procedentes de escenas de crimen así como se realizan los respectivos análisis de ley a agraviados en caso de haber sufrido impactos por proyectil de arma de fuego o arma blanca, actualmente la división cuenta con 42 peritos biólogos forenses asimilados a la institución policial, en efecto, este grupo humano capacitado y profesional es el responsable y la cara visible de esta división. De su trabajo depende parte de la administración de justicia para la resolución de diferentes casos, muchos de ellos son delitos contra la vida el cuerpo y la salud además contra la libertad sexual (abuso), la entrega de un

informe pericial correctamente fundamentado clave para que muchos de los delitos sean castigados.

Como en toda organización, se presentan oportunidades y amenazas; que evidencian la satisfacción e insatisfacción del usuario o cliente interno, de la División de Biología forense de la DIREJCRI – PNP, durante el año 2016. Se pretende establecer el nivel de satisfacción del cliente interno en relación al clima organizacional.

Derivado de lo anterior, se planteó, solucionar los problemas que conlleve la insatisfacción del cliente interno mediante la revisión, el análisis, reordenamiento, estandarización, creación de manuales de procesos y priorización de actividades y procedimientos, enfocadas a resultados, impactando positivamente la efectividad de la Institución.

Actualmente cuenta con 35 profesionales biólogos (usuarios internos) asimilados a la Policía Nacional del Perú, los cuales tienen como función emitir dictámenes periciales en base a conocimientos científicos. Debido a que el índice de criminalidad en el Perú se encuentra cada vez en aumento y por ende la carga pericial es mayor, es necesario la incorporación de más profesionales en la mencionada división. Se hace necesaria la medición del nivel de satisfacción del cliente interno en aspectos que son afectados positivamente por el enfoque de mejoramiento de la calidad, como lo son la comunicación, el compromiso hacia la organización y la colaboración entre áreas funcionales.

1.3.1 Problema general:

¿En qué medida la evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre -2016?

1.3.2 Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión potencial humano, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre - 2016?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión diseño organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre - 2016?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión cultura organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre - 2016?

1.4 Definición conceptual y operacional de la variable

1.4.1 Definición conceptual

La satisfacción del usuario interno es definida como la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo en el que las percepciones sobre la estructura, el diseño y la cultura de la organización dan como resultado el grado o nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario interno.

1.4.2 Definición operacional

La satisfacción del usuario interno se determinará mediante el documento técnico del Ministerio de Salud denominado: Metodología para el estudio del clima organizacional v – 02, El instrumento consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 3 dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional y ñcultura organizacional. Y enunciados que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad. Para evaluar la satisfacción del usuario interno general, se establecen tres intervalos de igual tamaño a partir del puntaje máximo y mínimo teórico por encuesta. Estos son:

- No satisfactorio [28- 55]
- Poco satisfactorio [56-84] y
- Satisfactorio [85-112].

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Hi: La evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta de manera positiva en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, diciembre - 2016.

Ho: La evaluación de la satisfacción del usuario interno no impacta de manera positiva en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, diciembre - 2016.

1.5.1. Hipótesis específicas

El nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión potencial humano, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre - 2016, es satisfactorio.

El nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión diseño organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre -2016, es satisfactorio.

El nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión cultura organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre - 2016, es satisfactorio.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre -2016.

1.6.2 Objetivo Específicos:

Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión potencial humano, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre -2016.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión diseño organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre -2016.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión cultura organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, Diciembre -2016.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de Investigación

La metodología aplicada es de tipo descriptiva, exploratoria y de corte transversal; se buscó propiedades, características y rasgos importantes de la

población en estudio, y cualquier otro fenómeno de interés relevante, que en este caso se trató de la variable satisfacción del usuario interno. De corte transversal, porque se realizó simultáneamente en un determinado momento haciendo un único corte en el tiempo.

Donde:

M \longrightarrow O

M: Muestra

O: Observación de la muestra

2.2 Población y muestra:

Población:

La población de la investigación estuvo conformada por todos los trabajadores, de la División de Biología Forense - Dirección Ejecutiva de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, distrito de Surquillo provincia de Lima, independientemente de su condición laboral y con una antigüedad mayor a seis meses, durante el mes de Setiembre del 2016. De acuerdo a las estadísticas de la unidad de personal, son 34 personas.

Muestra

La muestra en estudio se determinó de manera no probabilística, en consecuencia aquella quedó conformada por los mismos 35 profesionales biólogos (usuarios internos) con la condición de asimilados a la Policía Nacional del Perú trabajadores de la División de Biología Forense - Dirección Ejecutiva de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, distrito de Surquillo provincia de Lima, independiente de su condición laboral y con una antigüedad mayor a seis meses, durante el mes de Setiembre del 2016.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Para la recolección de datos en el presente trabajo se utilizó un instrumento que corresponde a una escala para medir actitudes.

Instrumento

El instrumento empleado en esta investigación fue el Documento técnico del Ministerio de Salud, RM 468 – 2011: *Metodología para el estudio del clima organizacional –V.02*. Constó de 34 enunciados, 28 de los cuales midieron las 3 dimensiones del clima organizacional en estudio: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional y 6 que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad. Entre el puntaje mínimo y el máximo posible (28 y 112) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obteniendo así estos tres intervalos: Clima no saludable, De 28 a 55 puntos; clima por mejorar, De 56 a 84 puntos; clima saludable, entre 85 y 112.

El valor promedio de todas las encuestas aplicadas fue el valor del clima organizacional global o total. Finalmente se ubicó en su respectivo intervalo interpretando el resultado obtenido mediante sus indicadores. En el caso del análisis por cada dimensión, éste se realizó promediando el puntaje obtenido para cada dimensión de todas las encuestas, ubicando éste en los intervalos para cada dimensión. El instrumento ya fue validado por el Ministerio de Salud para la medir la satisfacción del usuario interno.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Los datos fueron ingresadas y procesados en un programa estadístico computarizado (*Statistical Package for Social Science, SPSS Ver. 22 para Windows*). Se

aplicaron estadísticos descriptivos (medidas de tendencia central y de dispersión) a fin de caracterizar y describir al grupo estudiado. Se elaboraron los gráficos respectivos y los análisis e interpretaciones correspondientes.

III. RESULTADOS

Tabla N° 1 Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos en el instrumento de medición de la variable Satisfacción del usuario interno.

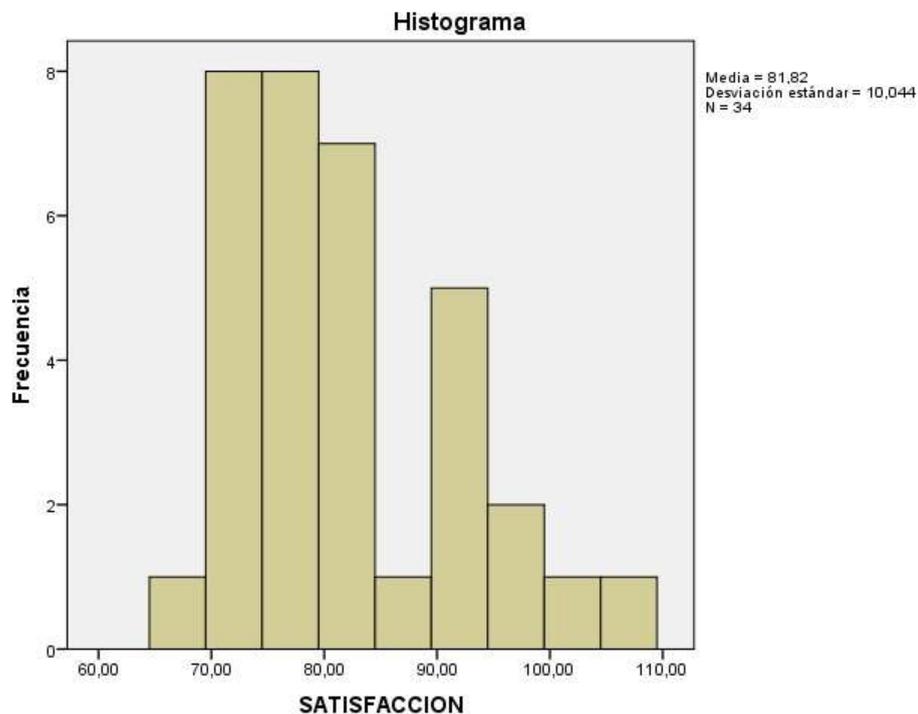
N	Válido	34
	Perdidos	0

Media	81,8235
Error estándar de la media	1,72249
Mediana	79,0000
Moda	83,00
Desviación estándar	10,04375
Varianza	100,877
Asimetría	,779
Error estándar de asimetría	,403
Curtosis	-,243
Error estándar de curtosis	,788
Mínimo	67,00
Máximo	107,00

Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Estadísticos descriptivos, tomando como dato el puntaje obtenido por encuesta, un valor promedio de 81.82, una mediana de 79.0 indica que el 50% de encuestados tiene un puntaje menor a 79.0. Moda de 83. Estos estadísticos de tendencia central indican de manera preliminar su ubicación en el intervalo poco satisfactorio. 10.04 de puntaje que se desvía del valor de la media.

Gráfico N° 1 Histograma de frecuencias, de la distribución de los puntajes obtenidos en el instrumento de medición de la variable satisfacción del usuario interno.



Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Gráfico que muestra la distribución de las frecuencias respecto a los puntajes obtenidos de los encuestado, la misma que indica que las frecuencias más altas se encuentran del lado izquierdo de la media, mientras que en el lado derecho del gráfico hay frecuencias más pequeñas.

Tabla N° 2 Resultados de los porcentaje de encuestados según indicadores de la satisfacción del usuario interno.

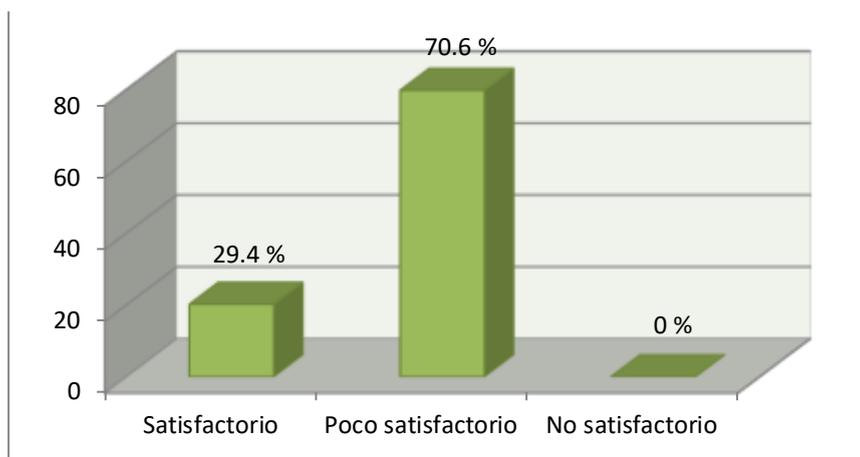
Indicadores de la satisfacción del usuario interno	Porcentaje de encuestados
---	----------------------------------

Satisfactorio	29.4 %
Poco satisfactorio	70.6 %
No satisfactorio	0.0 %
TOTAL	100 %

Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Resultados tabulados obtenidos en porcentajes de encuestados, en el que se observa que no existe personal no satisfecho, y en su mayoría los encuestados refieren que se encuentran poco satisfechos.

Gráfico N° 2 Resultados de los porcentaje de encuestados según indicadores de la satisfacción del usuario interno.



Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Resultados en gráficos de columnas, obtenidos en porcentajes de encuestados, en el que se observa que no existe personal no satisfecho, y en su mayoría se encuentran poco satisfechos.

Tabla N° 3 Resultados de los porcentaje de encuestados según indicadores de la satisfacción del usuario interno, en la dimensión diseño organizacional.

Indicadores de la satisfacción del usuario interno	Porcentaje de encuestados
Satisfactorio	20.2 %
Poco satisfactorio	79.8 %
No satisfactorio	0.0 %
TOTAL	100 %

Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Resultados tabulados obtenidos en porcentajes de encuestados donde se observa que no existe personal no satisfecho, y en su mayoría se encuentran poco satisfechos en referencia a la evaluación de la dimensión diseño organizacional.

Tabla N° 4 Resultados de los porcentaje de encuestados según indicadores de la satisfacción del usuario interno, en la dimensión cultura organizacional.

Indicadores de la satisfacción del usuario interno	Porcentaje de encuestados
Satisfactorio	25.3 %
Poco satisfactorio	74.7 %
No satisfactorio	0.0 %
TOTAL	100 %

Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Resultados tabulados obtenidos en porcentajes de encuestados donde se observa que no existe personal no satisfecho, y en su mayoría se encuentran poco satisfechos en la dimensión cultura organizacional.

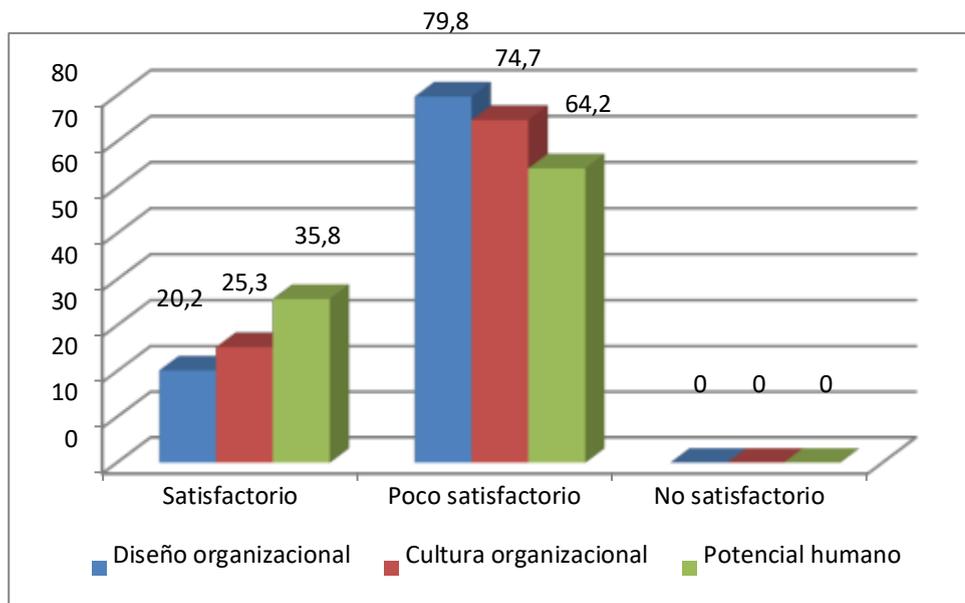
Tabla N° 5 Resultados de los porcentaje de encuestados según indicadores de la satisfacción del usuario interno, en la dimensión potencial humano.

Indicadores de la satisfacción del usuario interno	Porcentaje de encuestados
Satisfactorio	35.8 %
Poco satisfactorio	64.2 %
No satisfactorio	0.0 %
TOTAL	100 %

Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Resultados tabulados obtenidos en porcentajes de encuestados donde se observa que no existe personal no satisfecho, y en su mayoría se encuentran poco satisfechos en la dimensión potencial humano.

Gráfico N° 3 Resultados de los porcentaje de encuestados según las dimensiones de la satisfacción del usuario interno.



Fuente: División de Biología Forense – DIREJCRI PNP -2016

Resultados consolidados en grafico de columnas de los porcentajes de encuestados donde se observa que no existe personal no satisfecho, y en su mayoría se encuentran poco satisfechos en las tres dimensiones evaluadas.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha realizado un análisis estadístico de carácter descriptivo entre los niveles de satisfacción que muestran los encuestados, teniendo como variable el nivel de satisfacción del usuario interno, por ello, tomando como dato el puntaje obtenido en la encuesta aplicada, se ha obtenido lo siguiente: un valor promedio de 81.82, que se ubicaría en el intervalo de poco satisfactorio. Una mediana de 79.0 estadísticamente explica que el 50% de encuestados tiene un puntaje menor a 79.0. Un valor que más se repite de 83; todos estos valores calculados como medidas de tendencia central y estadísticos descriptivos, del mismo modo se encuentran en el intervalo de poco satisfactorio. Observando estos resultados preliminares, es implícito darse cuenta que los promedios se están ubicando mediante este análisis de tendencia central, en el valor intermedio de poco satisfactorio de acuerdo al intervalo establecido en nuestra metodología aplicada.

Al seguir con el análisis con 10.04 de puntaje que se desvía del valor de la media, es la desviación estándar calculada, la distribución de estos datos tiene además una asimetría de 0.779, siendo un valor positivo lo que indica que las frecuencias más altas se encuentran del lado izquierdo de la media, en la gráfica (Ver gráfico N° 1), mientras que en el lado derecho hay frecuencias más pequeñas. Finalmente una curtosis negativa de -0.243, que establece una distribución platicúrtica, esta medida indica el grado de apuntamiento en una muestra, y por el resultado se deduce que no hay apuntamiento puesto que el valor de corte es 3.

Cuando se agrupa a todos los encuestados se encuentra que el 29.4 % de usuarios internos de la División de Biología Forense, de la Dirección Ejecutiva de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, se encuentran satisfechos, el 70.6 % poco satisfechos, que podríamos catalogar como satisfacción media y un 0% de insatisfechos; asimismo también Orihuela (2016) determinó en su

investigación un resultado parecido, el mismo que refiere una satisfacción media del 90.7% de los usuarios internos; en tanto la investigación realizada por Tarco, Saco, Paredes y Martínez (2015), señala una satisfacción media; Pérez y Rivera (2015), indican un predominio del 57.9% de encuestados quienes manifiestan una satisfacción media; Gutiérrez (2015) concluyó que nivel de satisfacción del usuario interno es de 18%, mientras que la insatisfacción está dada por el 82%; Sánchez (2010), obtuvo un 39% con percepción alto de clima organizacional y ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional; Bobbio (2010) encontró el 32.7% del personal está satisfecho con su trabajo. En suma, el resultado de estos trabajos de referencia indican valores muy parecidos a los determinados en la presente investigación, destacando que ningún encuestado se sintió insatisfecho.

Caso contrario a los resultados obtenidos por la investigación se enumeran los siguientes sucede con García (2015) quien concluye que el grado de satisfacción es alto; Veliz y Villanueva (2013) igualmente con altos niveles de satisfacción; Vargas (2014) concluye que el usuario interno en su nivel de satisfacción en general es del 90%; INFOTEP (2013), en esa misma línea determinó un buen nivel de satisfacción general correspondiente a un 81.0%; Caso aparte mencionamos a García quien determinó una gran mayoría de usuarios internos insatisfechos, debido a como se reporta la falta de estabilidad y de oportunidades datos recogidos por la misma encuesta. Estos resultados podríamos asociarlos a la dimensión diseño organizacional de nuestra investigación, por lo que son dimensiones e indicadores muy sensibles percibidas por el trabajador, la falta de estabilidad y de oportunidades cae en el diseño y estructura de la organización pieza fundamental en la percepción de insatisfacción de los encuestados por estos autores.

Existen diferencias en los resultados observados, debido a la gran variedad y complejidad cuando se aborda este tema, de satisfacción del usuario interno, muy ligado a la satisfacción laboral, y componentes de una variable que también juega un rol importante, como es el clima organizacional, todos ellos miden de diferentes maneras esta variable que es predominantemente perceptiva, y toda aquella que provenga de la percepción de cada usuario tiene un componente subjetivo; además no todas las instituciones llevan un adecuado componente del cuidado del potencial humano y sus relaciones saludables interpersonales y estructurales en su organización, además se debe notar aquí que en una institución existen diferentes grupos ocupacionales, de manera que algunos deben estar satisfechos y otros no, cuando se recoge un resultado global puede enmascarar una realidad perteneciente a un determinado grupo ocupacional.

Los resultados a los que se llega en materia de dimensiones de la variable satisfacción del usuario interno van en ese mismo sentido, pero se destaca aquí, que se encuentra un grado mayor de satisfacción en la dimensión potencial humano, con un 35.8 % de nivel de satisfacción, que incluye algunas sub variables como son la innovación, el liderazgo, la recompensa y el confort, indicador importante para mejorar a futuro institucionalmente. Analizando los resultados obtenidos por Vargas (2014), dentro de las principales variables estadísticamente significativas encontradas fueron instalaciones y equipamiento existentes, servicios de apoyo comunicación. En relación con los principios de gestión de calidad, 2 de los 3 principios se encontraron relacionados con el nivel de satisfacción: Enfoque al Cliente y Participación del personal, lo que se podría establecer como analogía a las variables relacionadas al potencial humano analizadas en la presente investigación; de la misma manera Tarco, Saco, Paredes y Martínez (2015), determinaron una significancia con el confort, en sus resultados, estableciendo así que estas dimensiones son importantes al momento de ser percibidas por el trabajador.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se estableció que el 29.4 % de usuarios internos de la División de Biología Forense de la Dirección Ejecutiva de Criminalística - DIREJCRI de la Policía Nacional del Perú - PNP, se encuentran satisfechos, el 70.6 % se encuentran poco satisfechos, no encontrándose usuarios insatisfechos, siendo esta investigación determinante para conocer en qué medida la evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP, durante el periodo Diciembre -2016.
2. En la dimensión potencial humano, el 35.8 % de usuarios internos se encuentran satisfechos, y el 64.2 % están poco satisfechos.
3. En la dimensión diseño organizacional, el 20.2 % de usuarios internos se encuentran satisfechos, y el 79.8 % están poco satisfechos.
4. En la dimensión cultura organizacional, el 25.3 % de usuarios internos se encuentran satisfechos, y el 74.7 % están poco satisfechos.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda:

1. Mejorar con la organización satisfactoria y mantener siempre la unidad de los trabajadores; generando para ello otras investigaciones en las que se determinen otros factores que pueden tener influencia en la satisfacción del usuario interno.
2. Implementar un programa de capacitación y evaluación de oportunidades de progreso profesional que permitan una mejora continua en la organización.
3. Establecer un programa de actividades que propicien el mantenimiento de una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
4. Fomentar una adecuada viabilidad de las inquietudes y algunas disconformidades laborales, esto es hacer más eficiente la estructura de la organización a favor de los trabajadores.

VI. AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a los docentes de la Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro – Sede Lima, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de la presente tesis de postgrado, de manera especial, al Dr. Manuel Palomino Márquez quien ha guiado con paciencia y rectitud como docente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bedoya, G. (2014). *Servicio al cliente interno y su impacto en la gestión y clima Organizacional*. Tesis para optar el título de especialista en gestión administrativa. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 59 pp.

Bobbio, L., Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 14(2), 133-138

Cadena, L (2010). *Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oral Medic SACS*. Rev. Enferm. Vanguard.1(1), 16-20

Chiavenato, I. (2000). *“Administración de Recursos Humanos”*. (5ta ed.)

De Guevara, U. (2010). *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de Transformación*. Tesis. Universidad de Xalapa,14-15.

García (2015). *Satisfacción del cliente interno y externo del Comité Olímpico Guatemalteco*. Tesis. Universidad Nacional Guatemala.

García y Bedoya (1997). *Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle*. [tesis]. Cali: Universidad del Valle.

Ginebra, J. (1999). *La “Única” reingeniería la “otra” calidad. Dirección por servicio*.

Giraldo, B. (2010). *Clima Organizacional. Departament Administrativo de la Función Pública de la República de Colombia*. <http://www.dafp.gov.co>; Fecha de acceso: 04 de Marzo del 2011.

Gómez, A. (2015). *Evaluación de la satisfacción enfermera en las unidades de hospitalización de hospitalización del hospital San Agustín*. Tesis. Oviedo, España. Universidad de Oviedo, 7:10

Gonçalves, A. (1997) *Dimensiones del Clima Organizacional*. [Citado 4 Junio 2017]. Disponible en: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.Htm>.

González, J. (2013). *Segundo estudio de satisfacción del usuario externo y primer estudio de satisfacción del usuario interno del laboratorio de mecánica dental CURN*. Rev. Enferm. Vanguard. 1(1), 16-0

Gutierrez, E. (2015). *Satisfacción del usuario interno y Calidad de atención en Control pre vacacional - Hospital Rebagliati*. Tesis. Lima, Perú. Universidad Nacional de Trujillo.

Herzberg, F. (2003). *Una vez más ¿Como motiva a sus empleados?.* En: Harvard Business Review. America Latina.

Hoppock, R. (1959). *Job satisfaction*. New York. United States: Harper Ed, 1935.

HSS/SILOS-30. *Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud*. Organización Panamericana de la Salud. Washington

INFOTEP (2013). *Estudio de satisfacción clientes internos Santo Domingo*. Journal of Retailing; 67, 420-50.

Kolb, D., Rubin, I. y Mcintyre, J. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.

López, F. (2011). *Qué diferencia existe entre clima organizacional y clima laboral*. Accedido el 08/04/2018. Disponible en: <https://soyroiver.wordpress.com/2011/09/08/que-diferencia-existe-entre-clima-organizacional-y-clima-laboral/>

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

Ministerio de Desarrollo Social de Chile (2013). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos de proyectos de inversión en CESFAM de atención primaria- sector salud*.

Orihuela, A. (2016). *Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración De salud Tambopata, Puerto Maldonado*. Tesis. Puerto Maldonado, Madre de Dios. Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios. 25pp.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana*. Tesis. Iquitos, INIA.

Policía Nacional del Perú (2017). *Manual de Procedimientos*. División de Laboratorio Criminalístico, departamento de biología forense. Lima, Perú.

Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson-Prentice. Hall, México D.F., México.

Rodríguez, M. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. (3ra ed.). Alfa omega grupo editor S.A.

Sánchez, M. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y tabalosos*. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 17 (2), 91-96.

Somarrriba, N., Ramos, G., Merina, M. y Negro A. (2007). *Un análisis de la calidad del empleo y de la satisfacción laboral. Un estudio para Castilla y León*.

Soto, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones*. México: Thomson Learning.

SPECTOR, Paul (1997). *Job satisfaction. Application, assessment, cause, and consequences*. United States of America: Sage Publications, p. 3.

Tarco, R., Saco, S., Paredes, S. y Martínez, C. (2015). *Grado de satisfacción Laboral del usuario interno en los Establecimientos de salud de la Red Quispicanchi - Acomayo . Cusco, Perú*. Universidad Nacional de San Antonio Abad. *Situa* - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC

Urquiza, R. (2012). *Satisfacción e Insatisfacción Laboral y Calidad de los Servicios de Salud en Atención Primaria*. Satisfaction and Dissatisfaction and Health Services Quality in Primary Health Care Services. *MPA e-Journal MF&AP*. 6 (1), 59-61

Vargas, D. (2014). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Como

estrategia para una gestión de calidad. Tesis. Quito, Ecuador.
Universidad San Francisco de Quito.

B

Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash.* Tesis posgrado. Ancash, Perú. Universidad César Vallejo.

Veliz, J y Villanueva, K. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur.* Rev. Soc. Peru. Med. Interna , 21 (4)

Weiss, G. (2005). *Patients satisfaction with primary medical care. Evaluation of sociodemographic and predispositional factors.* MedicalCare. Abril 26(4), 38392. accedido el 01/12/15. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071823762008000100007.

VIII. APENDICE Y ANEXOS

8.1 Anexo N° 01 Matriz de consistencia lógica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES
¿En qué medida la evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida la evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP - 2016</p> <p>Objetivo Específico</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión potencial humano, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP - 2016.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión diseño organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP - 2016.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión cultura organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP - 2016.</p>	<p>Hi: La evaluación de la satisfacción del usuario interno impacta de manera positiva en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.</p> <p>Ho: La evaluación de la evaluación de la satisfacción del usuario interno no impacta de manera positiva en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.</p>	Satisfacción del usuario interno

Fuente: Elaboración propia

8.2 Anexo N°02 Cuestionario para el estudio de la satisfacción del usuario interno

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud:
2. Tipo de Establecimiento: [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red
3. Sector: [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. Código del cuestionario: 6. Edad:
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
9. Profesión: 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
11. Tiempo trabajando en la Institución: 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

8.3 Anexo N°03 Base de datos del nivel de satisfacción laboral del usuario interno

Usuarios Internos	PREGUNTAS de clima organizacional (puntuación por pregunta)																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	4	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3	2	3	3	1	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	1	3	4
2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	4	1	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	1	2	4
3	2	2	3	1	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4
5	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	1	3	4
6	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	3	1	3	4
7	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4
8	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	4
9	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4
10	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	3	4
11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	3	4
12	2	4	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4	1	3	4
13	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4
14	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4
15	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4
17	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4
18	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
19	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3
20	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3
21	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	1	3	3

22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	
23	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	
24	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	
25	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	1	3	3	
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	1	3	3		
27	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	1	3	3	
28	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	
29	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	1	4	3	2	3	3	
30	2	1	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	2	3	2	2	
31	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
33	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	
34	2	4	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4	1	3	4	

Fuente: Elaboración propia

8.4 Anexo N° 04 Propuesta de intervención científica

1. Introducción

La satisfacción del usuario interno es un elemento importante en la definición amplia del clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

Las variables que definen a la satisfacción del usuario interno son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. Tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Posee un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima.

En nuestra investigación hemos abordado tres dimensiones las que son el diseño organizacional, la cultura organizacional y el potencial humano.

2. Justificación

La presente investigación resulta ser relevante en el ámbito práctico, porque a partir de los resultados se puedan tomar las medidas necesarias y oportunas a fin de optimizar las condiciones del entorno de trabajo entendiendo que el recurso humano satisfecho es esencial para el éxito de la labor pericial y la confianza de la ciudadanía a la institución.

Es por ello que en una organización el sistema de mejora continua es imprescindible sin antes elaborar un diagnóstico, que es precisamente lo que se consigue con esta investigación.

3. Objetivos General

Aumentar el porcentaje de usuarios satisfechos en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016

4. Objetivo específico

Mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión potencial humano, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.

Mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión diseño organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.

Mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno en la dimensión cultura organizacional, de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.

5. Metodología

1. Diagnóstico y evaluación de la satisfacción del usuario interno

2. Conformación del equipo de gestión del capital humano en el área o dependencia institucional
3. Favorecer la iniciativa, creatividad y participación de los principales actores involucrados en la problemática.
4. Proponer las alternativas de solución, mediante la activa participación de todos
5. Canalizar y viabilizar estas alternativas buscando soluciones en las instancias correspondientes.
6. Realización de talleres y sesiones demostrativas.

6. Resultados

La propuesta prevé la consecución de los objetivos que tienen como meta prioritaria aumentar el porcentaje de usuarios satisfechos en la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016 en sus diferentes niveles, para ello deberá efectuarse una programación en base a planes prioritarios, siendo el avance gradual y con progresos debidamente evaluados.

7. Conclusión

El planteamiento de intervención científica plantea que al primer año de su implementación de consiga más del 90% de usuarios internos satisfechos, situación que permitirá una optimización de metas, servicios y recursos institucionales.