



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios
en el Centro de Salud Zaña**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Segura Chepe, Rosa Maria de Fatima (ORCID: 0000-0003-4223-9311)

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo Martin (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios y a la Virgen de Guadalupe, con amor y gratitud por permitirme un logro más en mi carrera profesional, por otorgarme apoyo espiritual y fortaleza en cada circunstancia de mi vida.

A mis padres, por ser mi guía, apoyo y sobre todo por enseñarme a ser perseverante, por brindarme su apoyo incondicional ante situaciones como las que venimos atravesando, por motivarme a no desistir por mis anhelos.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, por haberme guiado y a la vez darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, al Mg. Eduardo Amoros Rodríguez por todos sus aportes y apoyo durante este proceso, así mismo, a las personas que participaron de la presente investigación, ya que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

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	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad de Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	18
Tabla 2	Correlación entre clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	18
Tabla 3	Nivel del variable clima laboral en los trabajadores	19
Tabla 4	Nivel de satisfacción del usuario	19
Tabla 5	Correlación entre autorregulación y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	20
Tabla 6	Correlación entre involucramiento laboral y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	20
Tabla 7	Correlación entre supervisión y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	21
Tabla 8	Correlación entre comunicación y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	22
Tabla 9	Correlación entre condiciones laborales y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña	22

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general es determinar la relación entre el Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental descriptivo correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 30 trabajadores en el centro de salud Zaña y 30 usuarios externos el centro de salud Zaña quienes se les aplicó, dos cuestionarios una para la variable clima laboral en los trabajadores y otro cuestionario para satisfacción de los usuarios, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,95 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo su correlación entre clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña, encontró un Rh de Spearman (0,972); siendo alta, existiendo una relación significativa entre el clima laboral en los trabajadores y satisfacción de los usuarios, afectando de forma directa ambas variables de relación.

Palabras clave: Clima, laboral, satisfacción, usuarios.

Abstract

The present research work had as general objective is to determine the relationship between the work environment and user satisfaction in the Zaña health center. The thesis approach corresponds to a basic study, with a correlational descriptive non-experimental design. A representative study group was used, made up of 30 workers in the Zaña health center and 30 external users of the Zaña health center who were applied two questionnaires, one for the variable work environment and another questionnaire for user satisfaction. The validity of which was established through expert judgment and reliability through Cronbach's Alpha, around 0.95, establishing a high level of reliability. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding their correlation between work environment and satisfaction in users at the Zaña health center, a Spearman Rh (0.972) was found; being high, there is a significant relationship between the work environment in workers and user satisfaction, directly affecting both relationship variables.

Keywords: Climate, work, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

Últimamente, las fundaciones públicas que ofrecen administraciones de bienestar se preocupan por tener un excelente recurso humano, en cada asociación hay concurso; ahora con la actual pandemia COVID-19, están mostrando hasta qué punto las oficinas de bienestar de todo el planeta estaban dispuestas a compartir implicaciones sociales autorizadas fundamentales, en torno a un acuerdo similar de administraciones de bienestar (OPS/OMS, 2020a).

A nivel mundial con el ciclo continuo COVID-19, la decepción laboral en las oficinas de bienestar es absoluta incluso en las naciones creadas, básicamente en el 90% de ellas. No son muchas las naciones que aún no han mostrado estos problemas, siendo las preocupaciones significativas la ausencia de seguridad del trabajador de bienestar, la ausencia de ejecutorias, la sobrecarga de horas de trabajo, la desarticulación de la junta y la cultura jerárquica, la desmotivación por el trabajo, etc. (OMS, 2020a).

A nivel nacional en nuestro país, las metas y necesidades del Estado regularmente no coinciden con los anhelos y prácticas del personal docente que labora en los distintos consultorios de salud, tal como lo señalan Merino y Díaz (2008) quienes dirigieron una investigación sobre el nivel de satisfacción en las instituciones de Lambayeque manifestaron estar en un nivel bajo y regular siendo solo el 30% del grado de satisfacción (p.10).

Así, en el panorama de cumplimiento de los clientes de la cobertura médica integral, pensando en una prueba transversal de 5,067 expertos en bienestar, de los cuales 2,230 eran médicos y 2,837 asistentes, acudiendo a 181 sustancias del MINSA, Es Salud, FF AA y PP e instalaciones para conocer el discernimiento del asistente; justo y cuadrado de cumplimiento con su trabajo, se rastreó que el 65.8% de los asistentes médicos transversales estaban contentos con su trabajo, mientras que el 12.8% estaban decepcionados. Esencialmente, el 83,0% de los asistentes médicos estaban contentos con las ventajas logradas en la convocatoria; el 81,8% estaban contentos con la comunicación médico-paciente establecida en la consejería y el 77,3% con sus supuestos para atender las necesidades de los pacientes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014).

En el foco de bienestar de Zaña, es todo menos un consultorio de bienestar de grado principal de atención con clasificación I-2, responsable de atender las necesidades de bienestar de sus clientes externos, con prestación clínica ambulatoria completa, el personal de bienestar en esta organización tiene planes de pasaje y permisos efectivamente establecidos sin embargo una gran cantidad de las ocasiones trabajan quedando fuera de su horario, lo que provoca diferentes condiciones médicas. Otro de los factores principales es la compensación económica que es extremadamente baja para los expertos, lo que crea una ausencia de inspiración y desilusión laboral, inasistencia, rotación de personal, utilidad casi nula y un lugar de trabajo ominoso y contundente, en cuanto al trabajo que realizan los expertos, deberían tener una compensación que sea comparable con las capacidades que realizan y debería llenar como un motivador. Los trabajadores internos o clientes se suman a la asociación 'por lo que reciben, de esta manera, si una tarea es compensada inadecuadamente su presentación no será algo similar, será baja. Lo que, es más, otro factor es la ausencia de consideración de los activos o materiales de trabajo son restringidos, lo que aclara un contribuyente a la cuestión y que restringe la gran presentación para la consideración del paciente de calidad.

La cuestión general se formó de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña?, como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores en el centro de salud Zaña?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña?; ¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña?, ¿Cuál es la relación que existe entre el involucramiento laboral y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña?, ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña?, ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña?, ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña?

Así mismo, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud

Zaña y como objetivos específicos se plantearon los siguientes: identificar el nivel de clima laboral en los trabajadores en el centro de salud Zaña; identificar el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; identificar la relación entre la autorregulación y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; identificar la relación entre el involucramiento laboral y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; identificar la relación entre la supervisión y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; identificar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

Como hipótesis general tenemos: Existe relación significativa entre clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña
Hipótesis específicas tenemos: existe nivel significativo en el clima laboral en los trabajadores en el centro de salud Zaña; existe nivel significativo en el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; existe relación significativa entre la autorregulación y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; existe relación significativa entre el involucramiento laboral y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña; existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

La exploración presenta según una perspectiva de sentido común, es importante descubrir lo que el personal de bienestar está sintiendo en su trabajo cotidiano y luego, la forma en que reconocen las nuevas implicaciones de sus estilos de trabajo o los atributos que toma su conducta y lo que estos significan para el mejoramiento del trabajo institucional y según una perspectiva metodológica será accesible a la sociedad lógica, llegando a destinos lógicos que fueron trabajados cambiando el instrumento propuesto para el surtido de datos y aprobado fehacientemente para la presente investigación.

II. MARCO TEÓRICO

El propio personal de bienestar, particularmente de las naciones europeas y latinoamericanas, necesita financiar o potencialmente adquirir sus propios materiales para salvar su bioseguridad, tanto en el trabajo como en su área familiar y local, debido a la forma en que los establecimientos de bienestar han explotado efectivamente, influyendo en las mentalidades y prácticas más allá de los atributos primarios de sus entornos de trabajo (OPS, 2017).

Se introduce una circunstancia comparativa en torno a la realización del trabajo, hasta antes del COVID-19 se evaluaba que la realización del trabajo de su personal era de alta a alta, es decir, se situaba entre el 70 al 90% de realización de la ocupación alta, siendo que los problemas más graves se encontraban en la ampliación de la jornada laboral, utilización de diferentes modalidades de convenios y bajos salarios, asimismo se ve que los puestos son transitorios bajo el sistema de subcontratación, etcétera (OIT, 2019).

En la encrucijada actual COVID-19, en varias naciones, incluida la nuestra, se muestran pacientes no deseados dormitando en las carreteras o fuera o potencialmente en los caminos de las oficinas de bienestar pidiendo o solicitando que se les incorpore y no se les abandone a su destino. Italia ha mostrado el límite de la circunstancia actual, cuando el 24 de marzo de este año dos cuidadores médicos acabaron con todo cuando no pudieron percibir cómo se deshumanizaba la atención y ayuda clínica al arrojar cadáveres por todas partes (CNN Español, 20/3/2020). La impresión de esto no es otra cosa que las condiciones de trabajo impotentes en las que todo el profesorado de bienestar se está viendo obligado a trabajar en medio del vertiginoso desarrollo de la pandemia del COVID-19.

Por lo consiguiente se tomaron algunos trabajos para la presente investigación pudiendo analizar trabajos internacionales como nacionales a continuación se detalla de la siguiente manera:

A nivel internacional en Cano, S. et al (2016); con el objetivo de percibir las experiencias de los beneficiarios del régimen subsidiado de una comunidad en Medellín sobre la calidad ofrecida. Fue una investigación cualitativa y el instrumento aplicado fue la entrevista. Los resultados que se lograron observar son que, para el

usuario, la calidad está determinada en gran parte por el trato humanizado en salud, así como también si el problema tuvo una solución rápida y eficiente, y si las expectativas fueron cubiertas, permitiendo su satisfacción. Este estudio fue considerado como antecedente, puesto que, a diferencia de los anteriores, es cualitativa y permitió conocer la opinión completa de sus entrevistados. Determinando que para lograr un servicio eficiente no solo dependerá del equipamiento o infraestructura del establecimiento de salud, sino que depende fundamentalmente del trato humanizado con el que el personal trate al paciente y muchas veces es este aspecto que se encuentra con mayor deficiencia en los centros de salud u hospitales.

Ortiz (2016), en su evaluación con una ilustración de 200 agentes, los instrumentos fueron dispuestos por el investigador. Entorno autoritario que propiciaría que el trabajador no se sintiera realizado y no tuviera la opción de consentir el avance de los ciclos normativos al igual que tener repercusiones. El creador razona que el examen propone resultados y fines que pueden desarrollar más el clima empresarial interno, igualmente infiere que se puede hacer una investigación cercana con la propia investigación con diferentes ramas de la propia organización y que los efectos posteriores de la exploración desarrollarán más los temas descubiertos, particularmente considerando que el capital principal.

Salazar, Cosiun y Torres (2019) en su artículo Relación del ambiente autoritario con la realización laboral en una organización del área de desarrollo, de igual manera Medina (2012) exploró factores similares en vendedores de camiones del Municipio San Francisco del Estado Zulia, el cual buscó relacionar los dos factores, posteriormente, que en la medida que el ambiente sea positivo ayudará con sentir una realización más notable.

Para Gómez (2015) es un examen expresivo transversal, en el que se propuso jugar la satisfacción del cargo de enfermería según la unidad de hospitalización en la que trabajan y captar el socio-fragmento y las condiciones de trabajo que pueden estar relacionadas con una satisfacción realmente extraordinaria, la población de exploración de 121 asociados clínicos fue dirigida desde enero a mayo de 2015. Para ello, se aplicó una revisión normalizada (Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja) a una población de 95

colaboradores clínicos del Hospital San Agustín. Por fomentar una base de datos, los resultados fueron realmente analizados y examinados destacándolos de varias pruebas. Se descubrió que, dependiendo de la unidad de hospitalización, el reconocimiento es novedoso, las unidades clínicas tienen mayor reconocimiento que las unidades asistenciales, los especialistas varones son los que muestran mayor reconocimiento de la ocupación, encontrando, en conjunto, que las condiciones de trabajo influyen en el reconocimiento del trabajo, con una importancia real $p < 0,005$, siendo los resultados realmente básicos.

Para Maggi, W. (2017) dirigió la Evaluación de la naturaleza de la atención comparable según la inclinación general de los clientes de las administraciones de crisis pediátricas Hospital General de Milagro en el período 2017. Fue de metodología cuantitativa, se aplicó la escala SERVQUAL a 357 sujetos. Los resultados que llamaron la atención fueron el bajo nivel de cumplimiento por cuestiones en la mayor parte de las mediciones estimadas por SERVQUAL: calidad inquebrantable, simpatía, sustancia y bienestar; siendo la capacidad de respuesta la que adquirió una valoración superior.

Se infiere que la ayuda evaluada no ofrece bienestar ni tratamiento aculturado a los pacientes, a pesar de ser una región de crisis donde se junta un grupo débil, por ejemplo, los niños. Como se indica en la investigación dirigida en el 2017, en Ecuador se tiende a ver que a pesar de ser un país con un modelo de marco de bienestar de protección general esto no ha asegurado que la calidad que se da en las fundaciones logre la satisfacción del paciente; ya que aún falta consideración en la que es importante trabajar y mejorar. Asimismo, para que el cliente se sienta satisfecho, los discernimientos deben cumplir con los supuestos, y para lograrlo es crucial ofrecer competencia y cordialidad en la disposición de la atención. Además, el discernimiento que cada cliente tiene de la ayuda será de extrema importancia ya que es lo que beneficiará o influirá en la imagen de una oficina de bienestar.

Ríos (2017) realizó el estudio, su propósito era valorar el clima organizacional de las enfermeras; de estudio descriptivo y corte transversal; la muestra estuvo constituida por 30 enfermeras; el instrumento fue elaborado por la Organización Panamericana.

Los resultados muestran que el clima organizacional obtuvo 52 puntos calificado como medio o poco satisfactorio, destacando que el personal percibe que buen liderazgo del departamento, aunque considera se debe mejorar las variables participación, motivación y reciprocidad para lograr alcanzar integralmente la satisfacción de los recursos. Concluyéndose que el clima organizacional tiene un nivel medio de satisfacción, además que se debe poner fuerza a la variable cooperación para conseguir la satisfacción de los recursos.

A nivel nacional para Gutiérrez Arana & Payano (2018) las enfermeras de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018", su objetivo fue decidir la conexión entre el ambiente autoritario y el cumplimiento de la ocupación de los asistentes médicos de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018. El estudio de exploración tuvo un plan no exploratorio, con una metodología cuantitativa, transversal, correlacional hechiza; la población de investigación se dirigió a 50 asistentes que trabajan en el establecimiento; utilizando la revisión como procedimiento; los instrumentos utilizados fueron las encuestas tipo Likert de José Rojas Muñoz, la primera para evaluar el ambiente jerárquico que consta de 27 cosas y la segunda para, la realización laboral que consta de 17 cosas, ambas fueron aplicadas previo asentimiento educado. Los resultados mostraron una relación entre los factores a través del ensayo Rho Spearman de (0,223).

En lo que respecta al entorno jerárquico, el 17,8% veía un entorno de autoridad sólido, el 44,4% creía que necesitaba mejorar y el 33,8% lo consideraba desafortunado; en cuanto a la realización del trabajo, el 53,6% de los especialistas se sentía satisfecho, el 11,8% muy satisfecho y el 34,7% decepcionado. Razonando que existe una baja conexión entre ambos factores, se rastreó que las cosas en las que los encuestados se sentían más realizados eran las identificadas con el solaz y el carácter, mientras que las cosas en las que se sentían decepcionados eran las identificadas con la compensación y las fuerzas motivadoras del trabajo.

Huerta (2015) dirigió una investigación el objetivo fue decidir el grado de cumplimiento de los clientes. Exploración subjetiva transversal, se dirigió el surtido de información a través de una revisión para medir el cumplimiento de los clientes según sus percepciones. Se eligió un ejemplo de 77 clientes para su alojamiento. Se obtuvieron los siguientes resultados El 92% de los clientes estaban satisfechos

con la asistencia prestada; los componentes de calidad inquebrantable, seguridad, simpatía y partes sustanciales de la visión general de SERVPERF dieron lugar a más del 80% de clientes satisfechos. Sea como fuere, la medición de la capacidad de respuesta provocó una gran decepción. El grado de satisfacción de los clientes fue del 92%. Es más, la decepción se fijó en las regiones que necesitaban pulcritud y solaz durante la administración. La investigación permitiría tener una visión clara sobre lo que sucede con la consideración dada a los clientes y a partir de ahí plantear arreglos (p. 7)

Salazar, Cosiun y Torres (2019) en su artículo Relación del ambiente autoritario con la realización laboral en una organización del área de desarrollo, de igual manera Medina (2012) exploró factores similares en vendedores de camiones del Municipio San Francisco del Estado Zulia, el cual buscó relacionar los dos factores, posteriormente, que en la medida que el ambiente sea positivo ayudará con sentir una realización más notable.

Saldaña (2017) dirigió la actual exploración denominada "Ambiente laboral en los cuidadores de hospitalización del Hospital II-2 - MINSAL - Tarapoto, 2016", determinada a decidir el ambiente laboral en los cuidadores médicos de hospitalización. Se trata de una exploración fundamental, de tipo esclarecedor; el ejemplo se ajustó a 33 cuidadores médicos de las prestaciones de hospitalización, se utilizó la encuesta de clima laboral. Entre los resultados, el lugar de trabajo de los cuidadores en Cirugía, Neonatología y la Unidad de Cuidados Intensivos era razonable; en Pediatría, Ginecología y Medicina era aceptable.

Rocha, Álvarez, Ballarre, Puig, Delgado y Oduardo (2015) en un artículo lógico titulado Satisfacción de clientes y cooperativas de especialistas según la mente en la residencia de ancianos "General Peraza". Dispusieron como objetivo, evaluar el grado de cumplimiento de clientes y cooperativas de especialistas correspondientes a la consideración obtenida. Exploración transversal inconfundible, el ejemplo comprendía 40 ancianos presos y 30 obreros del establecimiento. Se les aplicó la encuesta de satisfacción del cliente. Los resultados adquiridos mostraron decepción con la ausencia de seguridad en la consideración y la ausencia de tratamiento de los problemas individuales de los clientes (p. 496).

Alcántara (2020). La evaluación fue conducida bajo la metodología cuantitativa con nivel de representación y curso de acción correlacional, no exploratoria y transversal. La prueba fue probabilística, el modelo estuvo conformado por 298 clientes externos que acudieron a las oficinas de éxito investigadas, asimismo, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo, que fue acogido por el juicio del profesional, y la prueba de calidad duradera utilizada fue el alfa de Cronbach de 0,868. El resultado fue que existe una rápida y enorme asociación entre la atención y la satisfacción del cliente ambulatorio, se encontraron grandes contrastes en la atención prestada entre el Centro de Salud de Tucume y el Centro de Salud de San Pedro de la Bendita, y lo mismo se observó en la satisfacción del cliente.

En cuanto a las sus definiciones del clima laboral tenemos la teoría de Rensis Likert, el sostiene que la teoría del clima laboral de Likert, propone que la conducta aceptada por los trabajadores depende directamente de los tipos de conducta reguladora y de las condiciones de autoridad que ven, posteriormente, se expresa que la respuesta o conducta de los trabajadores será controlada por la percepción que tienen respecto al clima.

Chiavenato (2015) hace referencia a los trabajadores se ajustan continuamente a una gran variedad de condiciones para satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio energético. Esto se retrata como un estado de variedad que no sólo sugiere la tendencia general de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también las de tener un lugar con una ocasión social de individuos de respeto y auto reconocimiento.

Robbins y Coulter (2013), refirieron que el clima laboral significa estar en contribución consistente dentro de la organización, haciendo que los representantes sientan y experimenten a qué se parece el clima dentro de la asociación (p. 90).

El involucramiento laboral es la identificación de los valores y compromiso del colaborador dentro de la organización en desarrollar y cumplir en todas las áreas requeridas (Palma, 2000, p.4).

Supervisión describe el entusiasmo por la utilidad y el significado de los jefes en la supervisión dentro del movimiento del trabajo como una relación de ayuda y dirección para los trabajos que son esenciales para su ejecución diaria. (Palma, 2000, p.4).

La comunicación alude a la visión del nivel de familiaridad, rapidez, lucidez, inteligibilidad y exactitud de los datos relacionados y apropiados para el funcionamiento interior de la organización con la consideración de sus clientes o potenciales clientes" (Palma, 2000, p.4).

Las condiciones laborales aluden al reconocimiento de que la fundación proporciona los componentes materiales, financieros y psicosociales fundamentales para la satisfacción de los mandados dependientes (Palma, 2000, p.4).

La autorregulación alude al entusiasmo del trabajador por los resultados concebibles que el lugar de trabajo favorece el avance individual y experto dependiente de la encomienda y con miras al futuro (Palma, 2000, p.4).

Como indica la teoría de realización de Robbins (1999), las variables que contribuyen a la realización laboral son: la prueba del trabajo, premios equivalentes, grandes condiciones de trabajo y compañeros estables. También son significativos el carácter decente, la similitud con el trabajo y la actitud hereditaria de la persona. (p. 20)

La teoría de la jerarquía de las necesidades esenciales de Abraham Maslow (1954) como indica Gamboa (2014), representa a Maslow como cada individuo tiene un clima de escala no está cerca de casa todavía montón y no depende de la represalia sólo, si no podría haber una interrelación legítima entre los especialistas reales y sus jefes, que impulsará los enfrentamientos de trabajo, la baja eficiencia, la salida del trabajo, el auto-reconocimiento: Desarrollo de las

capacidades. Piensa en la plena realización con uno mismo. Maslow cree que el hombre es obviamente sólido, en consecuencia, debe darse un avance necesario de su inspiración, el cumplimiento de sus requisitos y su propia y la realización laboral en el trabajo.

La teoría de la discrepancia indica Locke, (1968). La realización de la ocupación y la decepción es la consecuencia de la evaluación realizada por el especialista al mirar sus requisitos y las cualidades que obtiene a través de su presentación con la visión que tiene de todo lo que las propuestas de empleo él.

En este sentido, se caracteriza la poderosa idea de las cualidades que difieren de un individuo a otro, al igual que la cadena de mando de las cualidades que tiene cada individuo. Cada experiencia de realización o decepción de la ocupación es el efecto de un doble juicio: el nivel de la disparidad de discernimiento del valor y el significado general del incentivo para la persona. Esta hipótesis sostiene que las nuevas edades se inclinan hacia los lugares que les permiten incorporar un clima que no está cerca de casa, pero que está basado en el racimo y no está sujeto sólo a las represalias.

Cortada y Wood referidos por Villantoy (2014) caracterizaron la satisfacción del cliente como la transmisión de un artículo o administración que satisface o supera los supuestos o requisitos del cliente en consonancia con todos o la mayor parte de los indicadores que demuestran los grados de satisfacción con el artículo o la administración dada (p. 52).

Patrocinio (2014) llama la atención en su examen que el cumplimiento se identifica con la necesidad o condición de necesidad, carencia o ausencia de una cosa que en general será subsanada, la necesidad es la declaración de lo que un ser vivo requiere imperativamente para su protección y avance.

Bejar G, L (2016) trae a colación que el cumplimiento es satisfacer los supuestos para el cliente de la fundación, satisfacer ciertas necesidades y que alude al grado de congruencia del individuo cuando utiliza una asistencia.

Redhead (2015), llama la atención en su exploración que la satisfacción del cliente es una idea multidimensional que evalúa exclusivamente los puntos de vista

identificados con su atención médica, y se caracteriza como el grado en que los servicios médicos y el estado de bienestar satisfacen los supuestos del cliente.

Huerta (2015), en su estudio, señala que la satisfacción del paciente se identifica directamente con el cumplimiento de sus requisitos y deseos a través de las administraciones de bienestar proporcionadas, el valor, los proveedores, la mezcla de tiempo limitado, los individuos, la prueba real, el clima en el que se presta la ayuda y los ciclos.

Donabedian citado a través de Carbonel y Leiva (2016), aludió que la satisfacción es el aseguramiento de la atención para lograr y entregar la satisfacción, lograda por la cantidad de cada uno de los individuos que ofrecen el apoyo, en el que se esfuerzan por mantener la consideración poco común durante el arreglo del apoyo del cliente. Si el cliente no se siente satisfecho, significa que la atención está lejos de ser ideal, a pesar de que la calidad ofrecida es alta (p.38).

Carbonel y Leiva (2016), pensaron que la satisfacción del cliente tiene que ver con la exhibición sólida y satisfactoria de los proveedores del apoyo del cliente, provista de experiencia, cuidado y estructura suficiente. Asimismo, la capacidad de respuesta es significativa, lo que implica que la asistencia debe ser ideal, el personal debe estar preparado para reaccionar a la solicitud del cliente. Asimismo, para lograr la satisfacción del cliente, hay que tener en cuenta la seguridad, ya que esto sugiere que el cliente se siente lo suficientemente seguro y sólido para obtener la asistencia.

Además, la compasión, el rasgo de cooperación simple con el cliente, para caer bien, una consideración personalizada, encantadora, prueba reconocible, comprensión, en la utilización de modos y canales de correspondencia adecuados. A pesar de los componentes sustanciales, implica los componentes reales, el hardware, los instrumentos, las personas que no son difíciles de ver que se comprometen con y durante el arreglo de la ayuda (p. 40).

La tangibilidad alude a las oficinas reales como el marco, las condiciones de administración, el espectáculo; el hardware, como los instrumentos, el equipo de espectáculo, la administración; la fuerza de trabajo. Como la cantidad, la apariencia y los materiales que pueden ser vistos por los cinco detectores humanos,

incluyendo la publicidad como banderines, estructuras, pancartas, folletos, volantes, etc. (p.167).

Confiable se identifica con la capacidad de la cooperativa de especialistas para transmitir el apoyo del cliente en la forma en que se ofrece o garantiza. Además, se identifica con la disposición de los trabajadores en capacidades que les permiten identificarse con el cliente de forma servicial y amistosa. Además, conocer de arriba a abajo el artículo o la administración que se da para que el cliente sienta la seguridad de estar manejando a un especialista o profesional capacitado (p.167).

La capacidad de respuesta es el afán de la cooperativa de especialistas por prestar ayuda al cliente de forma rápida y segura. Por lo tanto, los representantes deben tener la aptitud, la inclinación y la accesibilidad para actuar de manera conveniente a las necesidades del cliente (p.167).

Seguridad. Se identifica con la información y civismo de los representantes y su capacidad de trasladar certeza y seguridad en los clientes, a la marca de la tranquilidad, el sosiego y la certeza. Esto incluye la capacidad del trabajador de relacionarse, hablar con información adecuada y disolverse sobre lo que se le está dando al cliente (p.167).

Simpatía. La capacidad de comprender al otro, teniendo en cuenta la consideración fundamental en la comunicación, dando una consideración personalizada con respecto al cliente, haciendo que se sienta escuchado, comprendido y entendido. Que el representante no hace exclusivamente, sino que además aparece (Peralta, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El examen realizado fue de tipo básico, ya que las intenciones de la aplicación no son puntuales, sino que sólo busca desarrollar la información existente alrededor de su mundo, ya que se obtiene del interés y la investigación del analista, que es vago. (CONCYTEC, 2018)

La investigación es de diseño descriptivo correlacional ya que se describe dos o mas variables relacionándose entre si, con la finalidad de cuantificar y analizar relacionar entre si. (Hernández et al, 2016)

Para el presente estudio es no experimental. Se conceptualizará como una investigación que se crea sin controlar intencionadamente los factores. El examen se esfuerza por no alterar deliberadamente la variable principal para ver el valor de los descubrimientos con respecto a los diferentes factores (Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: clima laboral en los trabajadores

Variable dependiente: satisfacción en los usuarios

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores en el centro de salud Zaña y 110 usuarios externos el centro de salud Zaña; siendo Hernández, (2014) es un conjunto de su totalidad de elementos para un análisis, con características similares.

Es el conjunto total de las unidades de análisis; debiéndose especificar sus características básicas controlando variables extrañas.

Según Carrasco, una muestra no probabilístico deliberado es aquel que el especialista elige según lo indicado por sus propias reglas, sin ningún estándar numérico o fáctico. Durante el tiempo de obtención de la prueba de examen para la presente investigación fue no probabilístico intencionado, llegando a 30

trabajadores en el centro de salud Zaña y 30 usuarios externos el centro de salud Zaña

Criterio de inclusión

Los datos antes indicados fueron tomados de los trabajadores en el centro de salud Zaña; fueron tanto varones como mujeres de dicho establecimiento de estudio, todo el personal del centro de salud Zaña que actualmente está trabajando en el establecimiento.

Criterio de exclusión

Personal de salud que no labora el establecimiento y usuarios externos que no están afiliados en el centro de salud Zaña.

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

- Técnica de gabinete

Consiste en la recopilación de información bibliográfica mediante la técnica del fichaje, utilizando fichas como resumen, textual, comentario de forma digital, que permite el recojo de la información de referencia de dos variables de la presente investigación.

-Técnica de campo

Técnica de la encuesta. La técnica de la encuesta se aplicó a través de dos cuestionarios una para la variable clima laboral para medir sus dimensiones autorregulación, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales de Sonia Palma; de igual manera se utilizó un cuestionario para la variable satisfacción laboral para medir sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ambos cuestionarios se usó una escala de Likert generalmente está conformada por 5 alternativas de respuestas, finalmente de investigación. Las mismas que se aplicara a través de la red social whatsapp organizado con el director del establecimiento, funcionando sin mayores dificultades, recibiendo así los cuestionarios debidamente desarrollados y para los

usuarios externos se aplica en el establecimiento guardando las medidas de seguridad y distanciamiento para salvaguardar la vida de los mismos, para que puedan responder a los ítems, de acuerdo a las instrucciones.

Validez

La validación de los instrumentos de investigación del presente estudio se realizará a través de la validación de 5 expertos a quienes se les alcanzara una petición de validación por medio de una solicitud adjuntando los siguientes documentos: instrumentos de investigación, fichas de evaluación de instrumento de evaluación, tabla de operacionalización de variables y matriz de consistencia de la investigación.

Confiabilidad

La fiabilidad por consistencia interior se diseccionó a través del Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,9, lo que supone un nivel de calidad inquebrantable extremadamente sólido, que muestra lo firmemente relacionado que está un conjunto de cosas. Hernández, Fernández, Baptista, (2014), llaman la atención sobre el hecho de que un coeficiente de calidad inquebrantable será más crítico cuanto más cerca esté el coeficiente de uno (1), lo que significará un menor error de estimación.

3.5. Procedimientos

Se requirió la autorización del director del centro de salud Zaña; siendo la máxima autoridad para facilitar el desarrollo de dicha investigación, interrogando al personal de enfermería y usuarios externos y al solicitar su apoyo para la aplicación de dichos cuestionarios fue en un espacio de dos semanas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos con el cuestionario fueron procesados utilizando el software SPSS versión 24, donde se obtuvieron las tablas estadísticas, las figuras, sobre ellas se hizo el análisis correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

La investigación realizada tuvo en cuenta el aspecto ético y cumpliendo con los máximos estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad, protegiendo los derechos y bienestar de los participantes del estudio por ello se tuvo en cuenta:

Norma de valor, en la que descubrimos "La seguridad de que no serán perjudicados", de modo que en este examen los miembros no se verán sometidos a encuentros que resulten en un daño genuino o perpetuo, "Seguridad de no mal uso", garantizando que su inversión o los datos que aporten no serán utilizados en su contra.

Norma de respeto a la nobleza humana, en la que se recoge el derecho a la autoconfianza, en la que los miembros deben ser tratados como elementos independientes, actuando con naturalidad la garantía de la elección deliberada de los miembros de poner fin a su cooperación en cualquier momento, que además incorpora el derecho a no soportar la intimidación.

Estándar de equidad, esta pauta incorpora el derecho del sujeto a un trato razonable y a la seguridad, desde la instantánea de la parte, en la que no debe haber separación, en vista de los requisitos de la exploración hasta la cima del examen, considerando además el intentar no atacar más de lo necesario finalmente encontramos:

El asentimiento educado, este espera que los miembros tengan datos satisfactorios con respecto al examen, teniendo la opción de obtenerlo y ejercer su libertad de pensamiento, lo que les permite reconocer o rechazar intencionalmente el desafío de participar siendo sus atributos: estados del miembro, objetivo de la investigación, tipo de información, naturaleza de la responsabilidad, patrocinio, elección de los miembros, sistemas, peligro, ventajas probables, privacidad, asentimiento deliberado.

IV. RESULTADOS

Objetivo general. Determinar la relación entre el Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

Tabla 3

Prueba de normalidad de Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,977	30	,000
Satisfacción en los usuarios	,885	30	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Durante el análisis de los datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman con la finalidad de saber de qué manera el clima laboral influye en la satisfacción en los usuarios en el centro de salud de Zaña.

Tabla 4

Correlación entre clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña.

		Clima laboral	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman Clima laboral en los trabajadores	Coef de C	1,000	,972**
	Significancia B	.	,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Coef de C	,972**	1,000
	Significancia B	,000	.
	N	30	30

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

Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor de significancia menor, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,972 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que el clima laboral

en los trabajadores ausenta el trabajo y la rotación del personal influyendo en la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 1 Identificar el nivel de clima laboral en los trabajadores en el centro de salud Zaña.

Tabla 5

Nivel del variable clima laboral en los trabajadores

Nivel	Clima laboral en los trabajadores	
	f	%
Bajo	9	30.00
Medio	14	46.67
Alto	7	23.33
Total	30	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Se aprecia un clima laboral en los trabajadores en un nivel medio con tendencia a bajo, explicando estar en un regular comportamiento y percepción entre su entorno presentando situaciones incómodas, sin embargo existe una población pequeña que respondió estar en un alto clima laboral.

Objetivo 2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña.

Tabla 6

Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	Satisfacción del usuario	
	f	%
Bajo	8	26.67
Medio	17	56.67
Alto	5	16.67
Total	30	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Se aprecia un nivel de satisfacción del usuario en un nivel medio con tendencia a bajo, explicando tener una regular atención el los servicios, carencia de información y relación con los trabajadores, a pesar de ellos un porcentaje pequeño respondió estar en un alto nivel de satisfacción del usuario.

Objetivo 3. Identificar la relación entre la autorregulación y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

Tabla 8

Correlación entre autorregulación y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

		Autorregulación	Satisfacción del usuario
		n	
Rho de Spearman	Autorregulación	1,000	,979**
	Coef de C	.	,000
	Significancia B	30	30
Satisfacción del usuario	Coef de C	,979**	1,000
	Significancia B	,000	.
	N	30	30

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

Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor de significancia menor, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,979 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la autorregulación su ausencia de entusiasmo y motivación en sus labores es casi baja influyendo en la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 4. Identificar la relación entre el involucramiento laboral y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

Tabla 9

Correlación entre involucramiento laboral y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

		Involucramiento laboral	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	1,000	,748**
	Coef de C	.	,000
	Significancia B	30	30
Satisfacción del usuario	Coef de C	,748**	1,000
	Significancia B	,000	.
	N	30	30

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

Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor de significancia menor, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,748 siendo moderada. Por lo tanto, se deduce que la involucramiento al tener una baja identificación con los valores

organizacionales y un inestable cumplimiento de su desarrollo en la organización influyendo en la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 5. Identificar la relación entre la supervisión y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

Tabla 10

Correlación entre supervisión y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

		Supervisión	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman Supervisión	Coef de C	1,000	,984**
	Significancia B	.	,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Coef de C	,984**	1,000
	Significancia B	,000	.
	N	30	30

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

Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor de significancia menor, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,984 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la supervisión ejercida por sus empleadores es casi nula influyendo en la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 6, identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

Tabla 11

Correlación entre comunicación y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

		Comunicación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman Comunicación	Coef de C	1,000	,903**
	Significancia B	.	,000
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Coef de C	,903**	1,000
	Significancia B	,000	.
	N	30	30

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

Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor de significancia menor, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,903 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la comunicación aun no forma una familiaridad, rapidez, lucidez, inteligibilidad y exactitud de los datos relacionados influyendo en la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 7, identificar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña

Tabla 12

Correlación entre condiciones laborales y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña

			Condiciones laborales	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coef de C	1,000	,962**
		Significancia B	.	,000
		N	30	30
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coef de C	,962**	1,000
		Significancia B	,000	.
		N	30	30

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

Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor de significancia menor, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,962 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que las condiciones laborales por la falta de reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas influyendo en la satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general determinar la relación entre el Clima laboral en los trabajadores y satisfacción en los usuarios en el centro de salud Zaña, los resultados adquiridos con la investigación medible nos permiten atestiguar, Durante el análisis de los datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman con la finalidad de saber de qué manera el clima laboral en los trabajadores influye en la satisfacción en los usuarios en el centro de salud de Zaña al relacionar se obtuvo el valor de 0,972 siendo alta, entonces el clima laboral en los trabajadores ausenta el trabajo y la rotación del personal influyendo en la satisfacción de los usuarios.

El objetivo principal se identificó con el creador Ortiz (2016) el creador infiere que el examen propone resultados y fines que pueden desarrollar aún más el clima empresarial interno, además infiere que tiende a ser terminado con un informe similar un examen cercano con diferentes unidades de la propia organización y que los efectos posteriores de la exploración desarrollarán aún más las cuestiones encontradas, sobre todo pensando en que el capital de importancia más notable.

Como objetivo 1, se identificó el nivel de clima laboral en los trabajadores en el centro de salud Zaña, existe un clima laboral en los trabajadores en un nivel medio con tendencia a bajo, explicando estar en un regular comportamiento y percepción entre su entorno presentando situaciones incómodas, si embargo existe una población pequeña que respondió estar en un alto clima laboral, así mismo se relacionó el trabajo de investigación con algunos autores tal como la teoría de Rensis Likert, el sostiene que la teoría del clima laboral de Likert, propone que la conducta aceptada por los trabajadores depende directamente de los tipos de conducta reguladora y de las condiciones de autoridad que ven, posteriormente, se expresa que la respuesta o conducta de los trabajadores será controlada por la percepción que tienen respecto al clima.

Y su aporte teórico también de Chiavenato (2015) hace referencia a las criaturas humanas se ajustan continuamente a una gran variedad de condiciones para satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio energético. Esto se retrata como un estado de variedad que no sólo sugiere la tendencia general de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también las de tener un lugar con una ocasión social de individuos de respeto y auto reconocimiento.

Como objetivo 2, se identifico el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña donde se aprecia un nivel de satisfacción del usuario en un nivel medio con tendencia a bajo, explicando tener una regular atención el los servicios, carencia de información y relación con los trabajadores, a pesar de ellos un porcentaje pequeño respondió estar en un alto nivel de satisfacción del usuario, por lo que se destacó la exploración del escritor Salazar, Cosiun y Torres (2019) en su artículo Relación del ambiente jerárquico con la realización laboral en una organización del área de desarrollo, de igual manera Medina (2012) investigó factores similares, que buscó relacionar los dos factores, así, que a medida que el ambiente sea bueno ayudará a sentir una realización más prominente.

Como objetivo 3, se identifico la relación entre la autorregulación y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña, Durante el análisis de los datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman, con la finalidad de saber de qué manera la autorregulación influye en la satisfacción en los usuarios en el centro de salud de Zaña lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,979 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la autorregulación su ausencia de entusiasmo y motivación en sus labores es casi baja influyendo en la satisfacción de los usuarios, por esta cuestión se aclimató a la elaborada por Maggi, W. (2017) Los resultados que llamaron la atención fue el bajo nivel de satisfacción por cuestiones en la mayoría de las mediciones estimadas por SERVQUAL: confiabilidad, compasión, sustancia y seguridad; siendo la

capacidad de respuesta la que adquirió una valoración superior. Se razonó que la asistencia evaluada no ofrece seguridad ni trato cultural a los pacientes, a pesar de ser una región de crisis donde se reúne una población débil, por ejemplo, los jóvenes.

Como se indicó en el examen realizado en 2017, en el Ecuador se puede observar que, a pesar de ser un país con un modelo de marco de bienestar de protección integral, no se ha logrado que la calidad dada en las fundaciones cumpla con la satisfacción de los pacientes, ya que no hay una consideración adecuada en la que es importante trabajar y mejorar. Del mismo modo, para que el cliente se sienta satisfecho, los conocimientos deben cumplir con los supuestos, y para lograrlo es fundamental ofrecer competencia y amabilidad en la organización de la atención. Además, la percepción que cada cliente tiene de la asistencia será de extrema importancia ya que es lo que beneficiará o influirá en la imagen de una oficina de bienestar.

Como objetivo 4, se identificó la relación entre el involucramiento laboral y satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña durante el análisis de los datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman, con la finalidad de saber de qué manera el involucramiento influye en la satisfacción en los usuarios lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,748 siendo moderada. Por lo tanto, se deduce que la involucramiento al tener una baja identificación con los valores organizacionales y un inestable cumplimiento de su desarrollo en la organización influyendo en la satisfacción de los usuarios.

Los resultados adquiridos con la investigación fáctica permiten atestiguar que, según la especulación particular dos, la contribución del trabajo impacta en la satisfacción del cliente en el centro, por lo que este tema fue aclimatado a elaborado por Gutiérrez Arana y Payano (2018) el primero para evaluar el ambiente jerárquico compuesto por 27 cosas y el segundo para la satisfacción del trabajo compuesto por 17 cosas, ambos fueron aplicados con asentimiento

educado anterior. En sus resultados descubrió conexión entre sus factores a través del ensayo Rho Spearman de (0,223). En cuanto al entorno jerárquico, el 17,8% veía un entorno de autoridad sólido, el 44,4% creía que necesitaba mejorar y el 33,8% lo consideraba indeseable; en cuanto a la realización del trabajo, el 53,6% de los especialistas se sentía satisfecho, el 11,8% estaba muy satisfecho y el 34,7% estaba decepcionado. Al inferir que existe una baja conexión entre ambos factores, se rastreó que las cosas en las que los encuestados se sentían más realizados eran las identificadas con el solaz y el carácter, mientras que las cosas en las que se sentían decepcionados eran las identificadas con la compensación y los motivadores laborales.

Como objetivo 5, se identifico la relación entre la supervisión y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña mediante el análisis de los datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman, con la finalidad de saber de qué manera la supervisión influye en la satisfacción en los usuarios en el centro de salud de Zaña, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,984 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la supervisión ejercida por sus empleadores es casi nula influyendo en la satisfacción de los usuarios,

Los resultados obtenidos con el examen fáctico permiten confirmar, que según la teoría particular tres supervisión impacta la satisfacción del cliente en el lugar de bienestar, fue elaborado por Huerta (2015) Los resultados adjuntos se mostraron en: El 92 % de los clientes se mostraron satisfechos con la consideración brindada; los componentes de calidad inquebrantable, simpatía por la seguridad y partes inconfundibles del panorama SERVPERF, se producen con más del 80 % de clientes satisfechos. No obstante, la medición de la capacidad de respuesta provocó una gran decepción. Presumían que el grado de cumplimiento de los clientes llegaba al 92%. Además, la decepción se centró en las regiones que necesitaban pulcritud y solaz durante la administración. El examen permitiría tener una visión inequívoca de lo que

ocurre con la consideración que se da a los clientes y a partir de ahí proponer arreglos (p. 7).

Como objetivo 6, se identificó la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de salud Zaña mediante el análisis de los datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman, con la finalidad de saber de qué manera la comunicación influye en la satisfacción en los usuarios, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,903 siendo alta. Por lo tanto, se deduce que la comunicación aun no forma una familiaridad, rapidez, lucidez, inteligibilidad y exactitud de los datos relacionados influyendo en la satisfacción de los usuarios. Los resultados adquiridos con el examen factual permiten certificar que según la especulación particular tres, la correspondencia impacta en la satisfacción del cliente en el centro de bienestar.

Esta cuestión se aclimató a la elaborada por Rocha, Álvarez, Ballarre, Puig, Delgado, y Oduardo (2015) cuyo objetivo era evaluar el grado de satisfacción de los clientes y las organizaciones especializadas comparable a la consideración obtenida. El ejemplo estaba compuesto por 40 asistentes mayores y 30 especialistas del establecimiento. Los resultados adquiridos mostraron la decepción por la ausencia de seguridad en la consideración y la ausencia de tratamiento de las cuestiones individuales de los clientes, como objetivo, se reconoció la relación entre la asociación y la satisfacción del cliente en el foco de bienestar de Zaña. Los resultados adquiridos con la investigación fáctica permiten atestiguar que, según la especulación particular dos, la contribución del trabajo impacta en la satisfacción del cliente en el centro, Asimismo, la información descubierta al asociar la inclusión del trabajo y la satisfacción del cliente mostró un 0,748 siendo una relación moderada

Además Gutiérrez, Arana y Payano (2018) el primero para evaluar el ambiente jerárquico compuesto por 27 cosas y el segundo para la satisfacción del

trabajo compuesto por 17 cosas, ambos fueron aplicados con asentimiento educado anterior. En sus resultados descubrió conexión entre sus factores a través del ensayo Rho Spearman de (0,223). En cuanto al entorno jerárquico, el 17,8% veía un entorno de autoridad sólido, el 44,4% creía que necesitaba mejorar y el 33,8% lo consideraba indeseable; en cuanto a la realización del trabajo, el 53,6% de los especialistas se sentía satisfecho, el 11,8% estaba muy satisfecho y el 34,7% estaba decepcionado. Al inferir que existe una baja conexión entre ambos factores, se rastreó que las cosas en las que los encuestados se sentían más realizados eran las identificadas con el solaz y el carácter, mientras que las cosas en las que se sentían decepcionados eran las identificadas con la compensación y los motivadores laborales.

Como objetivo 5, se reconoció la conexión entre la gestión y la satisfacción del cliente en el foco de bienestar Zaña, los resultados obtenidos con el examen fáctico permiten confirmar, que según la teoría particular tres supervisión impacta la satisfacción del cliente en el lugar de bienestar, además la información descubierta al asociar la gestión y la satisfacción del cliente se descubrió que es 0,984 siendo la relación alta, por lo que este tema fue absorbido a elaborado por Huerta (2015) Los resultados adjuntos se mostraron en: El 92 % de los clientes se mostraron satisfechos con la consideración brindada; los componentes de calidad inquebrantable, simpatía por la seguridad y partes inconfundibles del panorama SERVPERF, se producen con más del 80 % de clientes satisfechos. No obstante, la medición de la capacidad de respuesta provocó una gran decepción. Presumían que el grado de cumplimiento de los clientes llegaba al 92%. Además, la decepción se centró en las regiones que necesitaban pulcritud y solaz durante la administración. El examen permitiría tener una visión inequívoca de lo que ocurre con la consideración que se da a los clientes y a partir de ahí proponer arreglos (p. 7).

Como objetivo 6, se reconoció la conexión entre la correspondencia y la satisfacción del cliente en el foco de bienestar de Zaña. Los resultados adquiridos con el examen factual permiten certificar que según la especulación particular tres, la correspondencia impacta en la satisfacción del

cliente en el centro de bienestar, Asimismo, la información descubierta al relacionar la correspondencia y la satisfacción del cliente mostró un 0,903 siendo una relación alta, por lo que esta cuestión se aclimató a la elaborada por Rocha, Álvarez, Ballarre, Puig, Delgado, y Oduardo (2015) cuyo objetivo era evaluar el grado de satisfacción de los clientes y las organizaciones especializadas comparable a la consideración obtenida. Se les aplicó la encuesta de satisfacción del cliente. Los resultados adquiridos mostraron la decepción por la ausencia de seguridad en la consideración y la ausencia de tratamiento de las cuestiones individuales de los clientes (p. 496).

Como objetivo 7, se distinguió la relación entre las condiciones de funcionamiento y la satisfacción del cliente en el foco de bienestar de Zaña. Los resultados obtenidos con la investigación factual permiten insistir en que, tal y como indica la especulación particular cuatro, las condiciones de trabajo sí impactan en la satisfacción del cliente en la comunidad de bienestar, Asimismo, la información descubierta al corresponder las condiciones de trabajo y la satisfacción del cliente mostró una relación de 0. 962 siendo una relación alta, por lo que esta cuestión se aclimató a la elaborada por Alcántara (2020) aplicó una aparente validez y fiabilidad con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,899; asimismo, El resultado fue que existe una rápida y enorme asociación entre la atención y la satisfacción del cliente ambulatorio. Asimismo, se encontraron grandes contrastes en la atención prestada entre el Centro de Salud de Tucume y el Centro de Salud de San Pedro de la Bendita, y lo mismo se observó en la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

El objetivo general, la relación entre clima laboral y satisfacción del usuario es de valor un valor de 0,972; siendo alta, existiendo una relación significativa afectando de forma directa ambas variables de relación.

Objetivo 1, se identificó el clima laboral en los trabajadores en un nivel medio con tendencia a bajo, explicando estar en un regular comportamiento y percepción entre su entorno presentando situaciones incómodas, sin embargo existe una población pequeña que respondió estar en un alto clima laboral.

Objetivo 2, se identificó la satisfacción del usuario en un nivel medio con tendencia a bajo, explicando tener una regular atención en los servicios, carencia de información y relación con los trabajadores, a pesar de ellos un porcentaje pequeño respondió estar en un alto nivel de satisfacción del usuario.

Objetivo 3, la relación entre autorregulación y satisfacción del usuario es de valor 0,979 donde es alta; existiendo una relación significativa entre la autorregulación y satisfacción en los usuarios, siendo el trabajador no favorece un buen desarrollo personal y profesional afectando la satisfacción de los usuarios al ser tratados.

Objetivo 4, la relación entre involucramiento laboral y satisfacción del usuario es de valor 0,748; correlación alta, entonces si existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y satisfacción en los usuarios, el trabajador no tiene un cumplimiento con el desarrollo del centro de salud y esto afecta en el trato hacia los usuarios.

Objetivo 5, la relación entre supervisión y satisfacción del usuario es de valor 0,984; siendo una correlación alta, entonces si existe una relación significativa ya que no mantienen un apoyo y orientación en su desempeño y esto repercute en el trato hacia los usuarios.

Objetivo 6, la relación entre comunicación y satisfacción del usuario es de valor 0,903; siendo una correlación alta, existiendo una relación significativa

ya que no mantienen una información clara, fluida y precisa a los usuarios que llegan al centro de salud.

Objetivo 7, la relación entre condiciones laborales y satisfacción del usuario es de valor 0,962; siendo muy alta, existiendo una relación significativa ya que, no cuentan con los materiales y herramientas necesarias para realizar las tareas encomendadas por lo que afecta a la satisfacción a los usuarios en su atención.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar estimaciones ocasionales del lugar de trabajo y de la satisfacción del cliente y llevar a cabo mejoras mientras se mantiene la atención en el trabajo sobre la naturaleza de la atención.

Presentar mejoras en la estrategia de avance de Recursos Humanos de la organización para apoyar la parte persuasiva de la fuerza de trabajo de atención médica.

Ejecutar reuniones de coordinación con las regiones reguladoras (economía, coordinaciones y apoyo, al igual que la administración de la calidad), para auditar, examinar y mejorar como uno de los ángulos básicos en la naturaleza de la atención a los clientes.

Instar a la investigación identificada con estas cuestiones mediante mediciones explícitas o asociándolas a diferentes factores.

Presentar los resultados a la GERESA Lambayeque con la finalidad que se apliquen nuevas estrategias en el primer nivel de atención y así ir mejorando nuestro Sistema de Salud.

REFERENCIAS

- Acabal, M. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango).
- Aguilar, B., & Elena, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6), 971-982.
- Ayuso, J. (2008). Teaching profession and work stress: an approach to the concepts of Work Stress and Burnout. Spain. Recovered from: <http://www.rieoei.org/deloslectores/Ayuso.pdf>
- Arias, W., & Velarde, O. (2013). Job satisfaction among employees from two department stores: a comparative study. *Ciencia y trabajo*, 15(47), 41-46. Recuperado de Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Ariza, G. & Ocampo, H. (2005). El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional. *Universitas Psychologica*, 4(1), 31-41.
- Andersen, J. Chiesa, M., Shao, H. Rodrigo, G., Glover, E., Berger, N & Rottoli, L. (2018). *Les Houches 2017: physics at TeV colliders Standard Model working group report* (No. FERMILAB-CONF-18-122-CD-T).
- Barraza A. (2006). Un modelo conceptual para el estudio del estrés académico. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 9(3).
- Barquinero, A. (2014) el estrés laboral. Diario La República. Extraído de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- Benites, Y. (2014). Factores asociados al Burnout en docentes de secundaria de colegios públicos. Recuperado de: file:///C:/DocumentsandSettings/Administrador/Misdocumentos/Downloads/BENITES_VILELA_YSABEL_DOCENTES_SECUNDARIA.pdf

- Cabrera, S. (2017). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote. (Tesis de Licenciatura). Tesis Universidad César Vallejo, Perú
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (4^a ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Contreras, Francoise, et al. (2019) Leadership styles, organizational climate and psychosocial risks in the health sector agencies. A compareate study/Estilos de liderazgu, clima organizacional y riesgos psicossociais en entidades del sector salud. Un estudio comparativo/Estilos de lideranca, ambiente organizacional e riscos psicossociais nas entidades do sector da saude. Um estudo comparativo/Estilos de lideranca, ambiente organizacional e Riscos Psicossociais...." *Acta Colombiana de Psicologia*, 2009, p. 13+. Gale Academic *Onefile*, <http://link.galegroup.com/apps/doc/A350679769/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=49f1106f>. Accessed 9 Aug. 2019.
- Droguett, F. (2012) Quality and Satisfaction in the Service to Clients of the Automotive Industry: Analysis of Main Factors that Affect the Evaluation of Clients. Thesis. University of Chile. Retrieved from: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Eurofound and EU-OSHA (2014), Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention. Publications Office of the European Union: Luxembourg.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2015). Administración y control de la calidad. (9na ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning Editores.
- Gutiérrez E., & Payano N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de

Dios, Lima 2018. Tesis, Universidad Norbert Wiener, Lima, Lima.
Recuperado de:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2361>

Harris, P. W., & Burman, M. E. (2016). Nurses returning to school: Motivators, inhibitors and job satisfaction. *Journal of Professional Nursing*, 32(2), 85-93.

Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México, D.F: McGraw - Hill.

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). *Organizational behavior*. (10th ed.). Mexico: Thomson Learning Editores.

Hydon, S., Wong, M., Langley, A. K., Stein, B. D. and Kataoka, S. H. (2015), 'Preventing secondary traumatic stress in educators', *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 24:2, pp. 319-33.

Lewin, K., Lippitt (1939). Experimentally created aggressive behavior patterns in social climates. *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299.

Levine, S. & Ursin, H. (1991). What is stress? In M.R. Brown, G. F. Koob & C. Rivier (eds.), *Stress. Neurobiology and Neuroendocrinology*, 3-21. New York: Marcel Dekker.

Linares, O., & Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 31-36. López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.

Lussier, R. y Achua, C. (2002). *Liderazgo. Teoría, Aplicación, Desarrollo de habilidades*. México: Editorial Thomson Learning.

- Medina, J. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio San Francisco (Doctoral dissertation, Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta), Recuperada de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-12-06366.pdf>)
- Ministerio de Educación (2014) Ley Universitaria. Ley N° 30220. Obtenido de: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *Revista 95Ad-minister*. N.º 26
- Montalvo, F. (2014), Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad de Quito". Tesis. Editorial Quito: UCE. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3582>
- Ministerio de Educación (2014) Ley Universitaria. Ley N° 30220. Obtenido de: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *Revista 95Ad-minister*. N.º 26
- Montalvo, F. (2014), Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad de Quito". Tesis. Editorial Quito: UCE. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3582>
- Ortiz (2016). Clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Universidad Autónoma de Morelos. México. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres España. España: UAB. Recuperado de: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Peralta H. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada. Tesis, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>
- Perez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). Leadership, teams, and collaborative groups--its relationship with job satisfaction/Liderazgo, equipos y grupos de trabajo--su relación con la satisfacción laboral. *Psicología*, 31(1), 151+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A339919205/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=bec51770>
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15 ed.). Mexico: Pearson
- Ruiz, Ruiz y Ruiz (2017) Test de clima laboral CL-RG. Nuevo Chimbote, Perú
- Ruiz, Ruiz y Zavaleta (2013) Test de satisfacción laboral SL-ARG. Nuevo Chimbote, Perú Salas, A. F., Orbegoso, C. V., Salazar, M. H.
- Hernandez, R. (2018). *Autonomy of Work and Job Satisfaction in Administrative Workers*.
- Salanova, M., Martínez, I., & Lorente, L. (2005). How are organizational obstacles and facilitators related to teacher burnout? A longitudinal study. *Journal of Work and Organization Psychology*, 21 (1-2), 37-54.
- Ríos G. (2017). Clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de

Nicaragua, Managua. Recuperado de:
<https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>

Salazar J., Cosiun, G., & Torres D. (2019). Relationship of the organizational climate with job satisfaction in a company in the construction sector. *Scientific Journal ECOCIENCIA*, 6 (1), 1-24. Retrieved from: <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>

Saldaña A. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8718>

Saldaña R. (2017). Clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 Minsa -Tarapoto,2016. Universidad Alas Peruanas, Tarapoto, Tarapoto. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf

Salanova, M., Martínez M., & Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente? Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 37-54. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5139/ENcahunm.pdf?sequence=1>

Urrutia M., Barrios S., Gutiérrez M., & Mayorga M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3), 547-558.

Valderrama, S. y León, L. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica. Lima: San Marcos.

Vallejos, P. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres 2017.UCV. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PM.pdf?sequen ce=1

Visitación M (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

Villa Del Pino, E. Pons. A., & Castellanos R. (2005). Organizational climate and management control in higher education: the case of a University. Cuban Journal of Higher Education, 103+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A146176137/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=3c235813>

Whetten, D., & Cameron, K. (2009). Development of management skills. Mexico: Pearson Education

ANEXOS

CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

		Totalmente Acuerdo 1	Acuerdo 2	Indeciso 3	Desacuerdo 4	Totalmente desacuerdo 5
1.	Existen oportunidades de progresar en el centro de salud.	x				
2.	Se siente comprometido con el éxito en la Empresa.	x				
3.	El Jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi área, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
18.	Se recibe la preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En el área, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la empresa. Se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					

34.	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral .					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: PUNTUACIÓN Y CALIFICACIÓN

N o	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJ E
I	Autorrealización	1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 38, 46, 47	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
II	Involucramiento Laboral	2, 5, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 37, 44.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
III	Supervisión	3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 31, 39, 41	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
IV	Comunicación	4, 9, 14, 19, 23, 24, 34, 40, 42, 49.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
V	Condiciones Laborales	8, 18, 25, 30, 33, 35, 43, 45, 48, 50	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	50
	TOTAL	50		250

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Estimada (o). La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes la satisfacción de recibir tu atención. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

Marcar con aspa lo que usted crea conveniente, teniendo en cuenta:

(1): Nunca

(2): casi nunca

(3): A veces

(4): Casi siempre

(5): Siempre

DIMENSIONES/ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1:TANGIBILIDAD						
1	Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad					
2	A su juicio, el centro de salud cuenta con el equipamiento necesario					
3	A su parecer, el centro de salud cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten					
DIMENSIÓN 2: CONFIBILIDAD						
4	Usted cree que el centro de salud brinda sus servicios de manera correcta					
5	El Servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció					
6	Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad					

	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	El personal del centro de salud atiende con la rapidez que usted espera.					
8	Se siente satisfecha con el tiempo que demoran en brindarle la atención					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
9	Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad					
10	La zona donde está ubicada el centro de salud le brinda la confianza de ser seguro					
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
11	El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted.					
12	Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza					
13	¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio					

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D		A
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD											-
1	Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad			X			X				X	-
2	A su juicio, el centro de salud cuenta con el equipamiento necesario			X			X				X	-
3	A su parecer, el centro de salud cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten			X			X				X	-
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD											
4	Usted cree que el centro de salud brinda sus servicios de manera correcta			X			X				X	-
5	El Servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció			X			X				X	-
6	Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad			X			X				X	-
	DIMENSION 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA											
7	El personal del centro de salud atiende con la rapidez que usted espera.			X			X				X	-
8	Se siente satisfecha con el tiempo que demoran en brindarle la atención			X			X				X	-
	DIMENSION 4. SEGURIDAD											
9	Tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad			X			X				X	-
10	La zona donde está ubicada el centro de salud le brinda la confianza de ser seguro			X			X				X	-
	DIMENSION 4. EMPATIA											
11	El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted.			X			X				X	-
12	Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza			X			X				X	-
13	Se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio			X			X				X	-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Efraín. Rojas Mendoza DNI: 43562488

Especialidad del validador: Experto Seguridad y salud ocupacional

Chiclayo, 16 de Mayo del 2021



EFRÁIN
ROJAS MENDOZA
CBP. 10454

Firma del experto informante
Especialidad

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	A	M D	D	A	A	M D	D	A	A	
	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD													-
1	Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad				X				X				X	-
2	A su juicio, el centro de salud cuenta con el equipamiento necesario				X				X				X	-
3	A su parecer, el centro de salud cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten				X				X				X	-
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD													
4	Usted cree que el centro de salud brinda sus servicios de manera correcta				X				X				X	-
5	El Servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció				X				X				X	-
6	Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad				X				X				X	-
	DIMENSION 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA													
7	El personal del centro de salud atiende con la rapidez que usted espera.				X				X				X	-
8	Se siente satisfecha con el tiempo que demoran en brindarle la atención				X				X				X	-
	DIMENSION 4. SEGURIDAD													
9	Tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad				X				X				X	-
10	La zona donde está ubicada el centro de salud le brinda la confianza de ser seguro				X				X				X	-
	DIMENSION 4. EMPATIA													
11	El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted.				X				X				X	-
12	Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza				X				X				X	-
13	Se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio				X				X				X	-

Observaciones: Es pertinente la aplicación del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Dra.: Teresa Narvaez Aranibar **DNI:** 10122038 **Especialidad del validador:** Docente Metodóloga

Chiclayo, 16 de Mayo del 2021

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante Especialidad

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD													-
1	Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad				X				X				X	-
2	A su juicio, el centro de salud cuenta con el equipamiento necesario				X				X				X	-
3	A su parecer, el centro de salud cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD													
4	Usted cree que el centro de salud brinda sus servicios de manera correcta				X				X				X	-
5	El Servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció				X				X				X	-
6	Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA													
7	El personal del centro de salud atiende con la rapidez que usted espera.				X				X				X	-
8	Se siente satisfecha con el tiempo que demoran en brindarle la atención				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD													
9	Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad				X				X				X	-
10	La zona donde está ubicada el centro de salud le brinda la confianza de ser seguro				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 4. EMPATIA													
11	El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted.				X				X				X	-
12	Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza				X				X				X	-
13	¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio				X				X				X	-

Observaciones: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Mg. Rosa Emilia López Peña** DNI: 15390954

Especialidad del validador: **Magister en Gobierno y Gerencia en Salud**

Chiclayo, 16 de Mayo del 2021

4 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

5 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

6 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante Especialidad

Confiabilidad de los instrumentos

Variable clima laboral en los trabajadores

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE				
1	encuestad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1				
3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1				
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
6	5	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1				
7	6	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	4	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1				
8	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
9	8	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	1	5	4	1	1	5	2	5	2	4	3	5	4	3	4				
10	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
11	10	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	4	1	1	3				
12	11	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1				
13	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
14	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
15	14	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	1	5	4	1	1	5	2	5	2	4	3	5	4	3	4				
16	15	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1				
17	16	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	4	1	1	3				
18	17	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	1	3	5	4	1	4	1	1	5	2	1	4	3				
19	18	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	1	3	4	1	1	5	2	5	2	4	3	5	4	3	4				
20	19	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	2	3	2	3	1	1	1	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2				
21	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
22	21	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	4	1	1	3				
23	22	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1				
24	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
25	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
26	25	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	2	3	2	4	4	1	3	4	1	1	5	2	5	2	4	3	5	4	3	4				
27	26	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1				
28	27	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	4	1	1	3				
29	28	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	1	3	5	4	1	4	1	1	5	2	1	4	3				
30	29	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	1	5	4	1	1	5	2	5	2	4	3	5	4	3	4				
31	30	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2				
32	ESTADÍSTICOS																																		
33	VARIANZA	13	12	25	12	0.9	14	19	23	20	13	14	0.6	12	11	15	0.1	16	19	14	17	20	0.5	20	0.5	13	12	25	12	0.9	14				
34																																			
35																																			
36																																			
37																																			
38																																			
39																																			

k **Itmes** **Alfa de C** 0.98 **FORMULA**
Σvi **varianza de cada itmes** **K** 50
VT **varianza total de cada itmes** **Σvi** 69.9
1699.4 **VT**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Variable satisfacción de los usuarios

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
1	N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	suma	D1	D2	D3	D4	D5	
2		1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	22	4	5	3	5	
3		2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	21	5	6	3	4	
4		3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	3	3	2	2	
5		4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	15	3	3	2	4	
6		5	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	20	5	5	3	2	
7		6	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	21	4	4	3	5	
8		7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	3	3	2	2	
9		8	2	4	3	5	4	3	4	2	3	4	4	5	3	46	9	12	6	7	
10		9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	3	3	2	2	
11		10	1	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	27	6	6	6	3	
12		11	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	19	5	5	3	2	
13		12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	15	3	3	2	2	
14		13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	15	3	3	2	4	
15		14	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	51	9	12	9	9	
16		15	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	20	5	4	4	2	
17		16	1	2	3	4	1	1	3	3	2	2	1	3	2	28	6	6	6	4	
18		17	3	1	5	2	1	4	3	1	4	3	1	3	1	32	9	7	4	7	
19		18	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	51	9	12	9	9	
20		19	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	34	11	6	4	5	
21		20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	3	3	2	2	
22		21	1	2	3	4	1	1	3	3	2	3	1	3	2	29	6	6	6	5	
23		22	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	19	5	5	3	2	
24		23	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	21	5	3	4	4	
25		24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	3	3	2	2	
26		25	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	51	9	12	9	9	
27		26	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	21	5	4	3	4	
28		27	1	2	3	4	1	1	3	3	2	2	1	3	2	28	6	6	6	4	
29		28	3	1	5	2	1	4	3	1	4	2	1	3	1	31	9	7	4	6	
30		29	2	4	3	5	4	3	4	5	2	4	4	5	3	48	9	12	9	6	
31		30	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	34	11	6	4	5	
32	ESTADÍSTICOS																				
33	VARIANZA	1.1	1.3	1.2	2.5	1.2	0.9	1.4	1.7	1.6	1.3	1.3	1.8	0.6	148.6						
34																					
35	FORMULA					k	ltmes					Alfa de Croi	0.95								
36						$\sum vi$	varianza de cada items					K	13								
37						VT	varianza total de cada items					$\sum vi$	17.7								
38												VT	148.6								
39																					
40																					

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Operacionalización

La operacionalización de las variables de estudio se presenta:

Tabla 1

Variable clima laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Clima laboral	Estar en contribución consistente dentro de la organización, haciendo que los representantes sientan y experimenten a qué se parece el clima dentro de la asociación. (Anzola, 2018).	En el clima laboral se trabajará sobre la base de cinco dimensiones como la autorregulación, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorregulación	Oportunidad de progreso Logro Aprendizaje y desarrollo Desarrollo personal Desarrollo personal Calidad de vida laboral. Compromiso	1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 38, 46, 47	Nunca (1)	Bajo Medio Alto
			Involucramiento Laboral	Cooperación Participación activa Toma de decisiones Motivación	2, 5, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 37, 44	Muy pocas veces (2) A veces (3)	
			Supervisión	Apoyo y superación Interés por el éxito Evaluación	3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 31, 39, 41	Casi siempre (4) Siempre (5)	
				Reconocimiento en los logros Seguimiento y control de actividades Enfrenta y supera obstáculos Capacitación Ideas creativas ó innovadoras. Relación armoniosa.			
			Comunicación	Comunicación Responsabilidades del puesto Interacción con los demás Fomenta y promueve la comunicación interna. Visión, misión y valores en la empresa.	4, 9, 14, 19, 23, 24, 34, 40, 42, 49		
			Condiciones laborales	Oportunidad de realizar el trabajo Administración de los recursos. Normas y procedimientos Remuneración adecuada Tecnología que facilite el trabajo. Trato justo en la empresa.	8, 18, 25, 30, 33, 35, 43, 45, 48, 50		

Nota: Elaboración propia

Tabla 2.

Variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Satisfacción del usuario	Bejar G, L (2016) el cumplimiento es satisfacer los supuestos para el cliente de la fundación, satisfacer ciertas necesidades y que alude al grado de congruencia del individuo cuando utiliza una asistencia.	Expresa las sensaciones de los usuarios y el personal que serán analizados en una escala de Satisfacción laboral	Tangibilidad	Apariencia de instalaciones Equipamiento	1,2,3		
			Fiabilidad	Personal Servicio confiable	4,5,6	Nunca (1)	
			Capacidad de respuesta	Servicio preciso		Muy pocas veces (2)	Alta
				Servicio seguro Eficacia y eficiencia del servicio	7, 8	A veces (3)	Media
			Seguridad	Satisfacción por el servicio recibido		Casi siempre (4)	Baja
				Calidad del servicio recibido	9,10		
			Empatía	Confianza Buen trato		Siempre (5)	
				Calidad de atención	11,12,13		
				Comprensión			

Nota: Elaboración propia