



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción
de los usuarios internos de la clínica universitaria
Comas, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Bach. Manyari Casas Jackeline

ASESORA:

Dra. Flor De María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Joaquín Vertiz Osores
Presidente

Dra. Karen Zevallos Delgado
Secretario

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Vocal

Dedicatoria

A todas aquellas personas que pese a diferentes adversidades continúan estudiando.

Agradecimiento

A mi familia, Raúl, Jocelyn y Alvaro.

A mi asesora la Dra. Flor de María Sánchez.

A la Universidad César Vallejo

por su incondicional apoyo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jackeline Manyari Casas, estudiante del Programa Maestría de gestión en los Servicios de Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06021245, con la tesis titulada Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017”.De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N°000011-2016-UCV-VA.Lima 31 de Marzo de 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener ningún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de febrero del 2018

.....
Jackeline Manyari Casas

DNI: 06021245

Presentación

Taller de empatía en la satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017. Cuyo objetivo es determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

El estudio comprende los siguientes capítulos: Capítulo I: Introducción relacionado con realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, hipótesis, y los objetivos de estudio. Capítulo II: Método: relacionado con diseño de investigación, variables y su operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método y análisis de datos. Capítulo III Resultados: se presenta el análisis descriptivo de los datos, contrastación de hipótesis, Capítulo IV: Discusión: se da a conocer la discusión del trabajo de investigación. Capítulo V: Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones, VII Referencias bibliográficas y Capítulo VIII: Anexos.

Los resultados generales de la investigación muestran que en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción, mientras que en el pre test presentaron un 50% en el nivel bajo, 45% en el nivel medio y solo el 5% presentaron un alto nivel de satisfacción. Estos datos indican que la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica universitaria, Comas, 2017.

Esperamos señores del jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad y merezcan su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
según grupos.	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Problema	45
1.5 Justificación	47
1.6 Hipótesis	48
1.7 Objetivos	49
II. Método	51
2.1 Diseño de investigación	52
2.2 Variables, operacionalización	54
2.3 Población y Muestra	56
2.3.1. Población	56
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	58
2.5 Métodos y análisis de datos	62
2.6 Aspectos éticos	62
III. Resultados	63

3.1 Resultados descriptivos	64
3.2 Prueba de Hipótesis	78
IV. Discusión	95
V. Conclusiones	103
VI. Recomendaciones	107
VII. Referencias Bibliográficas	110
VIII. Anexos	119
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumento	
Anexo 4. Validez del instrumento	
Anexo 5. Base de datos de la variable	
Anexo 6. Taller	
Anexo 7. Prueba de Normalidad	
Anexo 8. Consentimiento informado	
Anexo 9. Constancia de la Institución donde se aplicó el taller	
Anexo 10. Otros (Fotos)	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Organización de la variable independiente taller de Empatía.	55
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente.	56
Tabla 3	Validez de los instrumentos por juicio de expertos.	61
Tabla 4	Confiabilidad del Instrumento.	61
Tabla 5	Baremo-escala de Valoración.	64
Tabla 6	Nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria según grupo de estudio pre test, post test.	65
Tabla 7	De contingencia del trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas.	67
Tabla 8	De contingencia del trabajo en general de los usuarios internos.	68
Tabla 9	De contingencia de la interacción con el jefe inmediato.	70
Tabla 10	De contingencia de las oportunidades de progreso.	71
Tabla 11	De contingencia de las remuneraciones e incentivos.	73
Tabla 12	De contingencia interrelación con los compañeros de trabajo.	74
Tabla 13	De contingencia del ambiente de trabajo.	76
Tabla 14	Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la hipótesis general.	79
Tabla 15	Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la primera hipótesis.	81
Tabla 16	Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la segunda hipótesis.	83
Tabla 17	Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la tercera hipótesis.	85
Tabla 18	Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la cuarta hipótesis.	87
Tabla 19	Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la quinta hipótesis.	89

Tabla 20 Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la sexta hipótesis. 91

Tabla 21 Prueba U-de Mann Whitney para contrastar la séptima hipótesis. 93

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Modelo Organizacional de Davis.	23
Figura 2	Representación del modelo causal de Satisfacción Laboral.	39
Figura 3	Diseño del pre post test en grupo experimental y control.	53
Figura 4	Gráfico comparativo del Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos.	66
Figura 5	Gráfico comparativo de la dimensión trabajo actual según grupos.	68
Figura 6	Gráfico comparativo de la dimensión trabajo en general según grupos.	69
Figura 7	Gráfico comparativo de interacción con el jefe inmediato	71
Figura 8	Gráfico comparativo de la dimensión oportunidades de progres según grupos.	72
Figura 9	Gráfico comparativo de la dimensión remuneración e incentivos según grupos.	74
Figura 10	Gráfico comparativo de interrelación con compañeros de Trabajo según grupos.	75
Figura 11	Gráfico comparativo de la dimensión ambiente de trabajo. según grupos.	77

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el efecto de la aplicación del Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Dicha investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, desarrollada con un diseño experimental y con un sub-diseño cuasi experimental. Con una población de 148 usuarios internos de la Clínica Universitaria, realizando un tipo de muestra no probabilístico intencional, con un tamaño de muestra conformada por 40 usuarios internos divididos en dos grupos 20 usuarios del grupo experimental y 20 usuarios del grupo de control; utilizando la técnica de la encuesta, el instrumento aplicado fue la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Minsa, cuya confiabilidad fue de 0,872 y validada por juicio de expertos.

Se determinó el efecto de la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti”, mostrando que con respecto al grupo experimental en el post test se obtuvo un alto nivel de satisfacción de 95%, el 5 % en el nivel medio, mientras que en el pre test presentaron solo un 5 % de alto nivel, 45% en el nivel medio y un 50 % en el nivel bajo. Indicando que la diferencia de Rangos fue de 13.1; estos resultados evidencian que el taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el nivel de satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

Palabras clave: taller de empatía, satisfacción del usuario interno, Clínica Universitaria.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the effect of the application of the empathy workshop: "Me in You" on satisfaction's level of the internal users of the Comas University Clinic, 2017.

This research presents a quantitative approach, of applied type, developed with an experimental design and with a quasi-experimental sub-design. With a population of 148 internal users of the University Clinic, performing a type of intentional non-probabilistic sampling, with a sample size consisting of 40 internal users divided into two groups consisting of 20 users of the experimental group and 20 users of the control group; Using the survey technique, the instrument applied was the Minsa Health Personnel Satisfaction Survey, whose reliability was 0.872 and it was validated by expert judgment.

The results of the investigation of the effect of the empathy workshop "Me in You", show that the experimental group obtained a high level of satisfaction about 95% in the post test, 5% in the medium level, while in the pretest they presented only 5% of high level, 45% in the medium level and 50% in the low level. Indicating that the difference of Ranges was 13.1; these results show that the empathy workshop "Me in You " has a favorable effect on the level of satisfaction of the internal user of the University Clinic, Comas, 2017.

Keywords: Empathy workshop, satisfaction's level of the internal users, University Clinic

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En el plano mundial han variado los paradigmas sobre la atención de calidad en salud con diversos componentes, uno de ellos el Capital Humano el cual cobra un mayor protagonismo teniendo como base la eficiencia, calidad, adaptabilidad, arraigo y permanencia en la institución que labora, dando como resultado una mejora en la atención del paciente y el logro de un clima organizacional óptimo. Es por ello que la organización rectora de la salud en el mundo Organización Mundial de Salud (OMS), definió la calidad en salud como el uso efectivo del recurso humano logrando que este tenga un alto nivel de excelencia profesional y por consiguiente alto grado de satisfacción que condicione un impacto final positivo en la salud del paciente con un mínimo de riesgo.

En América Latina surgieron nuevas corrientes sobre el concepto de organización de los sistemas de salud basados en la calidad como una piedra angular en la prestación de servicios, con atributos como la efectividad, la aceptabilidad, y la equidad. En el pasado se refería a asegurar la calidad, ahora, nos referimos al mejoramiento continuo de ésta, su enfoque está centrado en la medición del desempeño y los resultados de los servicios (Organización Panamericana de la Salud, 2002).

Por otro lado, la satisfacción del usuario interno es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor importancia debido a la diversa problemática real y/o potencial cómo la desmotivación, sobrecarga de trabajo, altos riesgos ocupacionales que tienen efectos en el deterioro de la calidad de servicio prestado. El ente rector de la salud a nivel nacional, Ministerio de Salud (Minsa, 2002) mencionó que el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del usuario interno constituyen un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las instituciones.

El Perú en las últimas décadas ha utilizado nuevos enfoques de gerencia en Salud basados en la satisfacción de los usuarios internos para el logro de una alta

calidad que trasciende los estándares básicos. El ente encargado de la estadística a nivel nacional, Instituto de Estadística e Informática (INEI) el 2014, efectuó una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios Internos recabando información a nivel del territorio peruano, de 5067 profesionales integrantes del sector salud, en 181 establecimientos sanitarios del Perú que consta del Ministerio de Salud, el Instituto de Seguridad Social, Las Fuerzas Armadas y Policiales así como las Clínicas Privadas, para identificar la percepción del nivel de satisfacción del personal de salud en cuanto a su labor efectuada. Se determinó en relación al trabajo que, el 65,8% de los enfermeros manifestaron estar satisfechos con su trabajo en el establecimiento de salud, en comparación con los médicos que fue el 59,8%. Por otro lado, el nivel de insatisfacción es superior en los galenos en relación con los enfermeros. En los médicos el nivel de insatisfacción en cuanto a su trabajo es 19,5% y el 12,8% en el caso de las enfermeras.

En el caso de los médicos el nivel de insatisfacción con su actividad profesional en relación médico paciente fue de 2%, en cuanto a su expectativa en cubrir las carencias de sus pacientes demandando una insatisfacción del 11,3%. en cuanto a la disponibilidad de ejercicio asistencial privado le produce una insatisfacción del 14,1%, en cuanto a los logros obtenidos en su carrera 6,2%, en cuanto a la repercusión en su vida familiar por la sobrecarga laboral vinculada a su profesión el 20,9%, el riesgo asociado a su actividad profesional le producen una insatisfacción del 35,3%. En el caso de las enfermeras relación enfermera paciente 4,8%, en las expectativas de satisfacer las necesidades de sus pacientes, 7,6%, disponibilidad para realizar ejercicio privado insatisfacción 16,3%, en cuanto a los logros obtenidos en su carrera 5,1% en relación al impacto de su vida profesional o familiar 13,1%, riesgos asociados a su actividad profesional 34,7%. Por lo cual se evidenció un grupo significativo de la población que se encuentra insatisfecha con las diferentes condicionantes en relación a su desempeño laboral.

Todos estos porcentajes de insatisfacción, constituyen un problema difícil de enfrentar y solucionar, donde la empatía juega un rol primordial ya que contempla no solo el entorno físico donde se desarrolla el trabajador en salud sino también el componente emocional, afectivo y espiritual del trabajador en salud, es por ello que

desde 1993, la OMS incluye al concepto multidimensional de la empatía entre las diez capacidades necesarias para la vida, aplicarla exige tener un equilibrio emocional, conocerse a sí mismo, exige tener autoestima, saber comunicarse de una manera constructiva para lograr la real empatía en los servidores de salud.

La Clínica Universitaria institución en la cual se realizó la investigación no es ajena a la problemática de insatisfacción del usuario interno debido al malestar que ellos manifiestan en el sentido del horario de trabajo, la cantidad de población que se atiende, así como también el stress que condiciona las labores de salud propiamente dichas lo que conlleva a conductas no satisfactorias para la labor que realizan.

Esta realidad reveló la necesidad de que en dicha institución se adopte medidas educativas promocionales para que se formule estrategias que evaluaron el origen de la insatisfacción del usuario interno y contribuyeron a la eficiencia en su trabajo logrando una alta sensación subjetiva de bienestar.

Ante la realidad descrita se propuso la aplicación de un taller de empatía “Yo en Ti” que desarrolle estrategias novedosas y atractivas para promover el desarrollo de la empatía, que logre un alto impacto en la mejora de metas personales y organizacionales del usuario interno.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales.

Pérez (2016) realizó un estudio *El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral del distrito de salud Pelileo-Patate Ecuador* cuyo objetivo fue describir las dimensiones del clima laboral que permita establecer criterios diferenciales de las áreas constitutivas del distrito de salud y los factores de satisfacción laboral para estructurar diferentes parámetros de valoración de los cambios funcionales del sistema de administración distrital del total de 277 colaboradores mediante técnica de muestreo aleatorio simple, se aplicó los instrumentos de recolección a una

muestra conformado por 116 colaboradores, para la variable clima laboral se empleó el cuestionario CL-SPC con cinco dimensiones como son la autorealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, siendo autorealización la más afectada en un mayor porcentaje, en lo que se refiere a los resultados globales en su mayor proporción manifestaron encontrarse en un clima laboral favorable, para la variable satisfacción laboral se propuso el cuestionario SL-SPC con 36 ítems que incluyen siete factores: las condiciones físicas, beneficios laborales, políticas y gestión administrativa, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, donde el factor que resulta anacrónico es el desarrollo personal mientras que el factor que consideran más propicio son las características físicas, respecto a los resultados globales principales se exterioriza en su mayor parte relacionado con insatisfacción laboral.

Vargas (2013) desarrolló una investigación titulada *Estudio de la satisfacción del usuario externo e interno de los servicios de salud de Pichincha Quito Ecuador*, el propósito general fue determinar los componentes que incluyen la variable estudiada de 12 establecimientos de salud y cómo éstos influyen en la gestión de calidad. Como metodología se utilizó un estudio descriptivo, analítico transversal cuya población analizada fueron el personal de salud que trabajan en los 12 establecimientos mencionados y usuarios externos escogidos aleatoriamente. Se encuestaron a un total de 101 usuarios internos y a 499 usuarios externos, obteniéndose los siguientes resultados: el nivel de satisfacción general del usuario interno fue de 90%, con una edad promedio de 40 años, siendo los médicos y odontólogos en mayor proporción con un 34,65%. El nivel de satisfacción de los pacientes fue de 98%. Las variables que no presentaron falta de insatisfacción fueron: la confianza brindada, respeto brindado a sus estimaciones, creencias y privacidad. Las variables enmarcadas en los principios Enfoque al cliente y Participación del personal, dieron resultados estadísticamente significativos. Concluyéndose que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo se encuentran en niveles altos que refleja la calidad de servicios que otorga dicha institución.

En su trabajo de investigación, Mejía (2012) titulado *Conducta Empática en los estudiantes de las ciencias de la salud, Universidad de los Andes, Mérida Venezuela*. Utilizando un estudio descriptiva, correccional y aplicado en una solo momento, en los cuales se trabajó con una muestra de 831 estudiantes de diferentes áreas de las Ciencias de la Salud , Medicina 490, Enfermería 149 y Estomatología 192. Se propuso la utilización de la Escala de Jefferson de Empatía Médica, cuya aplicación es para estudiantes versión: "S-R". En cuanto a los resultados de los estudiantes investigados, el mayor porcentaje corresponde a los primeros semestres. En cuanto al género 68,3% femenino y 31,7% masculino, siendo similar en las diferentes escuelas, se determinó en la muestra que eran menores de 20 años en estudiantes de medicina y odontología, y en los enfermeros de 21 a 25 años. La empatía global y la dimensión "ponerse en el lugar del otro", no presentan diferencias significativas. Los alumnos de la facultad de medicina humano presentan los porcentajes más altos en el factor "toma de perspectivas" y en cambio los más inferiores en "el cuidado con compasión". Los alumnos de las facultades de Enfermería y Estomatología, manifestaron igual resultado en cuanto a la empatía global. Se demostró tanto hombres y mujeres no presentan diferencias en la conducta empática del estudiante, mientras que la con la característica de la edad los valores de cuidado con compasión son positivamente vinculados.

Uribe (2004) en la investigación titulada *La práctica de la empatía por parte de los alumnos y profesionales de enfermería para atender con alegría. Un enfoque holístico de la profesión Valdivia Chile*. Utilizó un diseño descriptivo, describió la empatía practicada por estudiantes de enfermería del 8vo. Semestre así como también aquellos egresados de dicha institución que realizan sus labores en el hospital Clínico Regional Valdivia. Dicho estudio estuvo avocado en el análisis de las cualidades de atención con alegría de los estudiantes como de los egresados. La muestra estuvo constituida por 32 alumnos y 23 profesionales, se aplicó a cada paciente atendido directamente el cuestionario. A la muestra estudiada se le realizó un cuestionario con resolución personal, y a los usuarios externos un cuestionario con entrevistador. Los resultados muestran que los ambos grupos presentan un alto grado en este concepto. Por su parte los pacientes reciben en un elevado nivel de empatía a excepción de "desarrollo de los demás" que lo recibe en un grado

inferior. La actitud de orientación empática está desarrollada en un alto grado en la muestra estudiada y es percibida así por los pacientes. En relación a la visión del concepto multidimensional de empatía, ambos grupos estudiados señalaron conocerlo, en la definición “ponerse en el lugar del otro”, esta definición no es un concepto unívoco.

Antecedentes Nacionales.

Orihuela (2016), propuso una investigación titulada *Satisfacción del Usuario Interno de la Comunidad Local de Salud Tambopata, Puerto Maldonado Perú*. Se realizó la metodología con un diseño descriptivo simple, transversal, se aplicó como muestreo la entrevista para precisar la variable estudiada, se efectuó una encuesta a 43 usuarios internos. Obteniéndose los siguientes resultados: los usuarios internos presentaron una satisfacción laboral media del 90,7%; en relación a su trabajo actual señalaron poseer una satisfacción alta del 93% que en comparación con el trabajo en general fue del 60,5%; con lo que respecta a la satisfacción con el jefe inmediato el 48,8 % refirió tener una satisfacción media; sobre la oportunidad de progreso profesional del personal sanitario el 39,5% mostraron tener una baja satisfacción; en cuanto a la satisfacción en las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos el 34,9% se ubican en una satisfacción media; para la interrelación con los compañeros de trabajo el 37,2% mostro presentar un satisfacción entre medio y bajo, y para el ambiente de trabajo de los entrevistados el 83,7% presentaron una satisfacción alta.

Lipa (2015) realizó un estudio relacionado con los *Factores asociados y la satisfacción laboral del personal de salud en una Clínica Privada de Arequipa-Perú*. El objetivo se relacionó con la puntualizar los factores que influyeron en la satisfacción laboral en el año 2015. Se usa el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC considerando ciento cinco fichas válidas. Obteniéndose los resultados que evidenciaron que el 85,71% de trabajadores fueron mujeres, 14,29% varones. El grupo etario de trabajadores considerado fueron licenciadas en enfermería con un 40,95% siguiéndole el de las técnicas de enfermería con 28,57%, y luego los médicos con 14.29%; y el personal de farmacia con 9,52%, los tecnólogos médicos con 3.81% y por último los químicos farmacéuticos con un 2,86%. La satisfacción

global de los usuarios internos fue de 89.52% e insatisfacción en 10.48%.por lo cual se obtuvo como conclusión que la mayoría de trabajadores de salud pertenecientes a la clínica particular estuvieron satisfechos, aunque no fue determinada por el grupo etario, género biológico, condición conyugal, tipo de trabajo, relación y permanencia en el trabajo, ni tiempo de servicio.

Zelada (2015) desarrolló una investigación titulada *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde la Vega*. . El estudio de investigación fue aplicado, cuantitativo, descriptivo y de corte trasversal. En cuanto a la población estudiada estuvo conformada por 28 unidades La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario, escala de Likert modificada de satisfacción laboral validado por el Ministerio de salud en el 2002, previamente se les informo mediante el consentimiento informado. En cuanto a los resultados fueron que 19 (68%) presentaron satisfacción baja y 9 (32%) presentaron satisfacción alta, en cuanto a lo relacionado con condiciones físicas y materiales se obtuvo un 61% (39) alto y un 39% (11) bajo; con lo que respecta a beneficios laborales y/o remunerativos el 50% (14) fue alto y el 50% fue bajo, en lo que se refiere a las políticas administrativas el 61% (17) fue alto y el 39% (11) fue bajo, sobre la realización personal: el 64% (18) fue bajo y el 36% alto, y por ultimo sobre el desempeño de tareas el 57% (16) fue bajo y el 43% (12) fue alto. Se determinó que la gran mayoría del personal que labora en dicha institución tuvo un nivel de satisfacción bajo por carecer de oportunidades para recibir capacitación lo que determina la falta de herramientas para un buen desempeño en el puesto de trabajo.

Ñique (2013) investigó sobre *Orientación Empática de Estudiantes de Odontología de una Universidad Peruana, San Martin de Porres, Perú*. El objetivo se relacionó con la determinación del nivel de conocimientos basados en el concepto de empatía en los estudiantes de dicha facultad, utilizó un método descriptivo observacional, utilizando una Escala de la empatía de Jefferson. Como resultados se evidenciaron en promedio 89.8 de puntaje, este resultado nos permite concluir que se evidencia que existe un nivel elevado de orientación empática. Y se estableció como conclusiones una valoración media alta sobre el concepto

estudiado, apreciándose que la educación humanística de enfoque personalista considera a la persona como fin no como medio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Teoría Integradora de la Empatía.

Hasta el año 1980 no existía un consenso sobre las teorías y componentes de la Empatía ya que eran estudiados por separado, tanto el componente cognitivo como el afectivo. Davis surge y propone su Teoría Integradora acoplando y complementando ambos postulados. El autor propuso en la dimensión cognitiva: la Fantasía, que era la representación mental de identificación con individuos de la ficción, y la Adopción de Perspectivas. En la dimensión afectiva, Davis propuso dos escalas: Angustia empática, es decir la aptitud de conmiseración y desasosiego que tiene la persona por el otro, y la Aflicción personal, que se manifiesta cuando uno presenciaba un evento desagradable para otra persona (Fernández-Pinto et.al, p.286).

Fernández-Pinto (2008) señaló que

Davis sitúa a los antecedentes de la empatía los cuales se producen mediante tres tipos de mecanismos: como son las no cognitivas de bajo coste cognoscitivo, como el de la imitación motora; las cognitivas sencillas como el medio coste cognoscitivo, en la cual está enmarcada el condicionamiento clásico; y las cognitivas superiores de alto coste cognoscitivo, como son la adopción de perspectivas; los cuales pueden producir distintos tipos de respuestas intrapersonales que pueden ser afectivas como la preocupación empática y las no afectivas como son los juicios atribucionales, las respuestas interpersonales como en el caso de la conducta de ayuda (p.285).

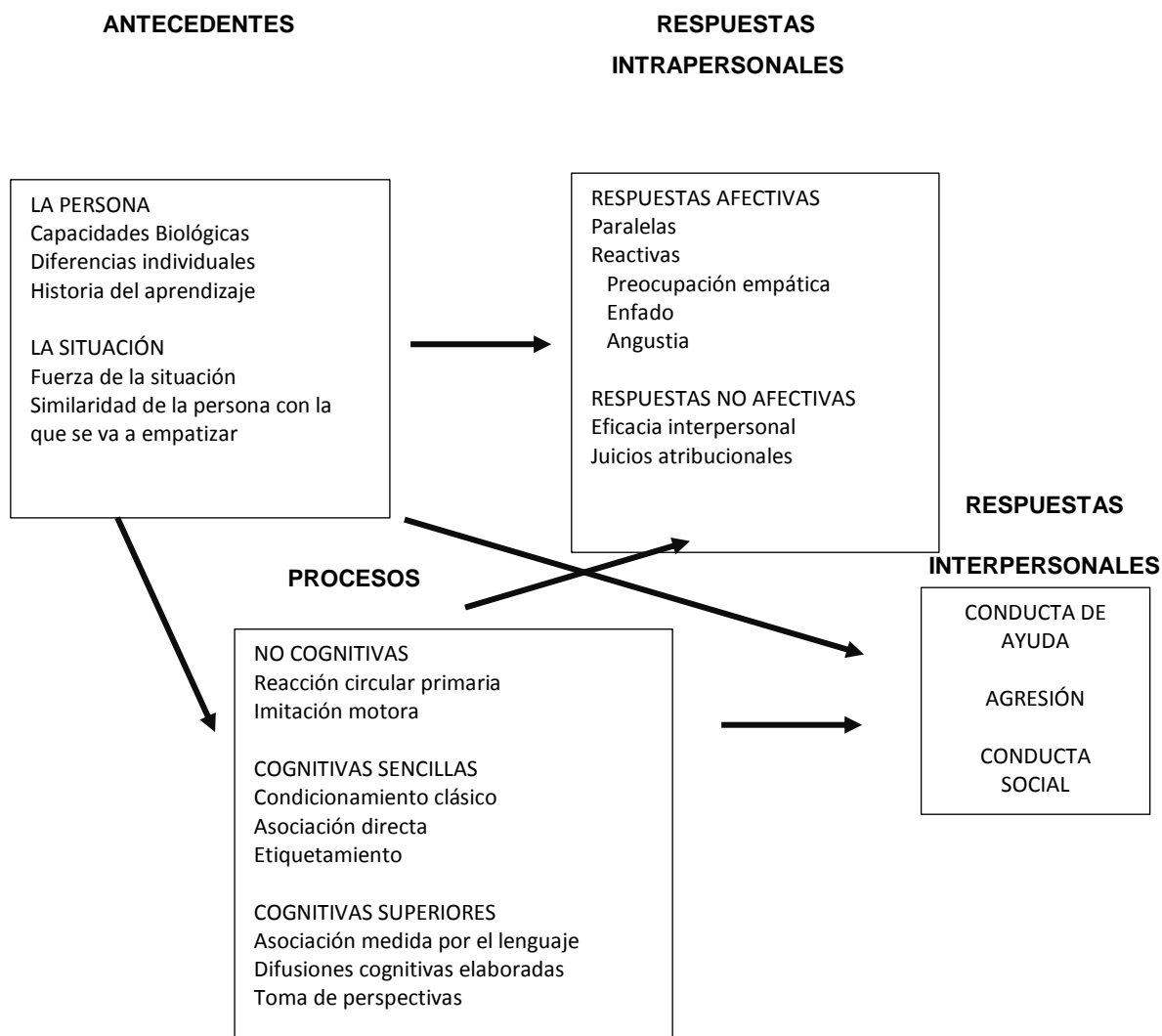


Figura 1. Modelo Organizacional de Davis (1996)

La teoría integradora relaciona los dos componentes cognitivo y afectivo, fue Davis (1980) el cual a diferencia de las otras teorías que separaban los dos componentes mencionados, lo integró y propuso su complementariedad para posteriormente unificarlos y explicarlos mediante los antecedentes, procesos y respuestas intrapersonales e interpersonales.

Teorías sustantivas de la empatía.

Teoría de la mente.

Según Tirapú-Ustarroz (2007) refirió:

Premack y Woodruff realizaron estudios pioneros en primatología introduciendo el término de la Teoría de la Mente al término de la década de los ochenta, esta teoría hacía mención sobre la capacidad y habilidad de predecir y comprender las conductas de otras personas, sus emociones, creencias, intenciones, ideas y voluntades. Al principio esta teoría explicaba las manifestaciones del Autismo, proponiendo su causalidad debido a su ausencia. La teoría de la mente propuso cómo las estructuras y conexiones cerebrales influenciaban en el normal desempeño del lenguaje, comportamiento social y empatía (p.479).

La Teoría de la Mente abarca la habilidad que tiene el ser humano de desarrollar habilidades cognitivas complejas que nos permiten razonar, formular conceptos e ideas para la predicción de conductas, acciones y emociones de los demás.

Teoría de la Simulación.

García (2011) mencionó que “Esta teoría permite el entendimiento de las emociones e intenciones poniéndose en el lugar del otro, explicada mediante dos versiones: una, la simulación como proceso cognitivo y reflexivo que requiere atención y conciencia y la otra, mediante la simulación inconsciente y automática, es decir se reproduce lo que hace la otra persona con circuitos cerebrales similares a lo que está experimentando la mente del otro” (p.266).

Esta teoría explica la capacidad de imitar lo percibido en la mente de otra persona, entendido por el aspecto cognitivo y por otra parte, explicado desde el aspecto inconsciente.

Teoría de la Percepción- Acción.

Según refirió López (2013) en su artículo sobre la Teoría de Percepción-Acción: “La cual basa su fundamento en las representaciones compartidas entre el observador y el observado, es decir el observador experimenta y comparte las representaciones mentales sobre cierta situación, comportamiento, y estado.” (Rameson y Lieberman, 2009, p.37).

Esta teoría permite explicar la empatía mediante la interconexión entre el observador, el cual genera respuestas automáticas hacia el observado creando una interconexión emocional no consciente.

Sobre la Teoría de la mente y las neuronas espejo.

Diferentes autores tratan de definir el proceso de la empatía, para lograr explicar el funcionamiento y el procesamiento de este constructo, pero la conjunción de la Teoría de la Mente y las Neuronas Espejo son las que encajan en el aspecto de la empatía aplicada al personal de salud.

Según lo que refirió García (2011)

La empatía es un concepto multidimensional que es explicado mediante dos teorías que se complementan, la Teoría de la Mente, por la cual la persona genera una hipótesis sobre lo que está pensando o sintiendo la otra persona, prediciendo e interpretando su comportamiento. Por otro lado, la Teoría de las neuronas espejo, ampliamente estudiadas por Rizzolatti, que explican este concepto mediante las redes neuronales que se inician su actividad neuronal cuando el individuo realiza una acción motora o cuando observa una acción similar realizada por otro sujeto, como si se tratase de un espejo mental. Estas dos teorías basan su nivel explicativo en dos enfoques distintos pero complementarios, la una en el nivel cognitivo,

es el caso de la Teoría de la Mente, y la otra, a nivel neuronal mediante las neurociencias (p.265).

Se explica la Empatía mediante diferentes teorías, una de ellas la Teoría de la Mente estudiada por Premack y Woodruff (1970) basado este concepto en la predicción y comprensión del comportamiento de otras personas, es decir trabaja sobre el nivel cognitivo. En el aspecto de la Neurociencia, enfoca la explicación en base a la Teoría de las neuronas espejo o especulares como aquellas encargadas de captar la acción e imitar los procesos de otras personas y responder mediante la activación neuronal, actualmente se está tratando sobre la integración de las diferentes teorías para el logro de una explicación más acertada sobre este concepto multidimensional.

Considerando que esta última concepción de la Teoría de la Mente y las Neuronas Espejo sustentan el basamento teórico de la variable en estudio fue tomada como base para la investigación.

Reseña del Desarrollo de la empatía.

Fue Robert Vischer en 1873 en su tesis doctoral utilizó por primera vez el término Empatía con el vocablo alemán "Einfühlung" que se traduce como "sentirse dentro de". Titchener acuñó por primera vez el término de empatía como se conoce actualmente ya que anteriormente se conceptuaba con diferentes connotaciones (citado por Davis, 1996). Theodore Lipps en su teoría de la compenetración fue el primero que organiza y desarrolla un nuevo concepto de empatía ya que éste estuvo relacionado primariamente con la Estética, incorporándolo en la Psicología, posteriormente Dymond (1949) propone el concepto de Adopción de Perspectivas desde un enfoque cognitivo de la empatía.

"En los años 60 se fue proponiendo la visión afectiva como de mayor preponderancia que la cognitiva" como refirió Scotland (1969, p.272), se introduce los conceptos de los estados emocionales positivos como conceptos importantes de la empatía. En 1980 Davis realiza la integración de los dos componentes cognitivo y afectivo mediante su modelo organizacional. Posteriormente en la

década de los 90 adquiere importancia el concepto estudiado desde la visión de la Inteligencia Emocional, estudiado ampliamente por Salovey y Mayer y popularizado por Goleman en 1995 “donde se tuvo una visión con énfasis en el aspecto cognitivo, debido a la percepción del sentir emocional de los demás así como su entendimiento, obviando el aspecto emocional” (Fernández-Pinto, 2008, p.286)

La empatía es un constructo multidimensional, en la cual el ser humano tiene la capacidad de vivenciar el estado emocional de los demás reaccionando adecuadamente. Muchos autores hablaron de una empatía genética con la cual nacemos, otras en la que se cultiva a través del tiempo mediante la influencia familiar y social, se pretendió explicar esto por un aspecto neurocientífico como es el caso de las neuronas espejo también denominadas espejo y el estudio de la teoría de la mente, este concepto es substancial para el logro de una mejor calidad de servicio en salud que redunde en la satisfacción del usuario interno.

Diversas definiciones de la empatía.

Definición conceptual.

Según Davis (1996) refirió que la empatía es un “conjunto de constructos que incluyen la noción de ponerse en el lugar del otro relacionando las respuestas intrapersonales tales como las nociones afectivas y no afectivas ,en otro aspecto las respuestas interpersonales tales como la conducta de servicio y ayuda” (p.12).

Según López (2013) definió como “la habilidad de asimilar y entender los sentimientos y emociones de los otros, basados en la apreciación del otro individuo como nuestro similar” (p.37).

Según Moya (2014) refirió que es un “complejo proceso psicológico de deducción, en el que la observación de los demás, la memoria, el conocimiento, y el razonamiento se combinan, para permitir la comprensión de los pensamientos y sentimientos de otras personas” (p.15).

Según Hemmerdinger (2012), manifestó que: “Es un elemento relevante de la personalidad que cumple un rol sustancial en las contactos sociales e interpersonales, mejorando la capacidad de comunicación asertiva y constructiva,

considerada como un factor principal que determina una característica de calidad dentro del personal de salud” (p.24).

Según refirió López (2012)

No existe una definición única de la empatía, y los diferentes autores realizan actualmente la construcción y discusión de este nuevo concepto basados en los diferentes componentes para el logro de una definición unívoca, por un lado la explicación de la empatía mediante la percepción más automática del reconocimiento de las emociones de los demás, esto explicado por las neuronas espejadoras, en este modelo estuvieron las teorías de Percepción Acción de Preston y de Waal (2002), así como la teoría de la Simulación de Gallese (2001). Otras teorías resaltaron los aspectos cognitivos, encontrando apoyo experimental en la activación de las zonas anatómicas prefrontales en la acción de realización de las tareas que implican la denominada “lectura de la mente” (Frith y Frith, 2006), recientemente Decety (2009) propuso modelos que buscan integrar distintas dimensiones y procesos buscando atender la complejidad del constructo.(p.37)

Empatía para el personal de salud

En el entorno médico, Hojat (2002) sostuvo que “la empatía se ha descrito como un concepto que abarca el desarrollo cognitivo, afectivo y emocional, siendo un atributo predominantemente cognitivo caracterizada por el entendimiento de las inquietudes de los demás y que guarda una relación lineal positiva con los resultados del paciente” (p.522).

Bolognini (1997) refirió en cuanto la empatía médica

En cuanto a la empatía médica, el autor determina tres dominios para este concepto, el cognitivo el cual es la capacidad de comprender la

experiencia del mundo interno de los demás, el dominio afectivo se refiere a la participación en la experiencia y los sentimientos del otro, finalmente el emocional, referido a las respuestas subjetivas obtenidas por simpatía con otras personas. Es decir en cuanto a la atención del paciente este es definido como un atributo cognitivo ya que el personal de salud debe comprender las experiencias del mundo interno del paciente así como tener la capacidad de transmitir esta comprensión (p.8)

Borrel (2011) refirió con respecto de la empatía “El autor expresa que este tipo de empatía en el personal de salud está basado en un aspecto más cognitivo que afectivo ya que hasta ese momento el paciente no es nuestro amigo y la misión es ayudar al paciente desde una visión integral, no solo del aspecto corporal separada de su esencia emocional y mística” (p.131).

La empatía es un constructo complejo, difícilmente estudiado en el área médica, es una de las dimensiones humanísticas de la atención al paciente siendo este un ser biopsicosocial, se debe trabajar en la dualidad de cada persona, si se tiene presente este concepto el profesional del futuro logrará no solo una solución terapéutica en el sentido cognitivo sino enfrentará el área emocional que tiene una fuerte redundancia en el éxito del tratamiento, ya que el aspecto interpersonal del paciente es muy importante para atenuar el temor y potenciar la adherencia hacia los tratamientos prolongado.

Dimensión de la empatía.

Según Davis (1980) refirió que la empatía tiene cuatros componentes diferentes pero interrelacionados dentro de la dimensión cognitiva:

Fantasía.- es la identificación con los personajes de ficción y otros.

Adopción de perspectivas.- habilidad de representar las ideas, los pensamientos, acciones del otro, interpolando su pensamiento en el lugar del otro.

En la dimensión afectiva:

Angustia empática.- es la tendencia de experimentar preocupación y compasión por el otro.

Aflicción personal.- cuando se experimenta ansiedad frente a un suceso negativo para los demás (Fernández-Pinto, p.286).

Según Fernández y López (2008) refirió que

La empatía se divide en dimensión cognitiva:

Adopción de perspectivas hace referencia a la aptitud intelectual o imaginativa de posicionarse en el espacio de otro individuo.

Comprensión emocional se refiere a la competencia de distinguir e identificar las emociones, las intenciones y las predicciones de los otros.

Por otro lado la dimensión afectiva

Estrés empático es la competencia de compartir las emocionalidad nociva de otra persona, es decir de concordar la susceptibilidad emocional con ésta.

Alegría empática se refiere a la competencia de converger las emociones productivas y positivas de otra persona (Wispé, 1978).Este término hace referencia a la vertiente positiva de la escala anterior (Fernández-Pinto, p.288).

Taller educativo sobre Empatía “Yo en Ti”

Taller educativo.

Maya (2007) refirió que: “forma pedagógica que promueve la complementariedad entre la teoría y la práctica que lleve al alumno al campo de

acción y haga conocer su realidad objetiva, logrando que tanto docentes como alumnos interactúen logrando la resolución de problemas específicos” (p.12)

Definición conceptual.

Es un taller educativo de información, comunicación y orientación empática que pretendió sensibilizar al personal de salud de la Clínica Universitaria, Comas, 2017 sobre la importancia de la empatía que la Davis (1980) definió como “conjunto de constructos que incluyen la noción de ponerse en el lugar de otro relacionando las respuestas intrapersonales e interpersonales” (p.12). Para lograr una actitud solidaria, responsable y de una comunicación asertiva con los demás profesionales de la salud así como fundamentalmente con los pacientes, sabiendo que esto redundará en el bienestar de la salud general determinando principalmente la satisfacción del usuario interno frente a la aplicación del taller.

El taller de Empatía se realizó en 10 sesiones de sensibilización con la participación de los usuarios internos de la Clínica Universitaria a los cuales se le aplicó dicho taller para posteriormente determinar el efecto de la empatía en la mejora de la satisfacción del usuario interno. Las sesiones educativas tuvieron una duración de 90 minutos aproximadamente, 2 veces por semana, se apeló a la sensibilización del usuario interno de la Clínica Universitaria, utilizando para ello los recursos didácticos, metodologías, técnicas, estrategias y la utilización de las Tics.

Las sesiones educativas se encuentran sustentadas en la corriente pedagógica constructivista, la cual permite asimilar y procesar la información para aplicar a situaciones diferentes, en este caso poder sensibilizar a los usuarios internos en lo que respecta al desarrollo y motivación de la Empatía.

Satisfacción de los usuarios internos

Teoría administrativa de las relaciones humanas

Según Chiavenato (2014) señaló que

La perspectiva de esta corriente propone el aspecto humano de la administración, en la cual se centra en la importancia de valorizar el recurso humano para la perfección y el desarrollo de las metas de la organización. La corriente humano-relacionista tiene como autor a Elton Mayo, que concede importancia a las personas, a los grupos y a la organización informal, sus estudios contribuyeron a una nueva teoría para la obtención de una mayor producción y satisfacción humana en el trabajo (p.84).

Chiavenato señaló que los postulados básicos de la corriente humana relacionista son:

- El grado de producción es el resultado de la agregación e integración social, la obtención productiva se logra básicamente por las expectativas grupales y las normas sociales más que por la capacidad física del empleado. Cuanto mayor sea la cohesión grupal tanto mayor será su predisposición a producir.
- Comportamiento comunitario-social de los empleados, el trabajador se apoya incondicionalmente en el equipo, no actúa en forma aislada sino como parte de un todo.
- Recompensa y sanciones sociales.- La conducta y el proceder de los trabajadores está circunscrito por normas y patrones sociales de los pares, lo que influye en el respeto y la consideración de sus compañeros al cumplir dichos preceptos.
- Grupos informales, las teorías humano-relacionistas señalan una importancia a los grupos informales con sus características típicas de motivación, creencias, actitudes y en general, el comportamiento social.
- Relaciones humanas, las interacciones sociales constantes entre los trabajadores son manifestaciones humanas que se presentan por los contactos permanentes entre las personas y los diferentes grupos que surgen en los establecimientos de trabajo generando organizaciones.
- Importancia de la descripción del trabajo, para esta corriente la especialización no es una forma eficiente de segmentar el trabajo, ya que tanto el contenido como la índole de éste influyen en la moral del trabajador, en las labores repetitivas y constantes que hacen monótono y afectan negativamente la

motivación y actitud del trabajador, reduciendo su efectividad, eficacia y eficiencia.

- La importancia de los aspectos emocionales, radica en los aspectos afectivos del comportamiento humano merecen especial cuidado y atención.

La teoría de relaciones humanas toma un enfoque que tiene como protagonista al recurso humano basado en un nuevo lenguaje administrativo como son: la dinámica de grupo, liderazgo, comunicación. El estudio de Mayo, incorporó otra concepción de la naturaleza del hombre regido por los aspectos sociales, el hombre social el cual tiene expectativas enmarcadas en el concepto motivacional y un tipo de liderazgo que influencia en la adhesión y el compromiso de la organización.

Teorías sustantivas de la satisfacción.

Teoría del Valor-Expectativa.

Según Linder refirió sobre su teoría la cual incorporo la noción de expectativas primigeniamente:

Este autor propone que el concepto de creencias y actitudes sobre la intención de que un objeto posee ciertas singularidades, dotes, cualidades, valoraciones y estimaciones que poseen, son sin duda determinantes del agrado o contentamiento. Son cinco elementos de carácter psico-social que intervienen en la satisfacción, las creencias evaluadas desde el aspecto de ciertas cualidades expresados en términos de probabilidades tales como óptimo y deficiente, las comparaciones y juicios interpersonales comparándolos con experiencias previas (p.476)

Esta teoría sobre la satisfacción muestra la capacidad del concepto subjetivo ya que la persona trae consigo actitudes y creencias previas antes de la exposición del servicio; estas percepciones son comparadas con experiencias previas y definen su juicio final frente a la satisfacción.

Según lo indicó Linder (1982)

Lawler propuso evaluar tres variedades estudiadas de la teoría del valor-expectativa, como son la primera, el estudio de la teoría del cumplimiento, la cual evalúa la distancia que hay entre la expectativa de lo estimado, lo aguardado, o lo que podría ser, y lo que vivencia y percibe al consumir el producto. La teoría de la discrepancia, que es la diferencia entre lo deseado y lo que debería ser, finalmente, la teoría de la equidad, en la cual se comparan los insumos y productos, realizándose un balance. (p.579)

La teoría del Valor Expectativa y sus variantes nos dan cuenta de que son diferentes aristas, las cuales surgen de la diferencia entre comparaciones sobre las expectativas del consumidor y la resultante que finalmente obtiene del producto o servicio adquirido.

Teoría de la disconformidad.

La teoría o modelo de la disconformidad según refirió Oliver (1993) “Es una de las teorías más relevantes en la satisfacción debido que es común que los consumidores formen diversas ideas y juicios antes del consumo, y que observen el desempeño concreto de las características del artículo formando finalmente percepciones de disentimiento, realizando un paralelo entre las percepciones y las expectativas formando juicios de satisfacción” (p.418)

En cuanto a esta teoría el grado de satisfacción obtenido por el consumidor estará dado por la resultante de la expectativa y la percepción del producto final percibido por el consumidor, entre mayor sea la diferencia, mayor será la satisfacción o insatisfacción hacia el producto.

Teorías de la satisfacción laboral.

Teoría de las determinantes de la Satisfacción en el trabajo de Lawler

Lawler (1973) remarcó los conceptos “expectativas-recompensa”:

El trabajo desde sus diferentes factores, señala el autor, parte de la conjetura entre la relación de expectativa y lo que finalmente es obtenido como utilidad, la cual produce la satisfacción o la percepción de insatisfacción laboral, ésta depende del análisis comparativo entre la gratificación lograda por la labor y lo que el sujeto consideraba apropiado en lugar de éste. Si finalmente la compensación lograda excede lo que se considera justo, conveniente o equiparable, el trabajador alcanza el estado de agrado, beneplácito o satisfacción, si la relación se produce en sentido inverso no se logrará este estado.
(p.7)

El recurso humano en el sector salud es un eje importante para el logro de una calidad de atención, pero ésta se encuentra influenciada por factores tales como: motivación, riesgo ocupacional, adecuado clima organizacional, de modo que su grado de expectativa será recompensada no solo por el aspecto salarial sino por el reconocimiento a su sacrificada labor.

Teoría Bifactorial o de los dos factores de Herzberg.

Una de los estudios más preconizados en la concepción del trabajo laboral, es la propuesta por Herzberg (1959) la cual denominó teoría Bifactorial de la satisfacción. Señaló que: “la complacencia del trabajo realizado está dada por los factores intrínsecos o inherentes, y los factores dispensables o extrínsecos a los primeros se les relaciono con la motivación y a los segundos al aspecto profiláctico o higiénico (p.33)

Factores higiénicos o factores extrínsecos.

García manifestó que:

Las características y el ambiente laboral que rodean a la persona en su trabajo tales como: las políticas de la organización y administración, estipendio, los beneficios sociales, las normas y políticas administrativas y de gestión de la empresa, las interrelaciones entre la empresa y los trabajadores, las oportunidades de acrecentamiento, las condiciones físicas tales como la infraestructura, el status que otorga, la seguridad personal y sanitaria, corresponden a factores que las instituciones otorgan con la finalidad de estimular e incentivar a los trabajadores. Sin embargo, los factores dispensables tienen una limitada suficiencia para inducir poderosamente en la conducta de los empleados. La terminología higiene está enmarcada en el carácter preventivo para evitar la potencialidad de generar una atmósfera de insatisfacción. Los factores higiénicos, si son considerables, únicamente pueden evitar la insatisfacción ya que su influencia no es constante ni duradera en el sentir de los trabajadores, si son deficientes, en cambio causan de inmediato desagrado, por lo que se les denomina factores de insatisfacción (p.33).

Factores motivacionales o factores intrínsecos.

García (2015) manifestó sobre los valores intrínsecos o internos los cuales están relacionados con:

Los factores intrínsecos son aquellos ligados al aspecto subjetivo del empleado relacionado con el cargo y la naturaleza de su desempeño, por lo tanto están bajo su control, están relacionados a las oportunidades de progreso, crecimiento, reconocimiento laboral, autorrealización, dependiendo directamente de la labor realizada por el trabajador.

Los factores que están inmersos con las características del puesto, menesteres, deberes, responsabilidades relacionadas con éste; las cuales en sí producen satisfacción duradera y un aumento de la fuerza productiva.

Los factores motivacionales comprende sustancialmente manifestaciones de realización, agrado, crecimiento y reconocimiento profesional, si estos factores funcionan adecuadamente incrementan la satisfacción, es por esto que son denominados factores de satisfacción (p.33)

La teoría Bifactorial de Herzberg nos muestra la dualidad del individuo en la que se manifiesta los factores extrínsecos o higiénicos los cuales son considerados para la prevención en la satisfacción del personal, los factores intrínsecos los cuales tienen que ver con el aspecto interno del individuo su autorrealización, reconocimiento el sentirse bien frente al trabajo realizado. Estas dos variantes se complementan y determinan una visión integral de esta teoría.

Satisfacción laboral según Sonia Palma.

Palma (1999) definió satisfacción laboral como:

Palma propone que el personal determina su satisfacción o insatisfacción hacia el trabajo, marcado por el reconocimiento hacia su labor, los aspectos de beneficios económicos, y sobre todo el significado que tiene su trabajo para él y para la sociedad, así como el trato que recibe en la institución en el que se desenvuelve; elaboró un instrumento consistente en una escala la cual denomino SL-SPC que permite determinar un diagnóstico integral del proceder del trabajador hacia el trabajo y cuan grato es para el desarrollo de su labor. En esta escala describe el nivel de satisfacción, basado en las teorías motivacionales en las cuales conjuga cuatro dimensiones: significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios salariales. (Zelada, 2015)

Teoría de la discrepancia.

Fernández (2003) mencionó que:

Locke realiza diferentes análisis sobre las teorías existentes de la satisfacción, luego conceptualiza que la satisfacción laboral es alcanzada por el individuo cuando éste determina que su actividad laboral le viabiliza la culminación de agregados importantes para él y que estas son acordes a sus propios intereses. En esta teoría el trabajador hace una introspección de las acciones, condiciones que derivan de su trabajo, valorando sus perspectivas, necesidades y expectativa especificando cómo estas variables se combinan logrando un juicio interno que genera una reacción emocional placentera o displacentera lo que le genera satisfacción o insatisfacción. Para entender la posición sobre la noción del trabajo es necesario analizar los ocho factores laborales: las tareas o actividades propiamente dichas, sueldo y remuneraciones, condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, la dirección de gestión y liderazgo, las relaciones con el superior y las interrelaciones con los pares.

Locke (1976) determinó que la satisfacción laboral:

El resultado de la diferencia entre lo que el asalariado desea de su actividad y lo que realmente le dan a cambio, traducido en la significancia que para él tenga su labor, lo que se explica en que a menor divergencia entre lo que desea el empleado y lo que obtiene, superior será su beneplácito condicionando a la satisfacción. El autor investigó las diferentes teorías, modelos causales, factores y variables que condicionan dicha variable, concluyendo que la satisfacción laboral, resulta de la estimación que cada individuo hace frente a su actividad laboral el cual le permite valorar la importancia

de éste, siendo estos valores congruentes para la cobertura y satisfacción de sus menesteres sustanciales, pudiendo ser estas físicas o necesidades de su psique, (Parra, 2002).

El autor fue uno de los primeros en determinar dos categorías de la satisfacción laboral, la primera que analiza los eventos como la satisfacción en el trabajo, el cual incluye el interés sustancial del trabajo, las oportunidades que le aporta, la cantidad, y calidad de éste; la satisfacción salarial, que enmarca la equidad y el aspecto pecuniario; la satisfacción de las promociones, por la cual el trabajador se siente gratificado por las oportunidades de avance en su formación; la satisfacción con el reconocimiento en base a la percepción del trabajador sobre la ponderación que realizan hacia su trabajo en base a críticas positivas o negativas, satisfacción con los beneficios otorgados en base a los seguros, esparcimiento, pensiones; complacencia con las condiciones de trabajo, tales como el ambiente, uniformes, horarios, periodos de reposo, y las diversas condiciones del puesto de trabajo.

Por otro lado, los agentes de satisfacción que son los vehículos para la realización de los eventos, tales como satisfacción con la supervisión referida no solo al aspecto administrativo sino también al manejo del recurso humano; satisfacción con los compañeros manifestado por la interrelación de unión, amistad y comunicación asertiva; satisfacción con la gerencia y dirección relacionado con la organización, política, incentivos y salarios (Pérez, 2015)

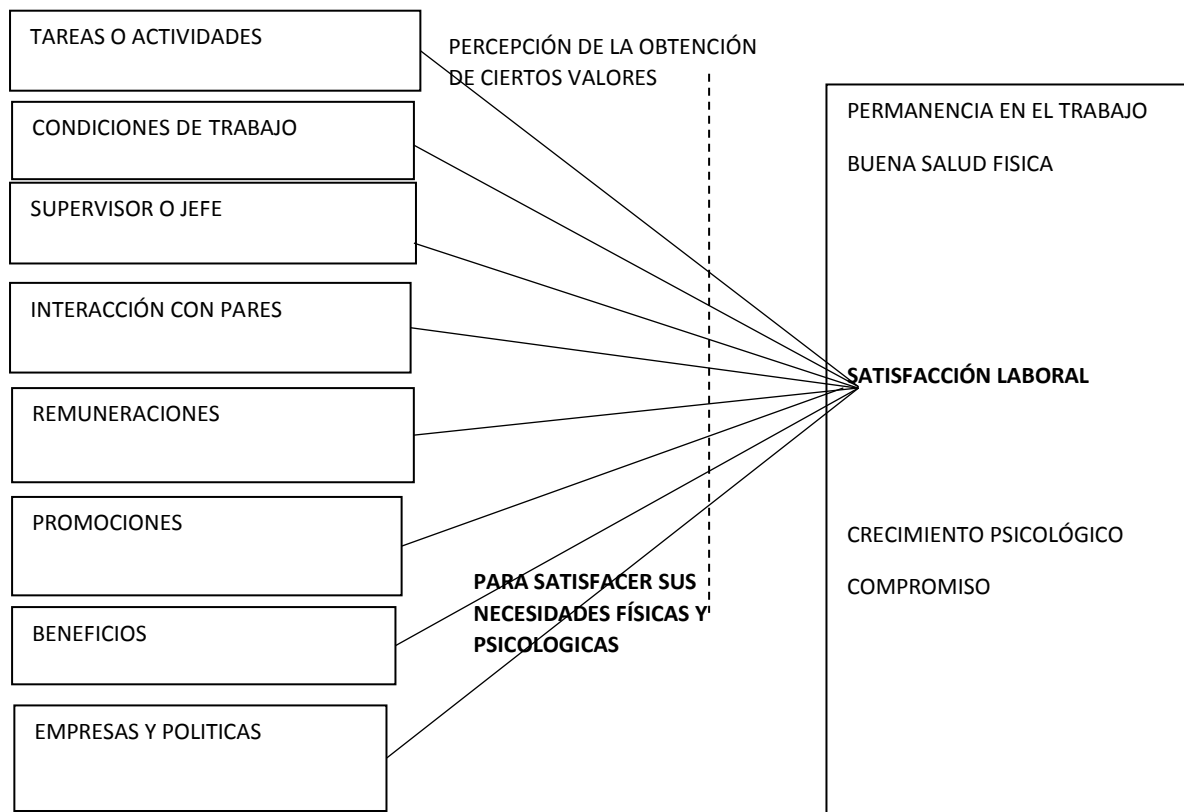


Figura 2. Representación del modelo causal de la Satisfacción Laboral

Esta teoría está basada en la percepción del trabajador en cuanto a lo que desea y lo que obtiene, el resultado de esta diferencia es la obtención de satisfacción o insatisfacción laboral, marcada está por la realización de valores significativos para él. Locke evaluó la importancia que tiene los denominados valores independientes que están ligadas al concepto en si del trabajo, y los valores dependientes ligados al aspecto físico y psicológico.

El estudio asume la Teoría de la Discrepancia de Locke, psicólogo laboral.

Diversas definiciones de Satisfacción.

Velandia (2007) propuso: “deriva de la voz latina satisfactio que, por otra parte, se compone de dos: satis, que denota bastante, y facio que quiere decir hacer. Dando como origen a la palabra, satisfacción es “hacer bastante” (p.139).

Hernández (2011) refirió que: “En su sentido más antiguo y amplio, este concepto significa “gratificar un anhelo, y por derivación satisfacción se comprende como la actividad de sosegar una carestía o un deseo, la comprensión de estas dos nociones propone que nuestra naturaleza u ontología es gratificar las necesidades de nuestros usuarios” (p.350).

Satisfacción Laboral.

A principios de la década de los treinta Hoppock (1935) publicó la primera tesis de investigación donde hacía un estudio analítico sustancial de la satisfacción del trabajador. Llegó a determinar de que "existen múltiples variables y componentes que podrían ejercer valimiento sobre la satisfacción del trabajador, dentro de los cuales hizo mención al agotamiento, mantener una rutina constante, condiciones de las actividades laborales y vigilancia"(s.p.)

Unos años más tarde Herzberg (1966) propuso que "la auténtica satisfacción que experimenta el hombre frente a su labor dependía del hecho de enriquecer el trabajo asignado, de esta manera finalmente logre incentivar un mayor compromiso, y desarrollar una experiencia en el plano mental y de su psicología” (p.206).

Locke (1976) definió como un: “Circunstancia emocional favorable, conveniente o placentero resultante de una percepción interna del trabajador confrontado con sus experiencias laborales, producto de la divergencia entre lo que el empleado pretende de su labor y lo que finalmente logra de éste, destacando la importancia que para él tenga, lo que se resume en que a menor divergencia entre lo que desea y lo que obtiene, mayor será la satisfacción” (p.1297).

Paravic (2000) mencionó que la satisfacción laboral constituye un “factor importante relacionado con el arraigo y la adherencia a la institución, incrementando la calidad de vida no solo dentro del establecimiento laboral sino que determina sobremanera el contexto social y el medio familiar del individuo, estas variables son muy importantes en el personal sanitario, ya que ellos otorgan calidad de servicio en base a la satisfacción que presentan” (p.4).

La satisfacción laboral es un resultado multifactorial en la que intervienen diferentes variables que son el producto de las diferencias de lo que espera aceptar el individuo y lo que él percibe que invierte, tendrá esta anhelada satisfacción laboral si encuentra que existe una retroalimentación de su desempeño en la que encuentre recompensas justas no solo en el ámbito salarial sino en un buen clima organizacional.

Satisfacción del Usuario Interno.

“Es el recuento favorable entre lo que el usuario interno desea de la entidad y lo que realmente percibe de ella” (Minsa, 2002, s.p.).

Son las percepciones de su ambiente de trabajo en relación a lo que la institución le otorga y lo que finalmente percibe de ella, es un componente importante de la aceptación de calidad de la atención brindada, mensurar este concepto nos permite constatar la calidad de entidad sanitaria y de sus servicios internos otorgados.

Según refirió Andía (2002) “La satisfacción está relacionada con un aspecto racional en la cual las expectativas y la actuación comportacional del servicio otorgado dependen de diversas premisas como necesidades individuales y la propia organización sanitaria, es por ello que este concepto es una vivencia diferente para cada persona y para ella misma en otros contextos” (p.19).

La satisfacción del usuario interno es un valor importante para el logro de un buen clima organizacional, donde los indicadores de satisfacción determinaran una mejora en la eficiencia, innovación y adaptación del personal, logrando los conceptos de arraigo, y permanencia en su institución.

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario Interno

Trabajo Actual.

Sector, lugar, destino o área nombrada para desempeñar la actividad laboral asignada, evalúa el nivel de autosuficiencia, variedad de capacidades y aptitudes,

identificación y alcance de la labor realizada, así como la retroalimentación otorgada (Minsa, 2002).

Trabajo en General.

Función que demanda todos las habilidades que posee el trabajador así como el grado de conocimientos que posee y que a la vez lo responsabiliza con todo el personal del establecimiento, considerando los aspectos de carácter organizacional con la labor en particular (Minsa, 2002).

Interacción con el jefe inmediato.

Las interrelaciones de los grupos de trabajo en términos de liderazgo y colaboración con el superior, apoyando, direccionando, y logrando un monitoreo y soporte de las actividades a efectuarse (Minsa, 2002).

Oportunidades de Progreso

Circunstancias que se presentan para el trabajador por el cual puede lograr su superación y que puede escalar a un nivel superior para lograr el progreso mediante la capacitación, aprendizaje y desarrollo (Minsa, 2002).

Remuneraciones e Incentivos

Liquidación u otras retribuciones o reconocimientos que se otorgan por un tiempo determinado, a cambio de desempeñarse en las labores asignadas (Minsa, 2002).

Interrelación con sus compañeros de trabajo

Son los contactos que se forman en el área de trabajo con los pares, compañeros que laboran en el establecimiento laboral en común, generando interrelaciones, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales las cuales influencia positivamente o negativamente en el desarrollo de sus labores (Minsa, 2002).

Ambiente de trabajo

Sensación de dominio del trabajador al establecimiento de salud al cual pertenece, con los mecanismos de interlocución dentro y fuera de la organización, afianzando las toma de decisiones (Minsa, 2002).

Definición de términos básicos

Empatía. “Variable primordial en el estudio del proceder en el ser humano, y su análisis resulta de gran interés valioso en el estudio del comportamiento y conducta, teniendo una visión cognitiva, afectiva e integradora.” (Fernández-Pinto, 2008, p.284).

Estándar de calidad. “Nivel de realización, ejecución acondicionado que es deseado y perfectible de mejorar y alcanzar” (Minsa, 2002, s.p.).

Expectativa del Usuario. Conceptúa lo que el usuario espera y desea del servicio que brinda los establecimientos sanitarios. Se forma sustancialmente por sus vivencias anteriores, sus necesidades actuales, la interlocución directa que le llega al usuario. A partir de aquí puede surgir una vinculación, retroalimentación, arraigo y permanencia de uso hacia el plan sistematizado cuando el usuario emite un juicio (Minsa, 2011).

Satisfacción. Experiencia personal, lógica o cognoscitiva, que surge de la evaluación comparativa entre las perspectivas y el real desenvolvimiento del artículo o servicio y está condicionada a innumerables elementos tales como: cuestionamientos, ideas preconcebidas, valores éticos morales, carencias y necesidades individuales y colectivas y las características resaltantes de la propia institución sanitaria. Estos condicionantes determinan que la satisfacción sea disímil para distintos sujetos y para el mismo individuo en diferentes circunstancias y espacios, (Andía, 2002).

Satisfacción del usuario interno: “Es el recuento favorable entre lo que el usuario interno desea de la entidad y lo que realmente percibe de ella” (Minsa, 2002, s.p.).

Satisfacción del usuario externo. “Nivel de ejecución y capacidad de cumplimiento por parte de la institución sanitaria, respecto a las ideas, expectativas, percepciones del paciente en relación a los diferentes servicios que la institución le ofrece” (Minsa, 2011, s.p.).

Taller. Realidad de competencias , capacidades y actividades integradoras, con características complejas, reflexivas, en la que convocan a la teoría y la práctica como elemento que promueve el desarrollo pedagógico, orientado a una intercomunicación constante con la realidad social en la cual todos los integrantes participan otorgando aportes específicos y enriquecedores de dicho proceso (Reyes, 1997).

Usuario externo. Todo individuo, persona, usuaria de los servicios de salud (Minsa, 2006).

Usuario Interno. Los miembros del personal que integran una organización sanitaria (Minsa, 2002).

1.4 Problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía en las oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

Problema específico 6

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en la interrelación con sus compañeros de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

Problema específico 7

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?

1.5 Justificación

Justificación Teórica.

Es conocido que la insatisfacción del personal de salud en los servicios sanitarios es alta debido a sus expectativas en relación al clima laboral, remuneraciones, oportunidades de progreso, trato, y reconocimiento de su talento como eje primordial de la calidad de atención. Conociendo la importancia que los aspectos interpersonales como factor subjetivo tienen en la expectativa del usuario interno dentro de la organización, intereso otorgar conocimientos sobre empatía para que de esta manera influya en la mejora de la satisfacción del usuario interno, logrando así reducir la brecha entre sus expectativas, perspectivas y la calidad de atención sanitaria que otorga.

La presente investigación con respecto a la variable independiente toma la teoría General Integradora de Davis y como teoría Sustantiva la Teoría de la Mente y las Neuronas Espejo, con respecto a la variable dependiente: Satisfacción del Usuario interno toma la Teoría general de las Relaciones Humanas de Elton Mayo y como teoría Sustantiva la Satisfacción laboral de Locke.

La presente investigación permitió conocer el efecto de un taller de empatía en la satisfacción del usuario interno hacia las expectativas que posee, logrando una formación en empatía del personal de salud y como este nuevo constructo influye en su trato directo a los usuarios de su institución.

Justificación Práctica.

La presente investigación brindó los conocimientos necesarios al personal de salud para que valoren la diferencia entre empatía y simpatía, y logren determinar que en el proceso empático se debe comprender al paciente aplicando el aspecto cognitivo, logrando la empatía mas no la adhesión en su sentir que es el concepto de simpatía, lo cual produciría un deterioro en su labor profesional.

La utilidad de la presente investigación fue la sensibilización del concepto de empatía así como la comprensión de cómo se produce el fenómeno empático explicado este desde el aspecto anatómico y fisiológico, logrando que la aplicación del taller de empatía beneficie al usuario interno ya que estará capacitado para la

comprensión de este concepto multidimensional, lo cual redundara en el beneficio de su satisfacción mejorando la calidad de atención sanitaria tan requerida en la localidad.

Justificación Metodológica.

La presente investigación propone un diseño del taller educativo, y los resultados servirán de base para la institución del estudio.

Para la medición de la variable dependiente se utilizó la encuesta de satisfacción del personal de salud, para diagnosticar y conocer la percepción del usuario interno, que fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad 0.872.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

La aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específicas 1.

La aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Hipótesis específicas 2.

La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Hipótesis específicas 3.

La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Hipótesis específicas 4.

La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Hipótesis específicas 5.

La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Hipótesis específicas 6.

La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las interrelaciones del usuario interno con sus compañeros de trabajo de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Hipótesis específicas 7.

La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

1.7 Objetivos**1.7.1 Objetivo general.**

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo en general del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en la interacción con el jefe inmediato del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Objetivo específico 4.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en las oportunidades de progreso del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Objetivo específico 5.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en las remuneraciones e incentivos del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Objetivo específico 6.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en la interrelación con sus compañeros de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Objetivo específico 7.

Determinar el efecto que tiene el taller de Empatía “Yo en Ti” en el ambiente de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El Paradigma que se utilizó en el estudio fue el Positivista. Según refirió Comte “la ciencia no debe especular sino que debe limitarse a observar, medir, describir los objetos, los hechos de la realidad que es infinita y por ello incognoscible” (citado por Ñaupas,2013,p.37).

Se utilizó el enfoque cuantitativo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron “promueve la recopilación de datos para probar las conjeturas con base en la ponderación y el cálculo numérica, logrando realizar la indagación estadística necesaria con el objetivo de establecer y corroborar pautas de comportamiento sobre teorías, tesis por evaluar” (p.4).

El tipo de estudio utilizado fue el aplicado que según Hernández, et al., (2014) sostuvieron que “el objetivo sustancial del tipo de investigación aplicada está basada en la resolución de la problemática prácticas, pragmáticos logrando una generalización con un margen de generalización circunscrita, logrando que el aporte científico este limitado, desde el punto de vista teórico” (p.12).

El método utilizado fue el hipotético-deductivo. Según Ñaupas (2013) consistió en “ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos, o conocimientos mediante el principio de la falsación” (p.101).

El diseño de la investigación fue experimental, con sub-tipo cuasi-experimental, longitudinal.

Según Hernández, et al., (2014), plantearon que “el investigador maniobra deliberadamente al menos una o más variables independientes (causa o factores), para evaluar las implicancias sobre una o más variables dependientes (efectos o variables respuestas)” (p.130).

Sub-tipo Cuasi-experimental

Hernández, et al., (2014), propusieron que “maniobran premeditadamente al menos una variable independiente logrando determinar y advertir su efecto y vinculación con una o más variables dependientes las unidades de estudios no son asignadas al azar sino que se encuentran conformada previamente son grupos intactos” (p.203).

El gráfico cuasi-experimental es:

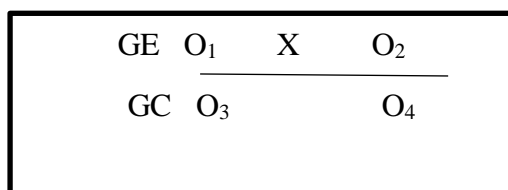


Figura 3. Diseño de pre test-post test en grupo experimental y control sin tratamiento

GE: Grupo que es manipulado

GC: Grupo sin manipulación

X: Variable Experimental.

O₁: Pre prueba grupo experimental.

O₂: Post prueba grupo experimental

O₃: Pre prueba grupo de Control

O₄: Post prueba grupo control

“Fue longitudinal ya que recabo datos en diferentes momentos y puntos del tiempo, para realizar inducciones acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y efectos” (Hernández, et al., 2014, p.159).

2.2 Variables, operacionalización

Variable Independiente: Taller de Empatía “Yo en Ti”

Definición conceptual.

Es un taller educativo de información, comunicación y orientación empática que pretendió sensibilizar al usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017 sobre la importancia de la Empatía, que según Davis (1980) definió como “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en lugar de los otros con respuestas intra personales e interpersonales”(p.12).

Promoviendo una actitud solidaria, responsable y de comunicación asertiva con los demás usuarios internos reconociendo las emociones ajenas como propias.

Tabla 1

Organización de la Variable independiente taller de Empatía “Yo en Ti”

Objetivos	Estrategias	Método	Tiempo
El objetivo del taller fue sensibilizar sobre los efectos de la empatía para mejorar la satisfacción del usuario Interno de la Clínica Universitaria, Comas.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas grupales • Expositivas • Tics 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Demostrativo • Juego de Roles • Socrático 	<ul style="list-style-type: none"> • 90 minutos por sesión de sensibilización • 2 sesiones por semana.

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios internos.***Definición conceptual.***

“Es el balance favorable entre lo que el usuario interno desea de la entidad y lo que realmente percibe de ella” (Minsa, 2002, s.p.).

Definición operacional.

La variable satisfacción del usuario Interno fue medida utilizando como instrumento una Encuesta de Satisfacción del Personal de salud, considerando las siguientes dimensiones: trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rango
Trabajo Actual	Responsabilidad con el puesto de trabajo	Del 1		
		al 4		
Trabajo en General	Objetivo del Centro de Trabajo	Del 5		
		al 7		
Interacción con el jefe inmediato	Comunicación asertiva y efectividad en el centro laboral	Del 8	1=En desacuerdo	BAJA(22 -51) MEDIA(52 -80) ALTA(81 -110)
		al 12	2=Pocas ocasiones de acuerdo	
			3=Indiferente a la opinión	
Oportunidades de Progreso	Capacitación adecuada	Del 13	4=Mayormente de acuerdo	
		al 14	5=Totalmente en concordancia con la opinión	
Remuneraciones e incentivos	Reconocimiento del personal	Del 15		
		al 16		
Interrelación con los compañeros de trabajo	Proactividad del personal	Del 17		
		al 18		
Ambiente de trabajo				
	Adecuado concepto de la Institución	Del 19		
		al 22		

Nota: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, Minsa, 2002.

2.3 Población y Muestra

2.3.1. Población

Según Tamayo (2014), “ se conceptualiza como el universo, la totalidad del suceso a estudiar donde las unidades de análisis poseen un atributo en común, la cual se estudia, se revisa y da origen a la investigación” (p.114).

La población estuvo constituida por 148 usuarios internos de la Clínica Universitaria, del distrito de Comas. La edad oscila entre 25 a 50 años, sexo: femenino y masculino.

2.3.2. Muestra.

Según Polit (2012) “constituye un subconjunto de las unidades que componen a la población” (p.269).

La muestra estuvo conformada por 40 usuarios internos que constituyen dos grupos, el grupo control de 20 usuarios internos conformados por 2 tecnólogos médicos, 4 enfermeros, 4 técnicos de enfermería, 4 administrativos, 2 obstetras, 3 médicos y 1 farmacéutico y el grupo experimental de 20 usuarios internos conformados por 3 tecnólogos médicos, 4 enfermeros, 2 técnicos de enfermería, 3 administrativos, 3 obstetras, 3 médicos y 2 farmacéuticos.

2.3.3. Muestreo.

Para la presente investigación se realizó el muestreo no probabilístico que según Sánchez y Reyes (2006) refirieron “técnica por la cual no existe la probabilidad o viabilidad en que cada uno de los elementos de una población dada pueda ser seleccionada” (p.149).

Según Sánchez y Reyes (2006) propusieron que un muestreo intencional es aquel que “la representatividad de la población está enmarcada en la intencionalidad del investigador por lo cual es netamente subjetiva e individual.” (p.149).

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Cada uno de los usuarios internos de la Clínica Universitaria que participen en el taller de manera voluntaria, y que asistan con regularidad a la institución.
- Personal de salud

Criterios de exclusión:

- Los usuarios internos de la Clínica Universitaria que no participen en el taller.

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

2.4.1 Técnica

La técnica a utilizar fue la Encuesta. Según Carrasco (2007) la definió como “Técnica de investigación social para el logro de la recolección de datos mediante interrogaciones directas e indirectas que logra la indagación y exploración dirigida a las unidades de estudio los cuales son evaluados y tabulados” (p.314).

2.4.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, pretende analizar, acopiar y verificar datos sobre la conceptualización que tienen los trabajadores sanitarios del concepto de trabajo así como los diferentes factores que interactúan en relación a él; lo que determina la satisfacción o ausencia de esta, y como la organización influye en la percepción del personal de salud.

La presentación de la encuesta tiene una primera parte en la cual se determina información general sobre la ocupación del trabajador. La segunda parte está referida a la encuesta en sí, desdoblada por sus siete dimensiones que conforman los 22 ítems.

El presente instrumento, recoge los principales factores para indagar y valorar los elementos importantes a tener en cuenta sobre el nivel de satisfacción del usuario

interno, además que cuenta con un número preciso y adecuado de afirmaciones con un vocabulario entendible y sencillo lo que permite un ágil solucionario y la rápida respuesta de los trabajadores en salud.

Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción del Usuario Interno.

Nombre: Encuesta de Satisfacción del Personal en Salud

Fuente: Documento producido por los Talleres Regionales de Formulación de Gestión de la Calidad y el Taller de Estándares de Calidad (Minsa). Año de Publicación: 2002

Forma de Aplicación: Individual, anónima y confidencial.

Grupo de Aplicabilidad: Adultos.

Duración: 20 minutos

Objetivo: Conocer periódicamente, habitualmente el nivel de satisfacción del personal de salud con su establecimiento sanitaria.

Descripción

- Primera sección: información de carácter general en cuanto al grupo ocupacional.
- Segunda parte: está dirigida a la encuesta en sí, guiada por 22 ítems de acuerdo a las dimensiones consideradas.

La encuesta de satisfacción del usuario interno está compuesto por 22 ítems, fue estructurado con cinco categorías: Totalmente en desacuerdo con la Opinión (1), Pocas veces de acuerdo con la Opinión (2), Indiferente a la Opinión (3), Mayormente de acuerdo con la Opinión (4), Totalmente de Acuerdo con la Opinión (5) y será medido a través de siete dimensiones:

- Trabajo Actual (4 Ítems)
- Trabajo en general (3 Ítems)
- Interacción con el jefe inmediato (5 Ítems)
- Oportunidades de progreso (2 Ítems)
- Remuneraciones e incentivos (2 Ítems)
- Interrelación con sus compañeros de trabajo (2 Ítems)
- Ambiente de trabajo (4 Ítems)

Procedimiento de puntuación:

Niveles de satisfacción laboral, alto (81-110) medio (52 – 80) y bajo (22 – 51)

Validez y confiabilidad

Validez.

Ampa (2011), definió “es el grado en que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende estudiar, la Validez esta estudiada por medio de tres tipos de evidencia para la validez: contenido, criterio y constructo.” (p.40).

Sánchez y Reyes (1998) propusieron “referencia al grado de control y posibilidad de generalización que tiene el investigador sobre el problema que estudia” (p.59).

El instrumento utilizado ha sido validado por juicio de expertos para la medición de la variable dependiente: satisfacción del usuario interno.

Tabla 3

Validez de los Instrumentos por los juicios de expertos

Expertos	Dra. Flor de María	Dra. Teresa	Dr. Javier	Vidal	Promedio
criterios	Sánchez Aguirre	Campana Añazco	Soldevilla		(%)
Pertinencia	Si	Si	Si		Aplicable
Relevancia	Si	Si	Si		Aplicable
Claridad	Si	Si	Si		Aplicable

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos de la Universidad, sobre la validez de contenido de la variable dependiente, todos los jurados consideraron que el presente instrumento es viable.

Confiabilidad.

Ampa (2011) se refiere “a la noción de como la aplicación repetida indiscriminadamente de un instrumento de medición a un sujeto u objeto determina los mismos resultados.” (p.59).

Para la fiabilidad del Instrumento se demostró el valor de 0,872 que es altamente confiable.

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,872	22

2.5 Métodos y análisis de datos

Para la realización del análisis de los datos en la investigación se trabajó bajo la estadística descriptiva e inferencial para el tratamiento de los mismos. En relación a la estadística descriptiva, se evaluó las frecuencias y porcentajes, representado en gráfico de barras ya que la variable estudiada es cualitativa y ordinal, la estadística inferencial es analizada para la contratación de hipótesis.

La estadística descriptiva según sostuvieron Hernández, et al., (2014) “es la ciencia que analiza las variables, dimensiones, series de datos para lograr determinar los resultados y conclusiones que definan el comportamiento de las variables o elementos estudiados” (p.282).

Para el estudio analítico se utilizó frecuencia y porcentaje, gráficos de barras, ya que la variable es cualitativa y ordinal.

La estadística inferencial según formularon Hernández, et al., (2014) fue “utilizada para contrastar, probar la hipótesis a conjeturar y estimar la utilización de parámetros, ya que por la extensión de estos se recaudan a través de una muestra denominándose sus resultados estadígrafos, a las estadísticas que se refieren a la población se les denomina parámetros, por lo tanto estos deben ser deducidos de los estadígrafos, de ahí el nombre de estadística inferencial” (p.299). Para la contrastación se utilizó U- Mann Whitney.

2.6 Aspectos éticos

La actual investigación presento las autorizaciones pertinentes de las instituciones seleccionadas para la realización del estudio. El estudio es fidedigno, y los datos proporcionados son auténticos derivados de la realidad problemática presentada.

Se indica por lo tanto que todos los procedimientos realizados están enmarcados en el rigor científico formulado por la Universidad César Vallejo y respetado por la autora.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Se exponen los siguientes resultados de la presente pesquisa respecto al efecto del taller de empatía “Yo en ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, 2017.

A fin de evaluar los resultados del presente estudio, se han asignado valores en una gradación para la variable dependiente y sus dimensiones, a los rangos siguientes:

Tabla 5

Baremo - Escala de valoración

NIVEL	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D7	VD
Bajo	4 - 9	3 - 6	5 - 11	2 - 4	2 - 4	2 - 4	4 - 9	22 - 51
Medio	10 - 14	7 - 11	12 - 18	5 - 7	5 - 7	5 - 7	10 - 14	52 - 80
Alto	15 - 20	12 - 15	19 - 25	8 - 10	8 - 10	8 - 10	15 - 20	81 - 110

Entendiendo que la escala de evaluación sobre el nivel de la presente variable dependiente, se dio de la siguiente manera:

Totalmente en desacuerdo	=	1
Pocas veces de acuerdo	=	2
Indiferente	=	3
Mayormente de acuerdo	=	4
Totalmente de acuerdo	=	5

Las dimensiones utilizadas para la variable dependiente en la presente investigación son:

Trabajo actual	D ₁
Trabajo en general	D ₂
Interacción con el jefe inmediato	D ₃
Oportunidades de progreso	D ₄
Remuneraciones e incentivos	D ₅
Interrelación con los compañeros de trabajo	D ₆
Ambiente de trabajo	D ₇

Datos globales por grupos de investigación del nivel de satisfacción de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, 2017

Se exponen los datos globales por cada grupo de estudio en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios internos, antes y después de la experimentación, es decir, la aplicación del taller de empatía “Yo en ti” al grupo experimental.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, según grupos de estudio del pre y post prueba.

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	3	15,0%	2	10,0%
	Medio	17	85,0%	17	85,0%
	Alto	0	0,0%	1	5,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	10	50,0%	0	0,0%
	Medio	9	45,0%	1	5,0%
	Alto	1	5,0%	19	95,0%
	Total	20	100%	20	100,0%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 6; los resultados de la investigación sobre el efecto del taller de empatía “Yo en ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria muestran en el pre test el 50% del grupo experimental tienen un bajo nivel de satisfacción, el 45% un nivel medio y solo el 5% manifiesta un alto nivel de satisfacción; por otro aspecto en el grupo control el 15% está en el nivel bajo y el 85% en el nivel medio de satisfacción. Por otra parte, en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción, observándose en el grupo control el 10% está en el nivel bajo, 85% está en el nivel medio y solo el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Se puede concluir que el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la variable satisfacción de los usuarios internos.

Estos datos indican que la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

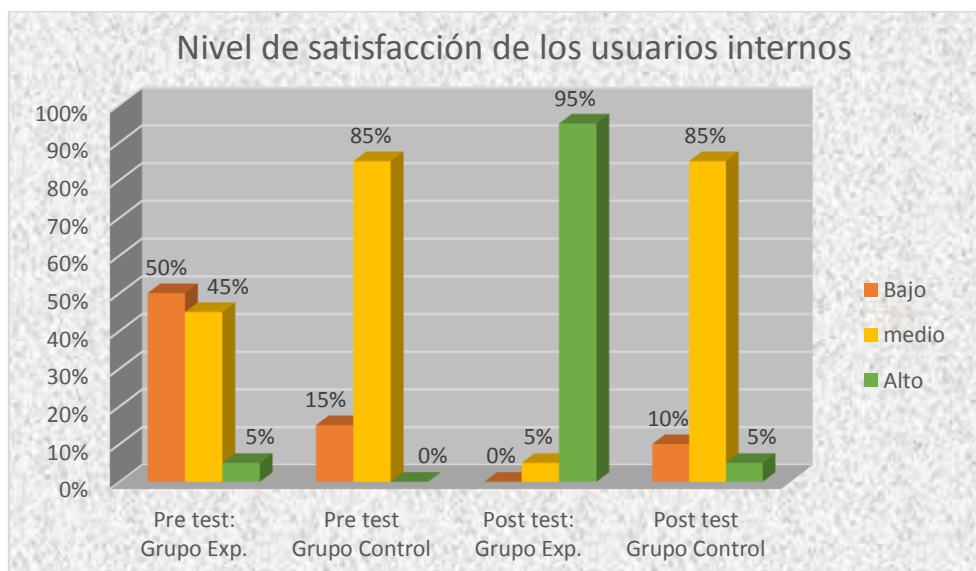


Figura 4. Gráfico comparativo del nivel de satisfacción de los usuarios internos según grupos de comparación del pre y post test

Resultados del nivel de satisfacción por dimensiones y análisis de grupos en el pre test y post test

Primer Factor: Trabajo actual

Tabla 7

De contingencia del trabajo actual de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, según grupos de estudio del pre y post prueba.

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	2	10,0%	0	0,0%
	Medio	16	80,0%	11	55,0%
	Alto	2	10,0%	9	45,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	7	35,0%	0	0,0%
	Medio	10	50,0%	5	25,0%
	Alto	3	15,0%	15	75,0%
	Total	20	100%	20	100,0%%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 7; los resultados en la dimensión el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran en el pre test, que en el grupo experimental el 35% tienen un bajo nivel de satisfacción, el 50% tiene un medio nivel de satisfacción y solo el 15% manifiesta un alto nivel de satisfacción; por otro aspecto en el grupo control, el 10% está en el nivel bajo el 80% en el nivel medio y 10 % en el nivel alto de satisfacción. En el post test, el grupo experimental obtiene un 25% en el nivel medio y el 75% presentan un alto nivel de satisfacción, por otro lado, en el grupo control no existen usuarios internos en la categoría baja, el 55% está en el nivel medio y el 45% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión trabajo actual.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

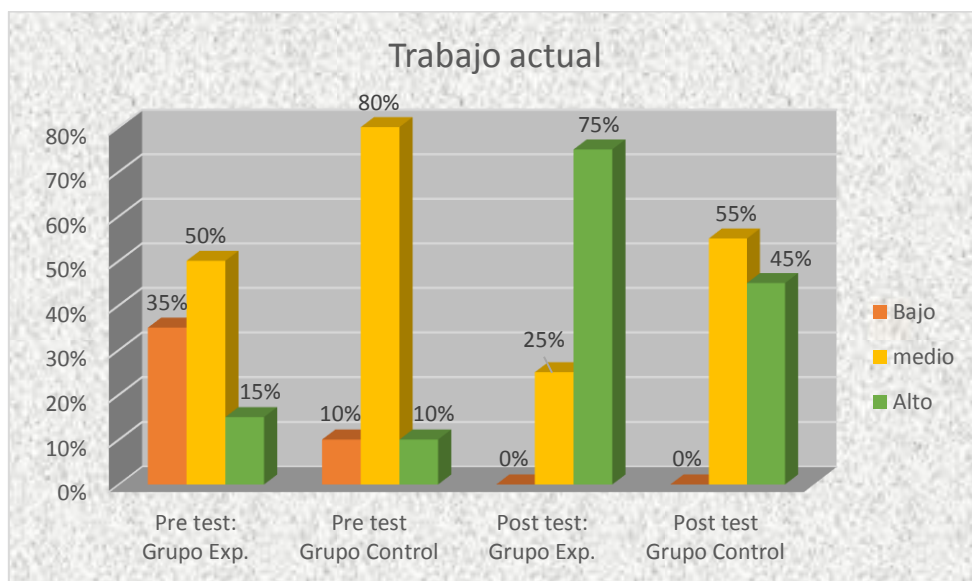


Figura 5. Gráfico en comparación de la dimensión trabajo actual según grupos al equiparar el pre y post test

Segundo Factor: Trabajo en general

Tabla 8

De contingencia del trabajo en general de los usuarios internos en la Clínica Universitaria, según grupos de estudio del pre y post prueba.

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	4	20,0%	2	10,0%
	Medio	16	80,0%	15	75,0%
	Alto	0	0,0%	3	15,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	7	35,0%	0	0,0%
	Medio	11	55,0%	2	10,0%
	Alto	2	10,0%	18	90,0%
	Total	20	100%	20	100,0%%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 8; los resultados en la dimensión el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran que, en el pre test el 35% del grupo experimental tienen un bajo nivel de satisfacción, el 55% tiene un nivel medio de satisfacción y solo el 10% manifiesta un alto nivel de satisfacción; por otro lado, en el grupo control, el 20% está en el nivel bajo y el 80% se encuentra en el nivel medio de satisfacción. Por otra parte, en el post test, el grupo experimental obtiene un 10% en el nivel medio y el 90% manifiestan un alto nivel de satisfacción; por otro lado, en el grupo control el 10% está en el nivel bajo, 75% está en el nivel medio y el 15% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión trabajo en general.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

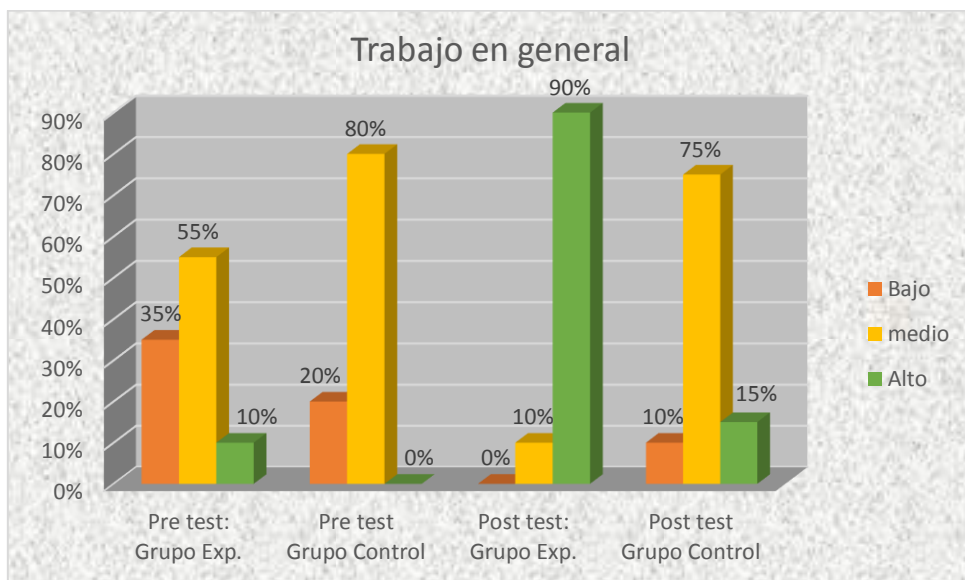


Figura 6. Gráfico en comparación de la dimensión trabajo en general según grupos al equiparar el pre y post test

Tercer Factor: Interacción con el jefe inmediato

Tabla 9

De contingencia de Interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, según grupos de estudio del pre y post test.

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	8	40,0%	3	15,0%
	Medio	11	55,0%	16	80,0%
	Alto	1	5,0%	1	5,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	11	55,0%	0	0,0%
	Medio	9	45,0%	0	0,0%
	Alto	0	0,0%	20	100,0%
	Total	20	100%	20	100,0%%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 9; los resultados en la dimensión Interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran en el pre test, que el 55% del grupo experimental tiene un bajo nivel de satisfacción y el 45% tiene un nivel medio de satisfacción; por otro lado, en el grupo control el 40% está en el nivel bajo, el 55% en el nivel medio y 5% en el nivel alto de satisfacción. En el post test, el 100% del grupo experimental presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que el 15% del grupo control está en el nivel bajo, 80% está en el nivel medio y el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión Interacción con el jefe inmediato.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

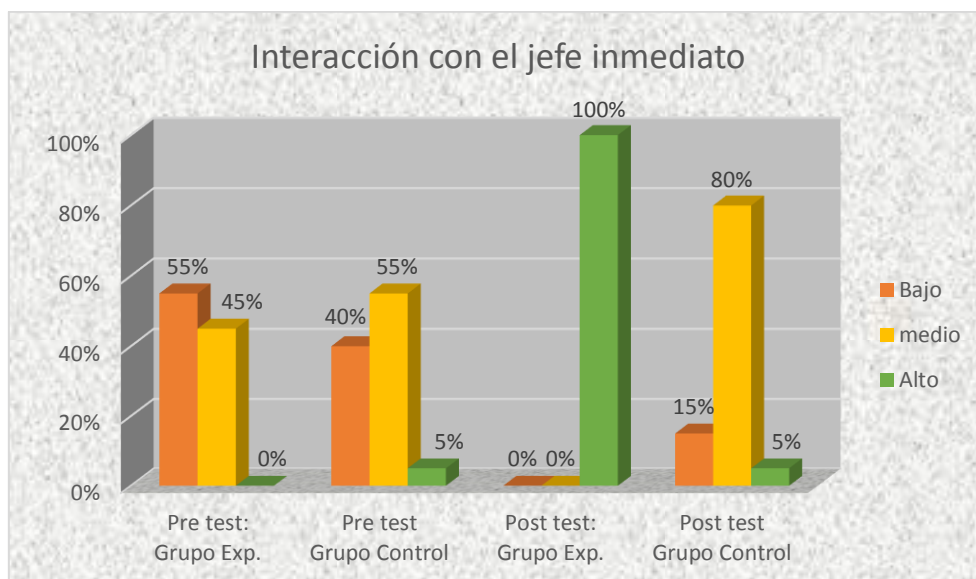


Figura 7. Gráfico en comparación de la dimensión interacción con el jefe inmediato según grupos de comparación del pre y post test

Cuarto Factor: Oportunidades de progreso

Tabla 10

De contingencia de las oportunidades de progreso de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, según grupos de estudio del pre y post test.

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	10	50,0%	4	20,0%
	Medio	10	50,0%	14	70,0%
	Alto	0	0,0%	2	10,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	15	75,0%	0	0,0%
	Medio	3	15,0%	1	5,0%
	Alto	2	10,0%	19	95,0%
	Total	20	100%	20	100,0%%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 10, los resultados en el factor oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran en el pre test, que el 75% del grupo experimental se encuentran en el nivel bajo de satisfacción, el 15% tiene un nivel medio de satisfacción y el 10% manifiesta un alto nivel de satisfacción; por otro lado, en el grupo control el 50% está en el nivel bajo y el 50% en el nivel medio de satisfacción. Por otra parte, en el post test el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que el 20% del grupo control está en el nivel bajo, el 70% en el nivel medio y el 10% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión Oportunidades de progreso.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

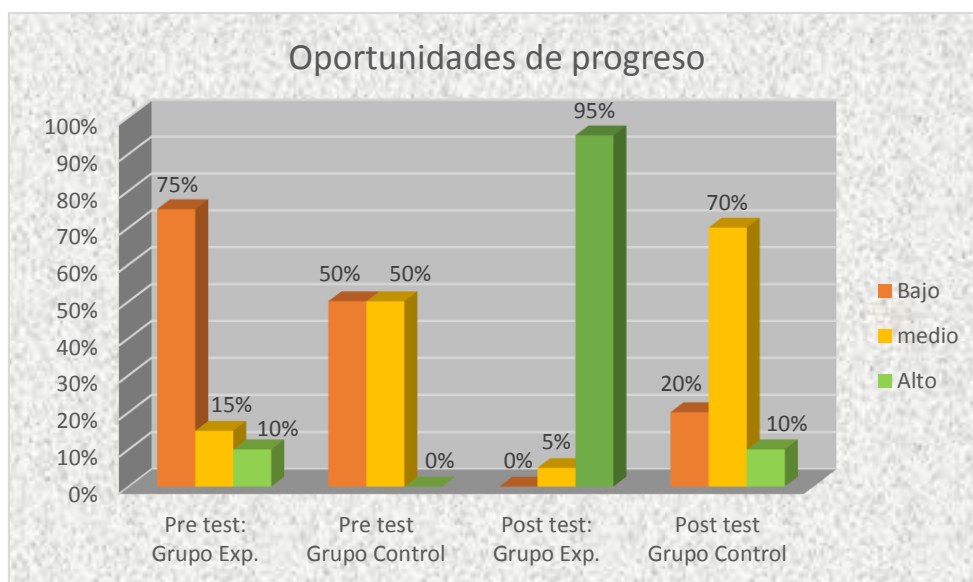


Figura 8. Gráfico en comparación de la dimensión oportunidades de progreso de los usuarios según grupos de comparación del pre y post test

Quinto Factor: Remuneraciones e incentivos

Tabla 11

De contingencia de las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, según grupos de estudio del pre y post test.

Grupo		Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	7	35,0%	8	40,0%
	Medio	13	65,0%	10	50,0%
	Alto	0	0,0%	2	10,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	13	65,0%	0	0,0%
	Medio	7	35,0%	1	5,0%
	Alto	0	0,0%	19	95,0%
	Total	20	100%	20	100,0%%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 11; los resultados en el factor Remuneraciones e incentivos de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran en el pre test, que el 65% del grupo experimental tienen un bajo nivel de satisfacción y el 35% tiene un nivel medio de satisfacción; por otro lado, en el grupo control el 35% está en el nivel bajo y el 65% en el nivel medio de satisfacción. Por otra parte, en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción; en el grupo control el 40% está en el nivel bajo, 50% en el nivel medio y el 10% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión Remuneraciones e incentivos.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017

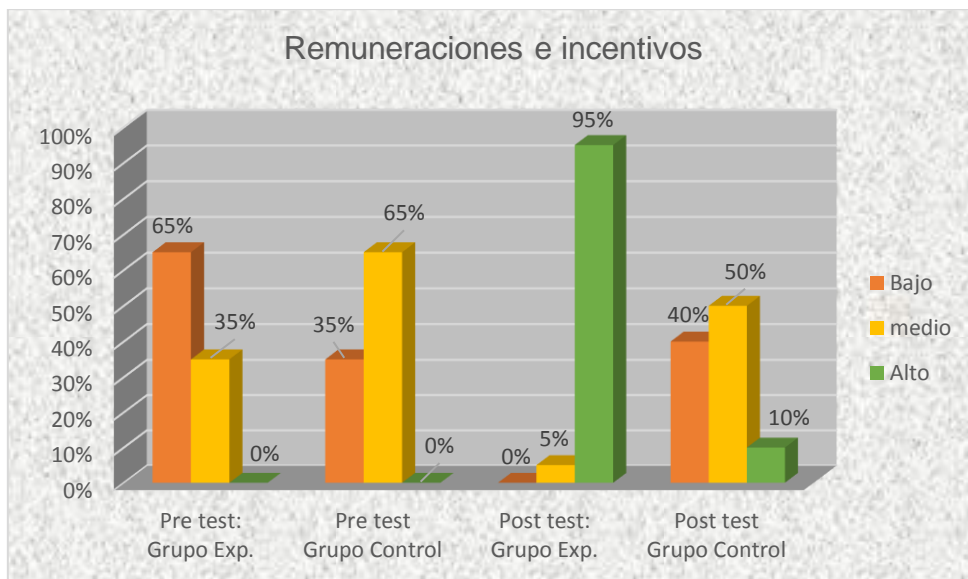


Figura 9. Gráfico en comparación de la dimensión remuneraciones e incentivos según grupos de comparación del pre y post test

Sexto Factor: Interrelación con los compañeros de trabajo

Tabla 12

De contingencia de Interrelación con los compañeros de trabajo de los usuarios internos en la Clínica Universitaria, según grupos de estudio del pre y post test.

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	5	25,0%	6	30,0%
	Medio	15	75,0%	13	65,0%
	Alto	0	0,0%	1	5,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	8	40,0%	0	0,0%
	Medio	9	45,0%	2	10,0%
	Alto	3	15,0%	18	90,0%
	Total	20	100%	20	100,0%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 12; los resultados en el Interrelación con el compañero de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran en el pre test, que un 40% del grupo experimental están en el nivel bajo de satisfacción, el 45% tiene un medio nivel de satisfacción y el 15% manifiesta un alto nivel de satisfacción; en el grupo control el 25% está en el nivel bajo y el 75% en el nivel medio de satisfacción. Por otra parte, en el post test el grupo experimental obtiene un 10% en el nivel medio y el 90% presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que el 30% del grupo control está en el nivel bajo, el 65% en el nivel medio y el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, en el post test, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión Interrelación con los compañeros de trabajo.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interrelación con los compañeros de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

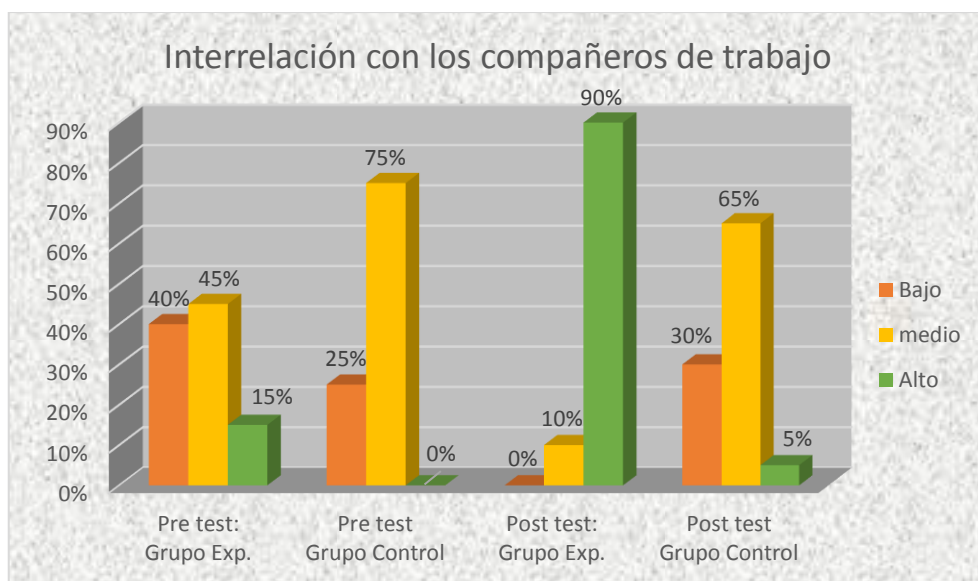


Figura 10. Gráfico en comparación de la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo de los usuarios según grupos de comparación del pre y post test.

Séptimo Factor: Ambiente de trabajo

Tabla 13

De contingencia del ambiente de trabajo de los usuarios internos en la Clínica Universitaria Comas, según grupos de estudio del pre y post prueba

Grupo	Niveles	Pre Test		Post Test	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Bajo	8	40,0%	8	40,0%
	Medio	11	55,0%	11	55,0%
	Alto	1	5,0%	1	5,0%
	Total	20	100%	20	100,0%
Experimental	Bajo	13	65,0%	0	0,0%
	Medio	6	30,0%	1	5,0%
	Alto	1	5,0%	19	95,0%
	Total	20	100%	20	100,0%%

Nota: Base de datos

Analizando la tabla 13; los resultados de la dimensión Ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, muestran en el pre test que el 65% del grupo experimental tienen un bajo nivel de satisfacción, el 30% tiene un nivel medio de satisfacción y el 5% manifiesta un alto nivel de satisfacción; en el grupo control el 40% está en el nivel bajo, el 55% en el nivel medio y 5 % en el nivel alto de satisfacción. Por otra parte, en el post test el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que, el 40% del grupo control está en el nivel bajo, el 55% está en el nivel medio y el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión Ambiente de trabajo.

Estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017

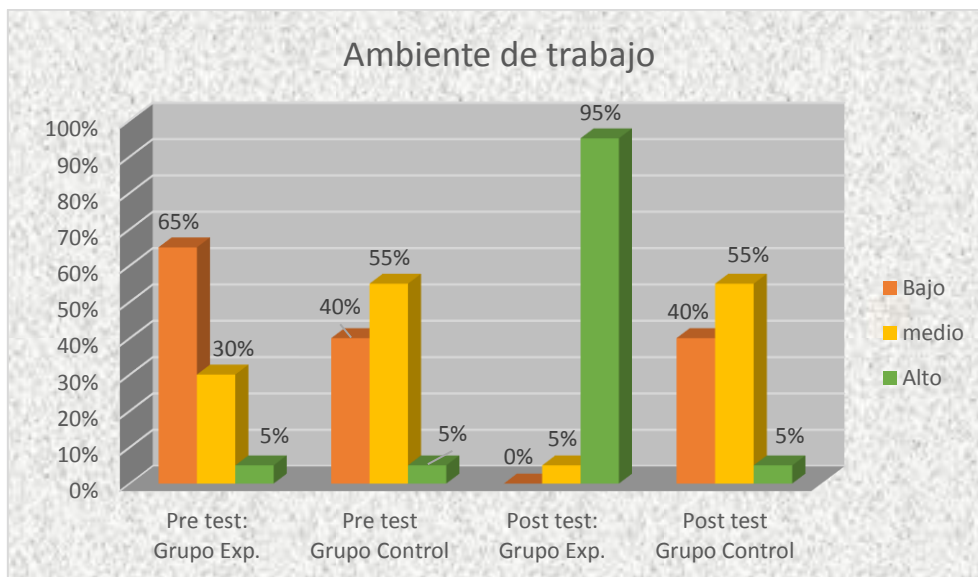


Figura 11. Gráfico en comparación de la dimensión ambiente de trabajo de los usuarios según grupos de comparación del pre y post test

3.2 Prueba de Hipótesis

Para la prueba de contrastación de hipótesis en el presente trabajo se aplicó el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos estudiados, principalmente en los resultados del post test a fin de realizar la contrastación.

Se procede a realizar la prueba de las hipótesis: general y específicas.

Prueba de Hipótesis General

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

El nivel de confianza para la presente investigación es del 95%, es decir:

$1-\alpha = 0.95$, siendo el valor de $\alpha = 0,05$.

La regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba U-Mann Whitney

Tabla 14

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la hipótesis general según rangos y estadísticos de contraste.

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria	
Satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria	Pre test control	20	23,73	474,50	U de Mann-Whitney	135,500
	Pre test experimental	20	17,28	345,50	Z	-1,747
					Sig Asintot (bilateral)	.081
	Post test control	20	11,23	224,50	U de Mann-Whitney	14,500
	Post test experimental	20	29,78	595,50	Z	-5,026
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Test y grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: los resultados mostrados en la tabla 14 evidencian diferencias numéricas significativas en el rango promedio (23,73 y 17,28) y en la suma de rangos (474,50 y 345,50) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; en los estadísticos de los grupos de estudio, se estima que el nivel de significancia $p = 0,081$ y $Z = -1,747$, se deduce que, los usuarios internos al inicio de la investigación exhibieron resultados similares en cuanto a la satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no hay diferencias significativas entre grupo control y experimental.

En el post test: los resultados mostrados en la tabla 14, se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,23 en el grupo control y 29,78 en el grupo experimental; por otra parte, se observa que en la suma de rangos 224,50 en el grupo control y 596,50 en el grupo experimental. Por otra parte, en los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecian que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -5,026$ es menor que $-1,96$ (punto

crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, si existe diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio del post test de 29,78 frente a 17,28 del pre test, siendo la diferencia de rangos de 12.5; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la primera hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

El nivel de confianza para la presente investigación es del 95%, es decir:
 $1-\alpha = 0.95$, siendo el valor de $\alpha = 0,05$.

La regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula
Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba U-Mann Whitney

Tabla 15

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la primera hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste.

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Trabajo actual	
Trabajo actual	Pre test control	20	24,33	470,00	U de Mann-Whitney	140,000
	Pre test experimental	20	16,50	350,00	Z	-1,648
					Sig Asintot (bilateral)	,099
	Post test control	20	15,15	303,00	U de Mann-Whitney	93,000
	Post test experimental	20	25,85	517,00	Z	-2,915
					Sig Asintot (bilateral)	,004

Análisis inferencial:

En el pre test: del análisis realizado en la tabla 15 se aprecian diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (24,33 y 16,50) y en la suma de rangos (470,00 y 350,00) entre los grupos estudiados; asimismo, en los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecia que el nivel de significancia $p = 0,099$ y $Z = -1,648$ finalmente se concluye que, los usuarios internos al inicio de la investigación presentan resultados similares en cuanto a la satisfacción de los usuarios internos en el trabajo actual en la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no hay diferencias significativas entre grupo control y experimental.

En el post test: del análisis realizado en la tabla 15, se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 15,15 en el grupo control y 25,85 en el grupo experimental; por otra parte, en la suma de rangos 303,00 en el grupo control y 517,00 en el grupo experimental. Por otra parte, en los estadísticos, se aprecian que el nivel de significancia $p = 0,004$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -2,915$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existe diferencias significativas entre el

grupo control y el grupo experimental, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 16,50 en el pre prueba a 25,85 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 9,35; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en el trabajo actual en la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en el trabajo en general del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Tabla 16

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la segunda hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste.

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Trabajo en general	
Trabajo en general	Pre test control	20	21,50	430,00	U de Mann-Whitney	180,000
	Pre test experimental	20	19,50	390,00	Z	-,548
					Sig Asintot (bilateral)	,584
	Post test control	20	11,70	234,00	U de Mann-Whitney	24,000
	Post test experimental	20	29,30	586,00	Z	-4,819
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: de los resultados observados en la tabla 16 se determinó diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (21,50 y 19,50) y en la suma de rangos (430,00 y 390,00) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; de esta manera, en los estadísticos de los grupos de estudio, se percata que el nivel de significancia $p = 0.584$ es mayor que $\alpha = 0,05$ donde ($p > \alpha$) y $Z = -0,548$ es mayor que $-1,96$ (punto crítico), se infiere que, los usuarios internos al principio de la investigación muestran resultados similares en relación a la satisfacción de los usuarios internos en el trabajo en general en la Clínica Universitaria, Comas; proponiendo que no existen diferencias significativas entre los dos grupos.

En el post test: de los resultados observados en la tabla 16, se determinó que existen diferencias numéricamente significativas en el rango promedio 11,70 en el grupo control y 29,30 en el grupo experimental; en la suma de rangos 234,00 en el grupo control y 586,00 en el grupo experimental respectivamente; Por otra parte, en los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecian que el grado de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -4,819$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, verificando que existen diferencias significativas entre los

grupos estudiados, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 19.50 en la pre test a 29,30 en el post test, siendo la diferencia de rangos de 9.80; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en el trabajo en general en la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Tabla 17

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la tercera hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste.

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Interacción con el jefe inmediato	
Interacción con el jefe inmediato	Pre test control	20	23,40	468,00	U de Mann-Whitney	142,000
	Pre test experimental	20	17,60	352,00	Z	-1,578
					Sig Asintot (bilateral)	,114
	Post test control	20	11,08	221,50	U de Mann-Whitney	11,500
	Post test experimental	20	29,93	598,50	Z	-5,128
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: de los resultados obtenidos en la tabla 17 se evidencia diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (23,40 y 17,60) y en la suma de rangos (468,00 y 352,00) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; en los estadísticos de los grupos de estudio, se percata que el nivel de significancia $p = 0,114$ y $Z = -1,578$, por lo tanto se infiere que, los usuarios internos al principio de la investigación presentan resultados casi similares en cuanto a la Interacción con el jefe inmediato de la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no existen diferencias significativas entre los dos grupos.

En el post test: de los resultados observados en la tabla 17, se determinó que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,08 en el grupo control y 29,93 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 221,50 en el grupo control y 598,50 en el grupo experimental. Por otra parte, en los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecian que el grado de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -5,128$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existen diferencias significativas entre los grupos estudiados, constatando

que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,60 en el pre test a 29,93 en el post test, siendo la diferencia de rangos de 12.33; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción en la Interacción con el jefe inmediato de la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la cuarta hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Tabla 18

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la cuarta hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Oportunidades de progreso	
Oportunidades de progreso	Pre test control	20	23,83	476,50	U de Mann-Whitney	133,500
	Pre test experimental	20	17,18	343,50	Z	-1,829
					Sig Asintot (bilateral)	,067
	Post test control	20	10,95	219,00	U de Mann-Whitney	9,000
	Post test experimental	20	30,05	601,00	Z	-5,240
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: de los resultados observados en la tabla 18 se evidencia diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (23,83 y 17,18) y en la suma de rangos (476,50 y 343,50) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; asimismo, en los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecia que el nivel de significancia $p = 0,067$ y $Z = -1,829$, por lo tanto se infiere que, los usuarios internos al principio de la investigación presentan resultados similares en cuanto a la satisfacción en la oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no existen diferencias significativas entre el grupo control y experimental.

En el post test: de los resultados mostrados en la tabla 18, se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 10,95 en el grupo control y 30,05 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 219,00 en el grupo control y 601,00 en el grupo experimental. Por otra parte, en los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecian que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -5,240$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existen

diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,18 en el pre prueba a 30,05 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 12.87; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en las oportunidades de progreso en la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la quinta hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Tabla 19

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la quinta hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Remuneraciones e incentivos	
Remuneraciones e incentivos	Pre test control	20	23,03	460,50	U de Mann-Whitney	149,500
	Pre test experimental	20	17,98	359,50	Z	-1,388
					Sig Asintot (bilateral)	,165
	Post test control	20	10,98	219,50	U de Mann-Whitney	9,500
	Post test experimental	20	30,03	600,50	Z	-5,237
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: de los resultados observados en la tabla 19 se evidencia diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (23,03 y 17,98) y en la suma de rangos (460,50 y 359,50) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; en los estadísticos de los grupos de estudio, se evidencia que el nivel de significancia $p = 0.165$ es mayor que $\alpha = 0,05$ donde ($p > \alpha$) y $Z = -1,388$ es mayor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se infiere que, los usuarios internos al inicio de la investigación presentan resultados similares en cuanto a la satisfacción de los usuarios internos en las remuneraciones e incentivos en la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no existen diferencias significativas entre el grupo control y experimental.

En el post test: de los resultados observados en la tabla 19, se evidencia que existen diferencias significativas en el rango promedio 10,98 en el grupo control y 30,03 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 219,50 en el grupo control y 600,50 en el grupo experimental. En los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecian que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -5,237$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se rechaza

la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existen diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,98 en la pre prueba a 30,03 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 12.05; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en las remuneraciones e incentivos de la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la sexta hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en las interrelaciones con sus compañeros de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las interrelaciones con sus compañeros de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Tabla 20

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la sexta hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Compañeros de trabajo	
Interrelación con los compañeros de trabajo	Pre test control	20	20,90	418,00	U de Mann-Whitney	192,000
	Pre test experimental	20	20,10	402,00	Z	-,220
					Sig Asintot (bilateral)	,826
	Post test control	20	11,70	234,00	U de Mann-Whitney	24,000
	Post test experimental	20	29,30	586,00	Z	-4,845
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: de los resultados observados en la tabla 20 se evidencia diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (20,90 y 20,10) y en la suma de rangos (418,00 y 402,00) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; en los estadísticos de los grupos de estudio, se comprueba que el nivel de significancia $p = 0,826$ es mayor que $\alpha = 0,05$ donde ($p > \alpha$) y $Z = -0,220$ por lo tanto se infiere que, los usuarios internos al principio de la investigación presentan resultados similares en cuanto a la satisfacción con los compañeros de trabajo de la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no existen diferencias significativas entre el grupo control y experimental.

En el post test: de los resultados observados en la tabla 20, se evidencia que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,70 en el grupo control y 29,30 en el grupo experimental; en la suma de rangos 234,00 en el grupo control y 586,00 en el grupo experimental. En los estadísticos de los grupos de estudio, se aprecian que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -4,845$ es menor que -1,96 (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existen diferencias significativas

entre el grupo control y el grupo experimental, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las interrelaciones con sus compañeros de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 20,10 en el pre prueba a 29,30 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 9.20; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción entre compañeros de trabajo de la Clínica Universitaria, Comas.

Prueba de la séptima hipótesis específica

H₀: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” no tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

H₁: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Tabla 21

Prueba de U de Mann Whitney para contrastar la séptima hipótesis específica según rangos y estadísticos de contraste

	Test y grupo	N	Rango		Estadísticos de contraste ^a	
			Rango promedio	Suma de rangos	Ambiente de trabajo	
Ambiente de trabajo	Pre test control	20	23,60	472,00	U de Mann-Whitney	138,000
	Pre test experimental	20	17,40	348,00	Z	-1,690
					Sig Asintot (bilateral)	,091
	Post test control	20	11,05	221,00	U de Mann-Whitney	11,000
	Post test experimental	20	29,95	599,00	Z	-5,163
					Sig Asintot (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos de investigación

Análisis inferencial:

En el pre test: de los resultados observados en la tabla 21 se evidencia diferencias numéricas no significativas en el rango promedio (23,60 y 17,40) y en la suma de rangos (472,00 y 348,00) entre el grupo de control y experimental, respectivamente; en los estadísticos de los grupos de estudio, se comprueba que el nivel de significancia $p = 0.091$ y $Z = -1,690$, se infiere que, los usuarios internos al inicio de la investigación presentan resultados casi similares en cuanto a la satisfacción de los usuarios internos en el ambiente de trabajo en la Clínica Universitaria, Comas; es decir, no existen diferencias significativas entre el grupo control y experimental.

En el post test: de los resultados observados en la tabla 21, se evidencia que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,05 en el grupo control y 29,95 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 221,00 en el grupo control y 599,00 en el grupo experimental. En los estadísticos de los grupos de estudio, se comprueba que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$ donde $p < \alpha$ y $Z = -5,163$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existen diferencias significativas entre los dos grupos estudiados, constatando que: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017.

Luego de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti”, en el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,40 en el pre test a 29,95 en el post test, siendo la diferencia de rangos de 12.55; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en el ambiente de trabajo de la Clínica Universitaria, Comas.

IV. Discusión

Analizando los resultados de la Hipótesis General: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017; en el presente acápite relacionado con la discusión se evidenció los siguientes resultados sobre la variable satisfacción del usuario interno, en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% un alto nivel de satisfacción, mientras que el grupo de control el 10% en el nivel bajo, el 85% en el nivel medio y el 5% en el nivel alto. Por lo tanto, se puede concluir que los resultados del grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la variable dependiente. De acuerdo a los resultados inferenciales en el post test se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,23 puntos en el grupo control y el 29,78 puntos en el grupo experimental; siendo la suma de rangos 224,50 puntos en el grupo control y 595,50 puntos en el grupo experimental, es decir, existe diferencias significativas entre el grupo de control y el grupo experimental, constatando de este modo que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Por lo que tiene similitud con el trabajo de investigación realizado por Vargas en el año 2013 *Estudio de la satisfacción del usuario externo e interno de los servicios de salud de Pichincha Ecuador*, obteniéndose resultados similares en el nivel alto de satisfacción donde los resultados obtenidos fueron 90% y 95% de satisfacción del usuario interno en la presente investigación. Revisando la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo donde menciona que la base primordial de la satisfacción laboral es el recurso humano enmarcado en su actividad social y como estos se desarrolla en base a los acuerdos que realizan los grupos informales; el hombre social el cual basa sus expectativas en el aspecto motivacional, lo cual genera adhesión con la institución donde labora, lo cual reafirma lo mencionada en la presente investigación.

En contraposición, Zelada en el 2015 realiza una investigación sobre el nivel de satisfacción laboral del Personal del Centro de salud Conde la Vega, Perú, al analizar sus resultados se aprecia que la investigación enunciada logro una satisfacción en sus diferentes dimensiones en un nivel bajo a medio, lo cual es explicada por la investigadora debido a la falta de oportunidades de progreso y

capacitación, confrontando con la presente investigación en la cual se evidencia que los factores subjetivos del usuario interno dado por la sensibilización del concepto de empatía determinan niveles altos de satisfacción logrado después de la aplicación del taller de empatía “ Yo en Ti ”.

Analizando los resultados de la Hipótesis 1: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test el grupo experimental obtuvo un 25% en el nivel medio y un 75% en el nivel alto de satisfacción, y en el grupo de control el 55% en el nivel medio y un 45% en el nivel alto. Lo cual evidencia que el grupo de control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en dicha dimensión, lo cual indica que la aplicación del taller tiene un efecto favorable en dicha dimensión. En los resultados inferenciales, en el post test se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 15,15 puntos en el grupo control y 25,85 puntos en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 303,00 en el grupo control y 517,00 en el grupo experimental. , es decir si existen diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental, comprobándose de este modo que la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Tal como señala Orihuela en el año 2016, cuando investigo sobre *Satisfacción del Usuario Interno de la Comunidad de Salud Tambopata, Perú*, y se evidencio similitud con los resultados ya que obtuvo 90,7% de satisfacción laboral global frente a la presente investigación que obtuvo un 95%; en cuanto a la dimensión trabajo actual se obtuvieron un 93%, frente a lo obtenido por la actual investigación que es de 74 % en la cual se determinó que para esta dimensión existían similitudes con el mencionado estudio. Revisando la teoría de la Discrepancia propuesta por Locke donde menciona que los valores en el trabajo del individuo, sus necesidades físicas o psicológicas, percepciones, expectativas se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral que presenta el usuario interno el cual está dado por el resultado de lo que desea por su trabajo,

priorizando principalmente la significancia de lo que el valora como importante, lo cual reafirma lo que se pretende expresar en la presente investigación.

Analizando los resultados de la Hipótesis 2: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test, el grupo experimental obtiene un 10% en el nivel medio y 90% en el alto nivel; en el grupo control el 10% en el nivel bajo, 75% en el nivel medio y 15% presentan un alto nivel de satisfacción. Lo cual evidencia que el grupo de control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en dicha dimensión, comprobándose que la aplicación del taller tiene un efecto favorable en dicha dimensión. De acuerdo a los resultados inferenciales, en el post test se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,70 en el grupo control y 29,30 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 234,00 en el grupo control y 586,00 en el grupo experimental, es decir si existen diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental, comprobándose que la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la dimensión analizada. Tal como señala Orihuela en el año 2016, cuando investigo sobre *Satisfacción del Usuario Interno de la Comunidad de Salud Tambopata, Perú*, se evidencio similitud con los resultados ya que obtuvo 90,7% de satisfacción laboral global frente a la presente investigación que obtuvo un 95%; en cuanto a la dimensión trabajo en general obtuvieron un 60,5%, frente a lo obtenido por la actual investigación que es de 90 % en la cual se determinó que para esta dimensión existían similitudes con el mencionado estudio.

Analizando los resultados de la Hipótesis 3: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test, el grupo experimental obtiene un 100% en el alto nivel; en el grupo control el 15% está en el nivel bajo, 80% está en el nivel medio y el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Lo cual evidencia que el grupo de control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en dicha dimensión, lo cual indica que la aplicación del taller tiene un efecto favorable en dicha dimensión. En los resultados inferenciales, en el post test se observa que existen diferencias

significativas en el rango promedio 11,08 en el grupo control y 29,93 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 221,50 en el grupo control y 598,50 en el grupo experimental, existen diferencias significativas entre los grupos estudiados, constatando de este modo que la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la dimensión mencionada. Tal como señala Orihuela se evidencio disparidad con los resultados ya que obtuvo un 48,8% de satisfacción nivel medio frente a un 100% de satisfacción de la presente investigación observándose diferencias marcadas con el mencionado estudio frente a esta dimensión., al igual que se analiza la diferencia positiva obtenida en el pre test y post test por el grupo experimental, evidenciándose la sensibilización obtenida frente a la aplicación del taller.

Analizando los resultados de la Hipótesis 4: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que el 20% el grupo control está en el nivel bajo, el 70% en el nivel medio y el 10% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, en el post test, el grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la dimensión Oportunidades de progreso, estos datos indican que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en dicha dimensión. De acuerdo con los resultados inferenciales, en el post test se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 10,95 en el grupo control y 30,05 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 219,00 en el grupo control y 601,00 en el grupo experimental, es decir si existen diferencias significativas entre los grupos, constatando de este modo que la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la dimensión mencionada. Tal como señaló Zelada en el 2015 *propuso Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud Conde la Vega, Perú*, al analizar sus resultados se observó diferencias marcadas obteniéndose un nivel de realización personal bajo.

Analizando los resultados de la Hipótesis 5: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos de los

usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel; mientras que en el grupo control el 40% está en el nivel bajo, 50% en el nivel medio y el 10% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, en el post test los grupos estudiados presentan diferencias significativas en la dimensión Remuneraciones e incentivos, lo cual evidencia que la aplicación del taller “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en dicha dimensión. De acuerdo con los resultados inferenciales, en el post test se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 10,98 en el grupo control y 30,03 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 219,50 en el grupo control y 600,50 en el grupo experimental, existiendo diferencias significativas entre los grupos estudiados, comprobándose de este modo que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la dimensión estudiada. Según lo propuesto por Orihuela en el año 2016, muestra un nivel de satisfacción de los usuarios internos del 34,9% que corresponde a un nivel medio, en relación a la presente investigación esta obtuvo un 95%, lo cual determina la diferencia de niveles debido a que los factores externos e internos de la satisfacción laboral no está basados meramente en el aspecto pecuniario como lo sensibilizo el taller de empatía. Analizando la teoría de Bifactorial de Herzberg esta menciona la importancia de los factores intrínsecos, debido a la significancia del reconocimiento de su labor efectuada y la autorrealización, determinando que la remuneración es un factor que no garantiza en esencia la satisfacción laboral.

Analizando los resultados de la Hipótesis 6: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interrelación con los compañeros de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test, el grupo experimental obtiene un 10% en el nivel medio y el 90% presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que el 30% del grupo control está en el nivel bajo, el 65% en el nivel medio y el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto los grupos estudiados tienen diferencias significativas en la dimensión Interrelación con los compañeros de trabajo. De acuerdo con los resultados inferenciales en el post test existen diferencias significativas en el rango promedio 11,70 en el grupo control y 29,30 en el grupo experimental; asimismo, en

la suma de rangos 234,00 en el grupo control y 586,00 en el grupo experimental determinando que existen diferencias significativas entre los grupos estudiados, comprobándose de este modo que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en dicha dimensión. Orihuela en su estudio realizado *Satisfacción del Usuario Interno de la Comunidad de Salud Tambopata, Perú*, evidencio sobre esta dimensión una satisfacción entre medio y bajo alcanzando un 37%, en cuanto a la presente investigación se obtuvo un 90% ; lo cual determina disparidad en cuanto a los resultados, en ambos trabajos Considerando la Teoría integradora de la empatía podemos evidenciar que las respuestas intrapersonales así como las interpersonales que están enmarcadas en la conducta social por la cual se reconoce y aprecia los sentimientos y emociones de los demás contribuyendo así a la mejora de la empatía para el logro de la potenciación de esta dimensión como se ha evidenciado en el alto nivel alcanzado en esta dimensión.

Analizando los resultados de la Hipótesis 7: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017; se mostró que en el post test el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% presentan un alto nivel de satisfacción; mientras que el 40% del grupo control está en el nivel bajo, el 55% en el nivel medio y el 5% presentan un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, los grupos estudiados tienen diferencias significativas en la dimensión estudiada. De acuerdo a los resultados inferenciales se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio 11,05 en el grupo control y 29,95 en el grupo experimental; asimismo, en la suma de rangos 221,00 en el grupo control y 599,00 en el grupo experimental, es decir si existen diferencias significativas entre los grupos estudiados, comprobándose de este modo que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en dicha dimensión. Revisando la teoría de la Locke en la cual muestra que, en los eventos de satisfacción, las condiciones de trabajo tales como los diseños de los puestos, horarios y ambiente en general, condicionan emociones positivas hacia el trabajo mejorando el sentido de pertenencia que tiene el trabajador hacia su institución.

Finalmente revisando la Teoría de la mente y las neuronas espejo donde menciona la importancia de la empatía desde el componente cognitivo, la toma de perspectiva para el análisis del pensamiento de los demás así como el de la predicción, el componente afectivo, importante en el reconocimiento de las emociones como piedra angular para la mejora de las conductas empáticas tan sustanciales en el personal de salud es por ello importante la sensibilización de estos conceptos reafirmando lo promovido por la presente investigación.

V. Conclusiones

Primera. Se determinó que los resultados de la investigación reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo control en lo que respecta a la variable dependiente satisfacción del usuario interno. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio del post prueba de 29,78 frente a 17,28 del pre prueba, siendo la diferencia de rangos de 12.5; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Segunda. Se determinó que los resultados en lo que respecta a la primera dimensión: trabajo actual, reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 16,50 en la pre prueba a 25,85 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 9.35; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en el trabajo actual, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Tercera. Se determinó que los resultados en lo que respecta a la segunda dimensión: trabajo en general, reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 19.50 en la pre prueba a 29,30 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 9.80; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en el trabajo en general, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

- Cuarta.** Se determinó que los resultados en lo que respecta a la tercera dimensión: interacción con el jefe inmediato, reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,60 en la pre prueba a 29,93 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 12,33; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en la interacción con el jefe inmediato, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.
- Quinta.** Se determinó que los resultados en lo que respecta a la cuarta dimensión: oportunidades de progreso, reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,18 en la pre prueba a 30,05 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 12,87; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en las oportunidades de progreso, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.
- Sexta.** Se determinó que los resultados en lo que respecta a la quinta dimensión: remuneraciones e incentivos reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,98 en el pre test a 30,03 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 12,05; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en las remuneraciones e incentivos, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Séptima. Se determinó que los resultados en lo que respecta a la sexta dimensión: interrelaciones con sus compañeros de trabajo reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 20,10 en la pre prueba a 29,30 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 9,20; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en las interrelación con sus compañeros de trabajo, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las interrelaciones con los compañeros de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Octava. Se determinó que los resultados en lo que respecta a la séptima dimensión: ambiente de trabajo, reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control. En el grupo experimental, se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 17,40 en el pre test a 29,95 en el post prueba, siendo la diferencia de rangos de 12,55; lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos en el ambiente de trabajo, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera.** A las autoridades de la Clínica Universitaria, promover la aplicación de talleres relacionados con la empatía, aplicados en forma periódica y estipulada en el Reglamento del personal de salud de la Clínica Universitaria.
- Segunda.** A los funcionarios de la Clínica Universitaria promover que se mantenga la identificación con el puesto de trabajo para promover el desarrollo de habilidades y la mejora del desempeño.
- Tercera.** A las autoridades de la Clínica Universitaria potencializar el grado de satisfacción alcanzada mediante el otorgamiento de los recursos y herramientas necesarias.
- Cuarta.** Recomendar al jefe del personal de la Clínica Universitaria fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, así como la información de los asuntos que afecten al equipo de trabajo logrando una identificación con la institución.
- Quinta.** A los funcionarios potencializar las situaciones que generen progreso tanto para el desarrollo de sus capacidades, así como del desarrollo integral como ser humano, mediante la realización de alianzas estratégicas con instituciones educativas con la finalidad que el personal mejore la formación académica.
- Sexta.** A las autoridades pertinentes fomentar el reconocimiento de las necesidades primordiales del trabajador basada en una adecuada remuneración, así como incentivos que tengan relación a su capacidades académicas y niveles de empatía.
- Séptima.** A las autoridades potenciar las conductas empáticas del usuario interno para la consolidación de las relaciones positivas de los trabajadores lo que determinara la consolidación de la adhesión a su grupo laboral, así como a su institución.
- Octava.** A los directivos fomentar el conocimiento sobre las políticas y normas del personal, así como expresar sus opiniones mediante el uso del buzón de

sugerencias para el logro de una mejora en el ambiente de la institución, lo cual determinara que la labor que realice sea gratificante para él.

VII. Referencias Bibliográficas

Alcorta-Garza, A. González, S. Tavitas, F.J. Rodríguez, M. Hojat. 2005. Validación de la escala de Empatía Médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos. *Salud Mental* 28 (5); 57-63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/582/58252808.pdf>

Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M., y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. *Situa*, 20, 18-22.

Ary, D. Razavieh, L. Salazar, A., y Pecina, J. M. (1999). *Introducción a la investigación pedagógica* (No. 370.78 A7). Recuperado de <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=4490>

Bobbio, L. Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. *Revista Peruana de Epidemiología*, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010 <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>

Bolognini, S., Bonaminio, V., & Semi, A. A. (2002). *L'empatia psicoanalitica*. Bollati Boringhieri. Recuperado de <https://www.ibs.it/empatia-psicoanalitica-libro-stefano-bolognini/e/9788833956855>

Borrel, F. (2011). *Empatía, un valor troncal en la práctica clínica*. *Med Clin (Barc)*.2011; 136(9):390-397

Briones, G. (1990). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. Trillas.

Caballero, K. *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Profesorado. *Revista de currículum y formación del profesorado*. 6 (1-2). España, 2002. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/14984>

Caballero, P. (2012). *Consideraciones y preguntas en torno al concepto de empatía en Edith Stein*. Recuperado de

<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/4480/000593185.pdf;sequence=1>

Castillo, P. (2012). *Nivel de empatía de los estudiantes practicantes de psicología Clínica de la Universidad Rafael Landívar*. Universidad Rafael Landívar y Mariano Gálvez. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/42/Salazar-Paulina.pdf>

Corbella, A. y Saturno, P. (1990) *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud; 1990.p.397-399 Recuperado de <http://www.scielosp.org/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0864-3466200800040001300004&lng=es&pid=S0864-346620080004000>

Decety, J., & Jackson, P. (2004). *The functional architecture of human empathy*. *Behavioral and cognitive neuroscience reviews*, 3(2), 71-100. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15537986>

Chávez, E. (2010). *Valoración de la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del ese hospital San Vicente de Paúl del municipio de Apía – Risaralda* 2010. Pág. 37-38. Risaralda Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira. <http://hdl.handle.net/10481/14984>

Davis, M. (1996). *A Social Psychological Approach*. Westview Press

Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn. (2003). *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile* en Rev. Cienc. Enferm. Concepción 9 (2): Dic., 2003. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci_abstract

Frith, C. The social brain? *Philos Trans R Soc Lond Biol Sci*. 2007b; 362:671–78. [PMC free article] [PubMed] Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2588649/>

Frith, C. & Frith U. (2006). The Neural Basis of Mentalizing. *Neuron*, 50(4), 531-534. Doi: 10.1016/j.neuron.2006.05.001

Gallese, V. (2001). The 'Shared Manifold' Hypothesis. From Mirror Neurons to Empathy *Journal of Consciousness Studies*, 8(5-7), 33-50
<http://old.unipr.it/arpa/mirror/pubs/pdf/Gallese/Gallese%202001.pdf>

García, E., González, J., y Maestú Unturbe, F. (2011). *Neuronas espejo y teoría de la mente en la explicación de la empatía. Ansiedad y estrés*, 17(2-3), 265-279.

García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Edit. Club Universitario. España 2010. Recuperado de: <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4299.pdf>

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura Hernández, P., y Luengo, C. (2013). *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. Ciencia y enfermería*, 19(1), 11-21. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100002

Guitton, J (2011). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobado, Arequipa - 2011*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración y Gestión en Salud. Escuela de Postgrado. Universidad San Agustín Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/305/M-21251.pdf?sequence=1>

Hojat, M. *Empatía en el cuidado del paciente, antecedentes, desarrollo, medición y resultados* 1ra. Ed. México Editorial. El Manual Moderno, 2012
<http://es.scribd.com/document/290143919/Empatia-en-El-Cuidado-Del-Paciente-Medilibros-com>

Hemmerdinger, J Stoddart S, Lilford R. *A systematic review of tests of empathy in medicine*. BMC Medical Education. 2007; 7:24-32 Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17651477>

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista. (2010) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill

Herzberg, F, y Snyderman, B. (1959) *The motivation to work*. United States: Wiley Ed.; 1959. Recuperado de <http://garfield.library.upenn.edu/classics1984/A1984SP02300001.pdf>

Hoppock, R. *Job Satisfaction*. Harper Ed. United States, 1935. Jackson, J.; Chamberlin, J. et al. (2001). *Predictors of patient satisfaction*. *Social Science and medicine*, 52 (4).609 Recuperado de <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=uhs>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España. [Citado 05 noviembre 2013]. Disponible de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Fernandez-Pinto, I. Lopez -Pérez, B. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/167/16711589012/>

Lipa, J (2015). *Factores asociados a la satisfacción laboral en personal de salud en una clínica particular de Arequipa, 2015*: Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/305>

Lipps, T. (1903). *Einfühlung, innere Nachahmung und Organempfindung*. Archiv für die Gesamte Psychologie, 1, 465-519

López, M. V. *Avances en Psicología Latinoamericana*/Bogotá (Colombia)/Vol. 32(1)/pp. 37-51/2013/ISSNe2145-45

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, pp.1297-1349. Chicago: Rand McNally Recuperado de <http://www.sciepub.com/reference/65663>

Maya, A. (1996). *El taller educativo*. Bogotá 1991p, 159.

Morales, S. (2012). *Estudio del nivel de empatía y motivación de logro de los alumnos de la carrera de odontología de la Universidad de Concepción*. *Rev Educ Cienc Salud*, 9(2), 121-125. Recuperado de <http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol922012/artinv9212e.pdf>

Ministerio de Salud. *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud (2002)*. [Citado 30 Octubre2013]Pág.3-4-6. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

Morales, V. y Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales Facultad de Psicología Universidad de Málaga, Málaga. *Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 73 - junio de 2004*

Moya-Albiol, (2014). *La empatía*. Tercera Ed. Plataforma Editorial

Mozobancyk, S., & De Lellis, C. M. (2007). *Satisfacción de usuarios de centros de atención primaria*. In *XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur*. Facultad de Psicología- Universidad de Buenos Aires.

Ñique, C. (2013). *Orientación empática de estudiantes de odontología de una universidad peruana*. *Kiru*. 2013; 10(1):49-54.

Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe sobre la salud en el mundo. 2010 [citado 05 de Noviembre 2013]. Disponible de: http://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf

Orihuela, A. (2016). *Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios-UNAMAD. Facultad de Educación).

Palacin, J. y Darras C. (2000) *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú, 2000 Anales de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Págs. 127-141.

Paravic, K. (1998). *Satisfacción laboral de mujeres académicas de la Universidad de Concepción. Chile*. Tesis para optar al grado de Doctor en Enfermería Universidad de Sao Paulo. Brasil.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. Berry, L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal Of Marketing. Vol. 49, Otoño de 1985, pp. 41-50.

Parra, I. y Paravic K. *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)* en Rev. Ciencia y Enfermería. 8(2):2002 Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005

Pérez., J y Merino. Publicado: 2013. Actualizado: 2015. Definiciones: Definición de programa educativo (http://definicion.de/programa_educativo/)

Perezagua, O. Vidal, B. Gómez, M. *Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?* Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias. España:(35): octubre, 2005.

- Pérez, N. y Rivera, P. L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*, período 2013.
- Premack, D. & Woodruff, G. (1978). *Does the chimpanzee have a theory of mind?* The Behavioral & Brain Sciences, 4, 515-526.
- Preston, S. & de Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. Behavioral & Brain Sciences, 25(1), 1-20. doi:10.1017/S0140525X02000018
- Rizzolatti, G. & Craighero, L. (2004). *The mirror-neuron system*. Annual Review of Neuroscience, 27, 169-192. Doi: 10.1146/annurev.neuro.27.070203.144230
- Soto, R (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: Ediciones Nuevo Milenio
- Sherman, J y Cramer A. *Measurement of changes in empathy during dental school*. Journal of dental Education. 2005; 69: 338-345. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15749944>
- Tapia, M. y Ramírez, R. (2009) *Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS*. Rev Enferm Universit, 2009. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/>
- Tirapú, J., Pérez, G., Erekatxo, M., y Pelegrín, C. (2007). *¿Qué es la teoría de la mente?* Revista de neurología, 44(8), 479-489.
- Valderrama, P. (2015) *Pasos para elaborar Proyectos y Tesis de investigación científica*. Perú 5ta. Ed. Editorial San Marcos
- Valles, M. (2012) *El Papel Modulador de la Inteligencia Emocional en la Relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral. Venezuela 2012* [Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología].
- Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio* 3ra. Ed. ECOE Editorial Colombia.

Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Universidad San Francisco de Quito*. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>

Vischer, K. Gangle., y Munchen, I. 1920-1922 (2da.Ed.) p.305

Vizcardo, L., & Manuel, J. (2015). *Factores asociados a la satisfacción laboral en personal de salud en una Clínica particular de Arequipa, 2015*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105213195007>.

Wispé, L. (1987). *History of the concept of empathy*. En Eisenberg, N. & Strayer J. (Ed.) *Empathy and its development*, New York: Cambridge University Press p.234.

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción
de los usuarios internos de la clínica universitaria
Comas, 2017**

AUTORA

Bach. Manyari Casas Jackeline

ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PERÚ – 2018

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el efecto de la aplicación del Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017. Dicha investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, desarrollada con un diseño experimental y con un sub-diseño cuasi experimental. Con una población de 148 usuarios internos de la Clínica Universitaria. Los resultados de la investigación mostrando que con respecto al grupo experimental en el post test se obtuvo un alto nivel de satisfacción de 95%, el 5 % en el nivel medio, mientras que en el pre test presentaron solo un 5 % de alto nivel, 45% en el nivel medio y un 50 % en el nivel bajo. Indicando que la diferencia de Rangos fue de 13.1; estos resultados evidencian que el taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el nivel de satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

Palabras clave: taller de empatía, satisfacción del usuario interno, Clínica Universitaria.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the effect of the application of the empathy workshop: “Me in You” on satisfaction’s level of the internal users of the Comas University Clinic, 2017. This research presents a quantitative approach, of applied type, developed with an experimental design and with a quasi-experimental sub-design. The results of the investigation of the effect of the empathy workshop “Me in You”, show that the experimental group obtained a high level of satisfaction about 95% in the post test, 5% in the medium level, while in the pretest they presented only 5% of high level, 45% in the medium level and 50% in the low level. Indicating that the difference of Ranges was 13.1; these results show that the empathy workshop “Me in You ” has a favorable effect on the level of satisfaction of the internal user of the University Clinic, Comas, 2017.

Keywords: Empathy workshop, satisfaction’s level of the internal users, University Clinic

Introducción

En el plano mundial han variado los paradigmas sobre la atención de calidad en salud con diversos componentes, uno de ellos el Capital Humano el cual cobra un mayor protagonismo teniendo como base la eficiencia, adaptabilidad, arraigo y permanencia en la institución que labora, dando como resultado una mejora en la atención del paciente y el logro de un clima organizacional óptimo.

En América Latina surgieron nuevas corrientes sobre el concepto de organización de los sistemas de salud basados en la calidad como una piedra angular en la prestación de servicios, con atributos como la efectividad, la aceptabilidad, y la equidad. En el pasado se refería a asegurar la calidad, ahora, nos referimos al mejoramiento continuo de ésta, su enfoque está centrado en la medición del desempeño y los efectos de los beneficios (Organización Panamericana de la Salud, 2002).

Por otro lado la satisfacción del usuario interno es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor importancia debido a la diversa problemática real y/o potencial cómo la desmotivación, sobrecarga de trabajo, altos riesgos ocupacionales que tienen efectos en el deterioro de la calidad de servicio prestado.

El Perú en las últimas décadas ha utilizado nuevos enfoques de gerencia en Salud basados en la satisfacción de los usuarios internos para el logro de una alta calidad que trasciende los estándares básicos. El ente encargado de la estadística a nivel nacional, Instituto de Estadística e Informática (INEI) el 2014, efectuó una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios Internos recabando información a nivel del territorio peruano, de 5067 profesionales integrantes del sector salud, en 181 establecimientos sanitarios del Perú para identificar la percepción del nivel de satisfacción del personal de salud en cuanto a su labor efectuada. El nivel de insatisfacción es superior en los galenos en relación con los enfermeros. En los médicos el nivel de insatisfacción en cuanto a su trabajo es 19,5% y el 12,8% en el caso de las enfermeras. Por lo cual se evidenció un grupo significativo de la población que se encuentra insatisfecha con las diferentes condicionantes en relación a su desempeño laboral.

Todos estos porcentajes de insatisfacción, constituyen un problema difícil de enfrentar, donde la empatía juega un rol primordial ya que contempla no solo el entorno físico donde se desarrolla el trabajador en salud sino también el componente emocional, afectivo y espiritual del trabajador en salud.

La Clínica Universitaria institución en la cual se realizó la investigación no es ajena a la problemática debido al malestar que ellos manifiestan. Ante la realidad descrita se propuso la aplicación de un taller de empatía “Yo en Ti” que desarrolle estrategias novedosas y atractivas para promover el desarrollo de la empatía, que logre un alto impacto en la mejora de metas personales y organizacionales del usuario interno.

La importancia de la presente investigación es la sensibilización del concepto de empatía dirigido a los usuarios internos para que utilicen esta herramienta la que les permitirá una mejora en su actitud solidaria y de comunicación asertiva con los otros usuarios así como la mejora en la calidad de atención sanitaria que otorguen.

Antecedentes

En cuanto a los trabajos previos internacionales se revisó la investigación de Vargas (2013) “Estudio de la Satisfacción del Usuario Interno y Externo de los servicios de salud Quito-Ecuador”, así como el realizado por Mejía (2012) “Conducta empática de los estudiantes de la ciencia de la salud Universidad de los Andes Venezuela”; en cuanto a los trabajos previos nacionales Orihuela (2016) propuso Satisfacción del Usuario Interno de la comunidad de Tambopata Puerto Maldonado.

Como basamento teórico para la variable independiente: Teoría organizacional de Davis (1980) y como sustantiva la Teoría de la mente de Premack y Woodruff, así como la Teoría de las Neuronas Espejo de Rizzolatti; en el caso de la variable dependiente Satisfacción del usuario interno, se utilizó la Teoría General de las Relaciones Humanas de Elton Mayo y como teoría sustantiva la Teoría de la Discrepancia de Locke.

Problema General

¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017?

Objetivo General

El Objetivo de la presente investigación fue determinar el efecto que tiene el Taller de Empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Las unidades de análisis estuvieron conformados por Grupo experimental 20 usuarios internos y Grupo Control 20 usuarios internos.

Metodología

Se utilizó el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño experimental sub-diseño cuasi experimental, teniendo una población de 148 usuarios internos y la muestra estuvo conformada por 40 usuarios internos, el muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional, utilizando la técnica de la encuesta, y el instrumento utilizado fue Encuesta de satisfacción del personal de salud (2002) el cual consta de 7 dimensiones y de 22 ítems, fue validado por juicio de expertos, obteniéndose una confiabilidad de 0,872. Se realizó la estadística descriptiva mediante la frecuencia y porcentaje y gráfico de barras, para la estadística inferencial se utilizó el estadígrafo U-de Mann Whitney.

Resultados

Se evidencio los siguientes resultados sobre la variable satisfacción de los usuarios internos en el post test el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio, y 95% un alto nivel de satisfacción, mientras que en el grupo de control el 10% en el nivel bajo, 85% en el nivel medio y el 5% en el nivel alto. Se puede concluir que los resultados del grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas. De acuerdo a los resultados inferenciales se observa que existen diferencias significativas en el rango promedio y en la suma de rangos en los grupos de control y experimental, teniendo una diferencia de rangos de 13,1. Comprobándose que la aplicación del taller de empatía tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Discusión

Analizando los resultados de la Hipótesis General: la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017; en el presente acápite relacionado con la discusión se evidenció los siguientes resultados sobre la variable satisfacción del

usuario interno ,en el post test, el grupo experimental obtiene un 5% en el nivel medio y el 95% un alto nivel de satisfacción, mientras que el grupo de control el 10 % en el nivel bajo, el 85% en el nivel medio y el 5% en el nivel alto. Por lo tanto, se puede concluir que los resultados del grupo control y el grupo experimental tienen diferencias significativas en la variable dependiente.

Partiendo de los resultados de la investigación en el post test el grupo experimental obtuvo un 5% en el nivel medio de satisfacción y un 95% en el nivel alto de satisfacción, en los resultados inferenciales se determinaron diferencias significativas en el rango promedio así como también en la suma de rangos entre los grupos estudiados. Por otra parte se determinó similitud con el trabajo de investigación realizado por Vargas en el 2013 titulado *Estudio de la Satisfacción del Usuario Interno y externo de los servicios de salud de Pichincha Ecuador* obteniéndose resultados similares en el nivel alto de satisfacción los cuales fueron de un 90% y en el caso de la presente investigación se obtuvo un 95% de satisfacción en el mismo nivel.

Revisando la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo el cual menciona como base primordial para la satisfacción laboral el recurso humano enmarcado en su actividad social así como el aspecto motivacional lo cual genera adhesión con la institución donde labora, reafirmando lo mencionado en la presente investigación. En contraposición Zelada el 2015 expuso su investigación titulada *Nivel de Satisfacción Laboral del Personal del Centro de Salud Conde la Vega Perú,* al analizar sus resultados se aprecia que en las diferentes dimensiones planteadas obtuvieron un nivel bajo y medio en la mayoría de los factores, lo cual es explicada por la investigadora debido a la falta de oportunidades de progreso y capacitación, confrontado con la presente investigación en la cual se evidencia que los valores subjetivos dados por la sensibilización del concepto de empatía determinan niveles altos de satisfacción del usuario interno logrado después de la manipulación.

Conclusiones

Se determinó que los resultados de la investigación reportan la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo de control en lo que respecta a la variable satisfacción del usuario interno. En el grupo experimental se aprecia un incremento significativo en el rango promedio de 16,68 en el pre test a 29,78 en el post test, siendo la diferencia de rangos de 13,1;

lo que evidencia que hubo un aumento significativo de satisfacción de los usuarios internos, se concluye que la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción del usuario interno de la Clínica Universitaria Comas, 2017.

Referencias

Davis, M. (1996). *A Social Psychological Approach*. Westview Press

Frith, C. & Frith U. (2006). The Neural Basis of Mentalizing. *Neuron*, 50(4), 531-534. Doi: 10.1016/j.neuron.2006.05.001

Gallese, V. (2001). The ‘Shared Manifold’ Hypothesis. From Mirror Neurons to Empathy *Journal of Consciousness Studies*, 8(5-7), 33-50
<http://old.unipr.it/arpa/mirror/pubs/pdf/Gallese/Gallese%202001.pdf>

Herzberg, F, y Snyderman, B. (1959) *The motivation to work*. United States: Wiley Ed.; 1959. Recuperado de <http://garfield.library.upenn.edu/classics1984/A1984SP02300001.pdf>

Hoppock, R. *Job Satisfaction*. Harper Ed. United States, 1935. Jackson, J.; Chamberlin, J. et al. (2001). *Predictors of patient satisfaction*. *Social Science and medicine*, 52 (4).609 Recuperado de <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=ahs>

Lipps, T. (1903). *Einfühlung, innere Nachahmung und Organempfindung*. *Archiv für die Gesamte Psychologie*, 1, 465-519

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, pp.1297-1349. Chicago: Rand McNally Recuperado de <http://www.sci epub.com/reference/65663>

Premack, D. & Woodruff, G. (1978). *Does the chimpanzee have a theory of mind?* *The Behavioral & Brain Sciences*, 4, 515-526.

Preston, S. & de Waal, F. (2002). Empathy: *Its ultimate and proximate bases*. *Behavioral & Brain Sciences*, 25(1), 1-20. doi:10.1017/S0140525X02000018

Rizzolatti, G. & Craighero, L. (2004). *The mirror-neuron system*. *Annual Review of Neuroscience*, 27, 169-192. Doi: 10.1146/annurev.neuro.27.070203.144230

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Jackeline Manyari Casas, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa. Gestión de Servicios para la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06021245 con el artículo titulado Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, abril de 2018

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Taller de empatía “ Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria Comas,2017

Autor: Br. Manyari Casas Jackeline

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017? ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de empatía “Yo en Ti” en el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017? ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017? ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en las oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017? ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017? ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en las interrelaciones con sus compañeros de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017? ¿Cuál es el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en las oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en la interrelación con sus compañeros de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. Determinar el efecto de la aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” en el ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017</p>	<p>Hipótesis General: La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017</p> <p>Hipótesis Específica La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo actual de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el trabajo en general de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en la interacción con el jefe inmediato de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las oportunidades de progreso de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las remuneraciones e incentivos de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en las interrelaciones con sus compañeros de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017. La aplicación del taller de Empatía “Yo en Ti” tiene un efecto favorable en el ambiente de trabajo de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas 2017.</p>	Variable I: TALLER DE EMPATÍA				
			Variables D: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles o rangos	
			Trabajo actual	Responsabilidad con el puesto de trabajo.	1-4		
Trabajo en General	Objetivo del centro de trabajo.	5-7	Baja: 22-51				
Interacción con el jefe inmediato	Comunicación asertiva y efectiva con el centro de trabajo.	8-12	Media: 52-80				
Oportunidades de progreso	Capacitación adecuada.	13-14	Alta: 81-110				
Remuneraciones e incentivos	Reconocimiento del personal.	15-16					
Interrelación con los compañeros de trabajo	Proactividad del personal.	17-18					
Ambiente de trabajo	Adecuado concepto de la institución	19-22					

Anexo 3. Instrumento

Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Presentación

A continuación, tiene Ud. una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo cargo o puesto que Ud. desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

OCUPACIÓN QUE REALIZA

Pregunta.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
TRABAJO ACTUAL						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
TRABAJO EN GENERAL						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	5	4	3	2	1

11	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
OPORTUNIDADES DE PROGRESO						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permite el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
REMUNERACIONES E INCENTIVOS						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del trabajador.	5	4	3	2	1
INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
AMBIENTE DE TRABAJO						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1

20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Anexo 4. Validez del Instrumento

Anexo 5. Base de Datos

GRUPO EXPERIMENTAL PRE-TEST: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO																															
Nº	TRABAJO ACTUAL					TRABJO EN GENERAL				INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO							OPRTUNIDADES DE PROGRESO			REMUNERACIONES E INCENTIVOS			INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO			AMBIENTE DE TRABAJO					VD
	1	2	3	4	D1	5	6	7	D2	8	9	10	11	12	D3	13	14	D4	15	16	D5	17	18	D6	19	20	21	22	D7		
1	2	2	1	1	6	2	1	2	5	3	1	1	1	3	9	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	7	36	
2	2	2	3	2	9	1	1	2	4	2	2	1	2	3	10	2	1	3	2	2	4	2	1	3	1	1	1	2	5	38	
3	5	3	3	1	12	4	4	4	12	2	3	3	1	5	14	1	3	4	1	1	2	2	3	5	4	2	2	4	12	61	
4	3	3	2	2	10	3	2	2	7	1	3	2	1	2	9	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	1	6	40	
5	4	4	4	1	13	4	1	2	7	1	1	2	1	1	6	1	1	2	2	2	4	4	2	6	1	2	2	1	6	44	
6	4	4	4	4	16	4	3	4	11	3	3	3	2	2	13	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	60	
7	4	1	3	1	9	5	1	3	9	2	1	4	1	3	11	1	1	2	1	1	2	5	3	8	4	3	1	3	11	52	
8	1	2	1	2	6	1	2	3	6	1	3	1	2	1	8	2	1	3	3	1	4	1	2	3	3	1	2	1	7	37	
9	5	5	5	4	19	4	5	5	14	4	3	4	2	2	15	4	4	8	4	3	7	3	2	5	3	3	2	5	13	81	
10	5	4	4	3	16	4	4	3	11	5	4	2	2	2	15	3	2	5	3	3	6	4	3	7	4	3	3	4	14	74	
11	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	4	3	4	17	4	4	8	3	2	5	4	4	8	3	4	4	5	16	76	
12	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	2	4	2	6	4	2	1	1	8	30	
13	1	1	1	3	6	3	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	2	4	2	6	4	2	1	1	8	35	
14	4	4	3	3	14	3	2	2	7	3	2	3	2	3	13	2	3	5	3	4	7	4	3	7	3	3	2	2	10	63	
15	3	3	3	2	11	3	1	2	6	3	3	2	2	2	12	2	2	4	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	6	44	
16	3	2	4	1	10	4	2	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	2	5	5	10	1	2	1	3	7	44	
17	5	2	2	2	11	3	3	2	8	1	2	2	2	3	10	5	1	6	3	3	6	1	2	3	3	3	3	2	11	55	
18	3	2	3	3	11	3	2	3	8	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	3	5	3	3	6	2	2	2	2	8	54	
19	3	4	4	3	14	3	3	2	8	3	4	3	3	2	15	2	1	3	3	3	6	2	2	4	2	1	1	1	5	55	
20	3	1	2	2	8	2	1	1	4	1	2	2	1	2	8	1	2	3	1	2	3	3	2	5	1	1	1	2	5	36	

GRUPO CONTROL PRE-TEST: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Nº	TRABAJO ACTUAL					TRABAJO EN GENERAL				INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						OPORTUNIDADES DE PROGRESO			S E INCENTIVOS			CON LOS COMPAÑEROS DE			AMBIENTE DE TRABAJO					VD
	1	2	3	4	D1	5	6	7	D2	8	9	10	11	12	D3	13	14	D4	15	16	D5	17	18	D6	19	20	21	22	D7	
1	3	3	3	2	11	3	2	3	8	4	3	3	2	3	15	4	2	6	2	2	4	1	1	2	1	3	3	2	9	55
2	4	2	2	3	11	3	3	2	8	2	2	3	4	3	14	2	2	4	3	3	6	3	3	6	2	2	3	3	10	59
3	3	3	2	3	11	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	3	1	4	2	3	5	3	2	5	3	2	3	2	10	53
4	3	4	4	3	14	2	2	3	7	2	3	2	3	4	14	3	3	6	3	2	5	3	2	5	4	2	3	3	12	63
5	3	3	4	3	13	3	4	3	10	2	3	4	3	2	14	2	1	3	2	3	5	2	2	4	2	3	2	2	9	58
6	3	3	2	3	11	2	2	2	6	3	3	2	3	3	14	1	1	2	2	3	5	3	3	6	1	3	3	2	9	53
7	4	3	4	3	14	3	3	2	8	4	2	3	3	2	14	2	3	5	4	3	7	3	4	7	3	3	2	2	10	65
8	4	1	5	1	11	2	2	1	5	2	2	1	2	2	9	2	2	4	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	5	40
9	4	4	3	3	14	2	2	3	7	3	3	2	2	3	13	2	2	4	3	3	6	2	2	4	2	2	3	3	10	58
10	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	1	2	1	2	8	2	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	2	1	8	37
11	1	2	2	1	6	4	3	3	10	4	4	4	3	4	19	3	3	6	1	1	2	3	4	7	3	4	3	4	14	64
12	4	3	4	3	14	3	3	2	8	2	2	3	2	2	11	2	3	5	2	2	4	3	2	5	2	2	2	1	7	54
13	3	3	4	4	14	3	1	1	5	3	2	4	1	1	11	1	1	2	1	1	2	4	1	5	4	2	1	3	10	49
14	4	1	3	3	11	2	3	2	7	3	3	3	2	3	14	4	3	7	3	2	5	3	3	6	2	3	1	2	8	58
15	4	4	4	4	16	4	1	2	7	2	3	3	1	3	12	2	2	4	1	1	2	4	2	6	3	2	2	3	10	57
16	4	3	2	4	13	4	3	4	11	3	2	2	2	4	13	4	3	7	3	3	6	2	4	6	4	3	3	3	13	69
17	5	4	3	4	16	3	3	4	10	4	4	2	2	4	16	4	2	6	2	4	6	3	3	6	3	4	3	4	14	74
18	3	3	4	4	14	2	4	2	8	2	3	2	2	2	11	3	2	5	2	4	6	2	3	5	4	2	2	2	10	59
19	3	4	4	3	14	3	3	2	8	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	1	3	4	3	7	4	4	3	4	15	57
20	4	3	4	3	14	3	4	4	11	4	3	1	1	2	11	2	1	3	2	4	6	2	5	7	1	2	3	1	7	59

GRUPO CONTROL POST-TEST: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Nº	TRABAJO ACTUAL					TRABJO EN GENERAL				INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						OPRTUNIDADES DE PROGRESO			REMUNERACIONES E INCENTIVOS			INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO			AMBIENTE DE TRABAJO					VD
	1	2	3	4	D1	5	6	7	D2	8	9	10	11	12	D3	13	14	D4	15	16	D5	17	18	D6	19	20	21	22	D7	
1	5	4	5	5	19	5	4	5	14	4	4	4	5	5	22	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	5	5	18	99
2	5	1	5	3	14	4	2	4	10	4	2	4	2	3	15	3	1	4	1	1	2	1	3	4	2	3	3	3	11	60
3	5	4	4	4	17	4	4	2	10	4	3	3	3	4	17	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	4	2	14	80
4	3	4	3	3	13	4	4	2	10	3	1	3	4	3	14	3	2	5	2	2	4	3	3	6	2	2	3	1	8	60
5	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	2	3	4	4	16	3	2	5	3	3	6	3	2	5	2	3	2	2	9	61
6	3	3	2	3	11	2	2	2	6	3	3	3	3	3	15	3	2	5	3	2	5	2	2	4	2	3	2	3	10	56
7	4	3	4	3	14	3	3	2	8	2	2	2	1	2	9	2	3	5	4	2	6	4	3	7	2	2	3	2	9	58
8	4	3	4	1	12	2	2	1	5	3	3	2	2	2	12	2	3	5	3	1	4	1	2	3	3	3	1	1	8	49
9	4	4	4	3	15	3	2	2	7	2	3	3	2	4	14	3	3	6	2	3	5	2	2	4	2	2	3	2	9	60
10	2	5	4	5	16	4	3	3	10	4	4	1	4	2	15	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	5	53
11	5	4	4	3	16	4	4	4	12	4	3	3	3	4	17	4	3	7	3	3	6	3	4	7	4	3	3	4	14	79
12	3	2	2	3	10	2	3	3	8	2	3	2	3	3	13	2	2	4	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	7	47
13	3	3	3	3	12	3	1	3	7	1	3	2	2	3	11	3	3	6	1	3	4	3	3	6	2	3	2	3	10	56
14	3	4	2	2	11	4	2	2	8	2	3	3	2	2	12	3	3	6	3	4	7	4	3	7	2	2	3	2	9	60
15	5	4	5	4	18	5	1	2	8	1	3	3	1	3	11	2	3	5	1	1	2	5	2	7	3	3	2	2	10	61
16	4	3	2	4	13	4	4	4	12	4	2	3	2	4	15	4	3	7	2	3	5	3	3	6	3	4	3	2	12	70
17	4	2	3	3	12	2	4	3	9	3	3	2	3	4	15	3	3	6	4	3	7	3	4	7	3	3	2	3	11	67
18	3	4	5	4	16	4	2	4	10	5	2	3	2	2	14	2	3	5	2	2	4	4	2	6	3	4	3	4	14	69
19	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	3	2	3	16	3	3	6	3	4	7	4	3	7	3	3	3	2	11	74
20	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	3	1	2	2	12	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	2	3	2	10	63

GRUPO EXPERIMENTAL POST-TEST: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Nº	TRABAJO ACTUAL					TRABJO EN GENERAL				INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						OPRTUNIDADES DE PROGRESO			REMUNERACIONES E INCENTIVOS			INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO			AMBIENTE DE TRABAJO					VD
	1	2	3	4	D1	5	6	7	D2	8	9	10	11	12	D3	13	14	D4	15	16	D5	17	18	D6	19	20	21	22	D7	
1	4	4	5	4	17	4	5	5	14	4	5	3	4	4	20	4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	5	5	5	19	97
2	4	4	3	5	16	5	5	3	13	4	4	5	4	4	21	5	5	10	4	5	9	5	4	9	5	4	5	4	18	96
3	5	4	5	4	18	4	5	5	14	4	5	4	5	4	22	4	5	9	4	5	9	5	4	9	5	5	4	5	19	100
4	5	4	5	5	19	4	5	3	12	3	5	4	3	4	19	4	3	7	5	3	8	5	5	10	5	4	5	4	18	93
5	3	4	4	4	15	5	5	4	14	5	5	5	4	4	23	5	5	10	4	4	8	5	4	9	4	3	4	4	15	94
6	5	4	4	5	18	5	5	4	14	3	5	5	4	5	22	4	5	9	5	4	9	5	4	9	5	5	4	4	18	99
7	3	3	4	4	14	4	4	5	13	4	3	4	5	5	21	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	4	5	5	19	94
8	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	3	5	8	5	4	9	5	4	9	5	4	4	4	17	98
9	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	10	5	3	8	5	5	10	5	5	4	5	19	105
10	5	4	4	5	18	4	5	5	14	4	5	5	4	4	22	4	5	9	5	4	9	4	5	9	5	4	5	5	19	100
11	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23	5	4	9	5	4	9	4	5	9	5	4	4	3	16	97
12	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	5	5	4	5	23	4	5	9	5	5	10	5	4	9	5	5	4	5	19	101
13	3	3	4	5	15	5	5	4	14	4	5	5	3	4	21	5	5	10	4	4	8	3	5	8	5	4	5	4	18	94
14	5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	5	4	4	3	20	4	5	9	4	3	7	3	4	7	5	5	4	5	19	94
15	4	3	3	4	14	4	5	4	13	4	5	4	3	5	21	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	4	5	5	19	93
16	4	3	3	3	13	4	4	3	11	5	4	3	3	5	20	5	3	8	4	4	8	3	4	7	3	3	4	5	15	82
17	5	5	4	5	19	5	4	5	14	4	5	3	5	5	22	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	5	4	5	18	100
18	3	3	4	3	13	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23	4	5	9	5	4	9	3	5	8	5	3	5	4	17	93
19	5	4	4	5	18	5	4	4	13	5	4	5	5	3	22	4	4	8	5	5	10	5	4	9	5	4	5	5	19	99
20	3	3	4	4	14	3	4	3	10	4	4	5	4	3	20	4	4	8	5	4	9	5	3	8	5	5	4	4	18	87

Anexo 6. Taller

Taller de empatía “Yo en Ti”

I.-Datos informativos

- 1.1. Institución de salud : Clínica Universitaria-Comas 2017
- 1.2. Muestra : 20 usuarios internos
- 1.3 Duración : 10 sesiones didácticas
- 1.4 Responsable : Jackeline Manyari Casas.

II.- Objetivos:

- 2.1 Generar que los usuarios internos sean sensibles en lo que respecta a la Empatía, a través de una dinámica interactiva y lúdica.
- 2.2 Motivar la atención al usuario externo a partir de la empatía.

III. Fundamentación

Fundamenta en principios teóricos y prácticos relacionados con la Teoría de la Mente de Premack y Woodruff y las neuronas espejo por Rizzolatti, sensibilizando a los usuarios internos en las actitudes y/o conductas empáticas.

IV. Descripción del taller

El presente taller consta de un conjunto de actividades que mediante acciones lúdicas, está orientado a sensibilizar las conductas empáticas.

Duración: 24 de Noviembre al 20 de Diciembre

Público objetivo: Usuarios internos de la Clínica Universitaria.

Temática a tratar:

1. Conociéndonos
2. La empatía y su importancia
3. Características de la empatía
4. Como se genera la empatía, la fisiología y las estructuras anatómicas.
5. Reconocimiento de las emociones
6. Importancia de las conductas empáticas
7. Importancia del conocimiento del grupo de trabajo
8. La teoría de la mente
9. La importancia de la comunicación asertiva
10. Compartiendo emociones

V Estrategias Metodológicas

5.1 Método activo

5.2 Dinámica de Grupos

5.3 Técnicas participativas

VI Recursos y Materiales

6.1 Recursos

Humanos:

Investigadores

Otros actores (mimo, pataclaun)

Participantes

6.2 Materiales

Material didáctico

Ilustraciones

Pancartas

Equipo tecnológico

Gigantografías

Escenario-teatrín

Llaveros

Evidencias (Fotos, Sticker, Grabación de videos)

VII Evaluación

La evaluación se realiza en dos etapas:

7.1 Evaluación inicial: determinar el nivel de satisfacción inicial de los usuarios internos del grupo experimental, mediante la aplicación del pre test.

7.2 Evaluación final: se realiza mediante la aplicación del post test, del grupo experimental el cual permite determinar la eficacia del Taller “Yo en Ti”.

Sesiones didácticas

Sesión N° 1

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas

1.2 Muestra: 20 usuarios internos

1.3 Duración: 90 minutos

1.4 Fecha: 24 de Noviembre del 2017

1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Conociéndonos

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa sabiendo la importancia de asistir al Taller de empatía "Yo en Ti" además de resolver la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud	Se promueve al usuario interno sobre aspectos de Empatía mediante un aprendizaje interactivo y lúdico generando el desarrollo de la capacidad empática.	Agrado de participar en el taller "Yo en Ti".

IV. SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>Se les presenta un video de Empatía en salud titulado “Yo en Ti”, realizado por la evaluadora.</p> <p>Se utiliza un collage de motivación indicando la importancia de la empatía en las personas se les preguntará</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Qué es lo más importante del collage? 2) ¿Con que personaje te identificas? <p>La investigadora anota las respuestas en la pizarra y consolida las ideas.</p>		40 minutos.
DESARROLLO	<p>Se presenta una idea donde se muestra la importancia de la empatía en las personas que prestan servicio de salud.</p> <p>Los participantes reflexionarán sobre lo observado a través de puntualizar las ideas importantes en un organizador visual.</p>	<p>Láminas de colores para el Collage</p> <p>Plumones de pizarra.</p> <p>Pizarra.</p> <p>Material digital (Video)</p>	40 minutos
CIERRE	<p>Se comparte las reflexiones y se les invita a resolver la Encuesta de Satisfacción del personal de Salud.</p> <p>Se realiza un compartir y entrega de galletas con el emblema que identifica el taller de empatía “Yo en Ti”</p>		10 minutos

Sesión N° 2

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas

1.2 Muestra: 20 usuarios internos

1.3 Duración: 90 minutos

1.4 Fecha: 28 de Noviembre del 2017

1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

La empatía y su importancia

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que promuevan el bienestar común.	Se promueve al usuario interno sobre aspectos de Empatía mediante un aprendizaje interactivo y lúdico generando el desarrollo de la capacidad empática.	Identifica el concepto de Empatía, clases e importancia.

IV. SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>Al inicio se ubicarán solapines con el nombre de cada integrante para lograr un nivel mayor de acercamiento.</p> <p>La investigadora da la bienvenida a los usuarios, explicará el concepto de Empatía y su importancia.</p> <p>A continuación, se reflexiona sobre la génesis, herencia o genética de la empatía ¿se nace con empatía? ¿Algunas personas son más empáticas que otras? Y luego la capacidad de desarrollo de la empatía: ¿uno puede mejorar su empatía?</p> <p>Finalmente, se les explica la importancia de la empatía en el sector salud, y la diferencia entre Empatía y Simpatía.</p>	<p>Hojas impresas de colores y recortadas.</p> <p>Láminas alusivas a los conceptos.</p>	<p>40 minutos.</p>
DESARROLLO	<p>Actividad N°1: PARAFRASEANDO</p> <p>Se invita a los participantes separarse en dos equipos: equipo "TU" y equipo "YO". Se coloca en dos cajas frases cortadas por la mitad, desordenadas para que por grupo unan las frases correctas alusivas a la empatía, por ejemplo: "ESTAR...EN TI".</p> <p>El equipo que una las frases más rápido, ganará los puntos.</p> <p>Conclusión: Lograr que el participante identifique las frases alusivas al tema.</p>	<p>Láminas alusivas a los conceptos.</p> <p>Dos cajas de dos colores Azul y Rojo rotuladas Equipo "TU" y Equipo "YO".</p> <p>Frases cortadas por la mitad como rompecabezas</p>	<p>40 minutos</p>

CIERRE	<p>Los participantes responden a las siguientes preguntas:</p> <p>¿Es importante la Empatía en el sector salud?</p> <p>¿Podemos mejorar nuestro nivel de Empatía?</p> <p>Entrega de un folleto con actividades de preguntas y respuestas cuya finalidad será comprobar lo aprendido en esta sesión.</p> <p>Se envía un reforzador digital, el cual contiene un video sobre Empatía en salud “Yo en Ti”, cuya finalidad será hacer recordar la sesión desarrollada, impartida al participante.</p>		10 minutos
---------------	---	--	------------

Sesión N° 3

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas

1.2 Muestra: 20 usuarios internos

1.3 Duración: 90 minutos

1.4 Fecha: 30 de Noviembre del 2017

1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Características de la empatía

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que promuevan el desarrollo y promoción de la empatía considerando el componente afectivo.	Se promueve al usuario interno sobre las características de la Empatía y su importancia el bienestar personal y laboral.	Reconoce el componente afectivo en la empatía, mediante la determinación de las emociones ajenas.

IV. SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>Se dará la bienvenida a los participantes y se procede a explicar la frase “ponerse en los zapatos del otro” usados coloquialmente pero que determinan la importancia de ponerse en el lugar de los demás.</p>	<p>Láminas alusivas a los conceptos. Zapatos de diferentes tallas extremas (pequeñas y grandes) para varones y</p>	<p>40 minutos.</p>
DESARROLLO	<p>Actividad N° 1 “PONERSE EN LOS ZAPATOS DEL OTRO”</p> <p>La investigadora ubicará a los participantes en semicírculos, en el centro se encontrarán zapatos de diferentes tallas, para damas y varones (en forma desordenada). Cada participante cogerá un número al azar de una caja que corresponderá a un número de zapato, lo tomará y se lo pondrá y con el cual deberá caminar un tramo de dos metros en una pasarela formada por cintas.</p> <p>Simultáneamente se le preguntará cómo se siente con los zapatos.</p> <p>Conclusión: lograr que el participante experimente emociones ajenas como propias.</p>	<p>damas rotulados con números. 01 caja conteniendo números para el sorteo de zapatos. Cintas de colores de tres metros que simulen una pasarela. Botines descartables/o bolsas descartables.</p>	<p>40 minutos</p> <p>10 minutos</p>

CIERRE	<p>Los participantes responderán a las siguientes preguntas:</p> <p>¿Es importante sólo decir te comprendo?</p> <p>Entrega de un material reforzador: Llaverito con forma de zapato rotulado <i>“Taller de Empatía “Yo en Ti”</i></p> <p>Entrega de un folleto con actividades de preguntas y respuestas cuya finalidad será comprobar lo aprendido en esta sesión.</p>		
---------------	---	--	--

Sesión N° 4

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas
- 1.2 Muestra: 20 usuarios internos
- 1.3 Duración: 90 minutos
- 1.4 Fecha: 01 de Diciembre del 2017
- 1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Como se genera la empatía. Las estructuras anatómicas y fisiología de la empatía.

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que reconozcan el valor de la empatía	Se promueve al usuario interno para que conozca cómo se produce el proceso empático en nuestro organismo, así como también la importancia de las neuronas espejo.	Conoce el proceso de producción empática en nuestro cuerpo y reconoce las emociones del ser humano.

IV. SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>La investigadora detalla el concepto de cómo se produce el proceso de empatía, dónde están ubicadas las zonas anatómicas empáticas y su fisiología.</p> <p>Se realiza una teatralización con mimo, para determinar la acción e importancia de las neuronas espejo.</p> <p>Se incide sobre la importancia del reconocimiento de las emociones para el logro de un proceso empático, así como también el rol de las neuronas espejo para el logro de una satisfacción personal y colectiva.</p>	<p>Ilustraciones</p> <p>Espejos</p> <p>Gigantografías alusivas al tema</p> <p>Mimo</p> <p>Luces intermitentes.</p>	40 minutos.
DESARROLLO	<p>Se invita a los participantes a sentarse en un semicírculo y observar al mimo.</p> <p>Actividad N°1: ESPEJEANDO</p> <p>Se invita a los participantes tomar un espejo e imitar las caras y poses de los mimos.</p> <p>La evaluadora de esta manera irá explicando cómo actúan las neuronas espejo en el proceso empático.</p> <p>Conclusión: lograr que el participante comprenda como se produce el proceso empático mediante las neuronas espejo.</p>	<p>Material digital (video)</p>	40 minutos

CIERRE	<p>Se le brinda reforzadores: un espejo a cada integrante.</p> <p>Se envía un reforzador digital, el cual contiene un video “Espejeando” protagonizado por la investigadora, cuya finalidad será hacer recordar la sesión impartida al participante.</p>		10 minutos
---------------	--	--	------------

Sesión N° 5

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas
- 1.2 Muestra: 22 usuarios internos
- 1.3 Duración: 90 minutos
- 1.4 Fecha: 04 Diciembre del 2017
- 1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Reconocimiento de las emociones.

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que promuevan el conocimiento de las emociones.	Se promueve al usuario interno para que reconozca las diferentes emociones para lograr un mejor manejo de ellas.	Reconoce las emociones para el logro de una mejora en el proceso empático.

IV.SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>La investigadora incide sobre la importancia del reconocimiento de las emociones para el logro de una mejora en el proceso empático, y como estas son importantes para la consolidación del componente afectivo.</p>	<p>Ilustraciones Pizarras para el conteo. Plumones Paletas con cara con diferentes emociones. Dos cajas de dos colores</p>	<p>40 minutos.</p>
DESARROLLO	<p>Actividad N° 2 “EMOCIONADAMENTE” Se propone dos equipos: equipo YO y equipo TÚ. Cada integrante toma una paleta que contiene caras con emociones diversas. Se evalúa un punto por cada acierto, finalmente se determinará el equipo ganador. Conclusión: lograr que el participante identifique las diversas emociones lo cual potenciará su nivel de empatía.</p>	<p>Celeste y Rosado rotuladas Equipo “TU” y equipo “YO”. Hojas impresas con cruciemociones Gigantografías alusivas al tema</p>	<p>40 minutos</p>

CIERRE	<p>Los participantes responderán las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué se entiende por lenguaje no verbal?</p> <p>¿Cuál es la hormona de la empatía?</p> <p>Se proporcionará un CRUCIEMOCIONES para reforzar lo aprendido.</p> <p>Se les entrega un tomatodo con caras de diferentes emociones como reforzadores.</p>		10 minutos
---------------	---	--	------------

Sesión N° 6

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas
- 1.2 Muestra: 20 usuarios internos
- 1.3 Duración: 90 minutos
- 1.4 Fecha: 06 de Diciembre del 2017
- 1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Importancia de las conductas empáticas

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que promuevan el bienestar común	Promueve la utilización de este nuevo concepto como herramienta para el logro de una actitud solidaria y de comunicación constructiva no solo para el paciente, sino principalmente para los usuarios internos de la institución	Conoce las conductas prosociales y empáticas. Muestra actitudes empáticas entre el usuario interno y hacia los pacientes.

IV SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>La investigadora explica la importancia que tienen las conductas de entendimiento hacia las otras personas guiadas por este nuevo concepto, conductas pro sociales que evitan acciones violentas, trayendo armonía no solo en el ámbito personal, sino también en el laboral.</p>	<p>Sticker de colores (Rotulados con unidades de Empatía 1,5,10)</p>	<p>40 minutos.</p>
DESARROLLO	<p>Actividad N° 1 APRECIO</p> <p>Se pide a los participantes que coloquen sticker de precios a la persona, conforme a las cualidades manifestadas en valores en el trato a los pacientes y principalmente a los compañeros de trabajo (comprensión, solidaridad, por ejemplos).</p> <p>Existirán precios de 1, 5, y 10 Unidades de Empatía</p> <p>Se realiza el conteo y se le entrega un premio y diploma al participante que obtenga la mayor cantidad de unidades de empatía.</p> <p>Conclusión: Determinar la importancia de las cualidades empáticas manifestadas por las actitudes solidarias y proactivas.</p>	<p>Pizarra para el conteo</p> <p>Diploma al primer lugar: “El más empático”</p> <p>Artefactos eléctricos para los premios del primer y segundo puesto al más empático</p>	<p>40 minutos</p>

<p>CIERRE</p>	<p>Reforzamiento sobre el tema tratado</p> <p>.</p> <p>Los participantes contestan las siguientes preguntas:</p> <p>¿La empatía es una virtud necesaria para un ambiente de trabajo tranquilo?</p> <p>¿Cuándo aprendemos a manejar nuestras conductas y emociones, la satisfacción del personal de salud se incrementará?</p> <p>Entrega del diploma al primer lugar: <i>“EL MÁS EMPÁTICO “</i></p> <p>Y como reforzadores se les entrega premios al primer y segundo lugar al más empático.</p>		<p>10 minutos</p>
----------------------	--	--	-------------------

Sesión N° 7

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas
- 1.2 Muestra: 20 usuarios internos
- 1.3 Duración: 90 minutos
- 1.4 Fecha: 11 de diciembre del 2017
- 1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Importancia del conocimiento del grupo de trabajo

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que reconozcan la importancia de las actitudes, valores y deseos del grupo de trabajo.	Promueve las acciones que incentiven la cohesión del equipo.	Mejora el conocimiento de las fortalezas y debilidades del grupo de trabajo.

IV SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>La investigadora explica que cuanto mayor sea el conocimiento de las actitudes, valores y debilidades de cada integrante del equipo de trabajo se logrará un mayor entendimiento, cohesión y mejora del clima laboral así como también del rendimiento en el trabajo.</p> <p>En la medida que conozcamos más al otro, estamos en mayor disposición de entenderlo.</p>	<p>01 Caja simulando un Baúl, rotulado como el “BAÚL DE LAS EMOCIONES”</p>	<p>40 minutos.</p>
DESARROLLO	<p>Actividad N° 1 IDENTIKIDS</p> <p>Se pone en fila a los participantes y se saca del Baúl de las Emociones una imagen con una palabra que les identifica (esta imagen puede ser símbolos, objetos, rostros, paisajes, etc.) cuando todos los integrantes tengan una imagen, deben explicar el motivo de su elección y realizarán comentarios los integrantes que lo deseen.</p> <p>Conclusión: Lograr que los participantes tengan un conocimiento más profundo del equipo lo cual promoverá una mayor cohesión del grupo.</p>	<p>Diferentes imágenes y expresiones con una palabra que les defina. (20 imágenes)</p>	<p>40 minutos</p>

CIERRE	Reforzamiento sobre el tema tratado Todos los equipos de trabajo deben conocerse mejor en cuanto a sus preferencias y conductas para lograr una mejor comunicación y el logro de un eficiente y eficaz trabajo en equipo. Los participantes contestan las siguientes preguntas: ¿Si conoces mejor a tu compañero tendrán menos posibilidad de confrontarlo? ¿El conocimiento de su estilo de vida, valores y creencias hará que respete más a mis compañeros? ¿Lograre una disminución de posibles conflictos? Compartir con los integrantes del taller.		10 minutos
---------------	--	--	------------

Sesión N° 8

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas
- 1.2 Muestra: 20 usuarios internos
- 1.3 Duración: 90 minutos
- 1.4 Fecha: 13 de diciembre del 2017
- 1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

La teoría de la Mente

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa en acciones que promuevan el entendimiento de lo que la otra persona piensa.	Promueve al usuario interno para que conozca cómo se manifiesta el proceso empático mediante el aspecto cognitivo de la empatía.	Conoce el proceso de producción empática mediante el componente cognitivo es decir la predicción de lo que las otras personas piensa, logrando una escucha constructiva.

IV SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
<p>INICIO</p>	<p>La investigadora detalla el concepto de cómo se produce el proceso de empatía, mediante el entendimiento de la Teoría de la mente.</p> <p>La importancia del componente cognitivo para el reconocimiento y predicción de lo que las otras personas piensan.</p>	<p>Ilustraciones</p> <p>Pizarra</p> <p>Plumones</p> <p>05 Cartulinas con frases</p> <p>05 globos de colores</p> <p>Cajas rotulada con "Predecir"</p> <p>Pataclaun</p> <p>Gigantografías alusivas al tema</p>	<p>40 minutos.</p> <p>40 minutos</p>

<p>DESARROLLO</p>	<p>Se invita a los participantes a sentarse y observar al pataclaun.</p> <p>Actividad N°1: PREDECIR</p> <p>La investigadora va narrando un caso, previamente los participantes han tomado una cartilla y un globo para posteriormente levantarse y leerla.</p> <p>La investigadora narra lo siguiente: Vamos a buscar un trabajo y en el camino pensamos...</p> <p>El pataclaun va actuando según lo que cada participante lee en su cartilla.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Me van a rechazar porque no soy alto. 2) ¿Tenía que traer un traje especial? 3) Me hubiera pintado el cabello de rubio. 4) El jefe será bueno o malo. 5) Le diré que tengo disponibilidad de tiempo. 6) Me mirará con cara de pocos amigos. 7) ¿Qué dirá de mi preparación académica? <p>Al final cuando ya está llegando se pone muy nervioso, y toca la puerta del administrador, el administrador abre la puerta.</p> <p>Y el joven sin razón le grita: Ya no me interesa su trabajo, Ud. Tiene muchas peticiones, Y ¡quédese con el trabajo!!!!</p> <p>Conclusión: lograr que el participante comprenda que es bueno predecir pero</p>		<p>10 minutos</p>
--------------------------	---	--	-------------------

	<p>ante todo debe haber una actitud de escucha constructiva.</p> <p>.</p>		
<p>CIERRE</p>	<p>Se les pregunta a los participantes: ¿Que hubieran hecho en ese caso?</p> <p>¿Cuál es la importancia de predecir lo que otros piensan?</p> <p>Se reflexiona sobre lo comentado</p> <p>¿Hasta qué punto se puede predecir lo que la otra persona piensa sin equivocarnos?</p> <p>Se realiza un compartir.</p>		

Sesión N° 9

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas
- 1.2 Muestra: 20 usuarios internos
- 1.3 Duración: 90 minutos
- 1.4 Fecha: 15 de Diciembre del 2017
- 1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

La importancia de la Comunicación Asertiva.

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS PRECISADOS
Participa en reconocer la utilidad de este nuevo concepto como herramienta para el logro de una comunicación constructiva.	Promueve al usuario interno sobre la comunicación constructiva.	Conoce los medios para el logro de una mejora en la comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo, pacientes y jefes.

IV SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>La investigadora explica la importancia que tiene la comunicación para lograr la mejora del clima laboral, arraigo de la empresa así como también la satisfacción del usuario interno y de los pacientes. El concepto de comunicación asertiva ligada a la capacidad de pedir lo que se desea pero con cordialidad y educación.</p>		40 minutos.
DESARROLLO	<p>Actividad N° 1 ME MEREZCO UN DESCANSO!</p> <p>Se propondrá dos equipos: equipo YO y equipo TÚ. Conformado por 5 integrantes. Cada integrante de cada grupo tomará una cartulina que contiene una palabra que identifica a la actuación del pataclaun. Los participantes tendrán que escoger el orden del 1 al 5 según como identifiquen la actuación.</p> <p>Se evaluará un punto por cada acierto, finalmente se determinará el equipo ganador.</p> <p>La investigadora leerá y el pataclaun actuará por orden:</p> <p>1) Tengo 15 años en la empresa, ¡soy el mejor y el más preparado! El descanso es mío</p>	<p>Sobres</p> <p>Cartulinas con las palabras</p> <p>Pataclaun</p> <p>Pizarra para el conteo.</p> <p>Galletas con forma de boquitas</p>	40 minutos

	<p>2) Tengo dolor en el cuello y estoy estresado, debo un montón. Por favor el descanso es para mí.</p> <p>3) Tengo tanto desgano, ya no deseo venir, creo que tengo depresión y ¡me duele la cabeza! El descanso debería ser mío.</p> <p>4) ¡Cumplí los 50 años! Mínimo un descanso.</p> <p>5) Me falta poco para terminar mi trabajo del mes, me quede varias tardes. Solicitaré un descanso.</p> <p>Se solicita a los participantes que identifiquen uno por uno la palabra con el número de actuación correspondiente:</p> <p>Antipático Agobiado Cansado Relajado Con comunicación asertiva</p> <p>El equipo que acierta obtiene un presente.</p> <p>Conclusión: Determinar la importancia de la comunicación asertiva como medio importante para la resolución de los conflictos laborales.</p>		<p>10 minutos</p>
--	---	--	-------------------

CIERRE	<p>Reforzamiento sobre el tema tratado</p> <p>Todos los equipos de trabajo deben conocerse mejor en cuanto a cómo realizar una mejor comunicación positiva para el entendimiento con sus compañeros así como también con los pacientes.</p> <p>Los participantes contestan las siguientes preguntas:</p> <p>¿La comunicación es importante en nuestro ambiente de trabajo?</p> <p>¿Cuándo aprendemos a comunicarnos mejor nos sentimos más satisfechos en lo personal y laboral?</p> <p>Entrega de galletas con boquitas como reforzadores para impulsar la comunicación asertiva.</p>		
---------------	--	--	--

Sesión N° 10

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Institución de salud: Clínica Universitaria – Comas

1.2 Muestra: 20 usuarios internos

1.3 Duración: 90 minutos

1.4 Fecha: 20 de Diciembre del 2017

1.5 Responsable: Jackeline Manyari Casas

II. TÍTULO DE LA SESIÓN

Compartiendo Emociones

III. PRÓPOSITOS DE APRENDIZAJE

CAPACIDADES	COMPETENCIAS	DESEMPEÑOS ESPERADOS
Participa sabiendo la importancia del reconocimiento de este nuevo concepto, así como muestra interés en la participación de la Encuesta de satisfacción del Personal de Salud.	Se promueve al usuario interno sobre los diferentes aspectos de Empatía mediante las dinámicas grupales, role play, juegos lúdicos.	Optimismo y reconocimiento en participar en el taller “Yo en Ti”.

IV.-SECUENCIA DIDÁCTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	Materiales y recursos	Tiempo
INICIO	<p>Se utiliza un collage de los diferentes temas tratados sobre la empatía se les preguntará ¿Qué tema le ha parecido más atractivo del collage? La investigadora anota las respuestas en la pizarra y consolida las ideas.</p>		40 minutos.
DESARROLLO	<p>Se presenta una idea donde se muestra la importancia de la empatía en las personas que prestan servicio de salud. Y se les indica comentar sobre su experiencias ¿La empatía mejora su satisfacción personal? ¿La empatía mejora la satisfacción laboral?</p>	<p>Láminas de colores para el Collage Plumones de pizarra. Pizarra. Obsequios navideños y sorteos de artefactos para todos los participantes.</p>	40 minutos
CIERRE	<p>Se comparte las reflexiones y se les invita a resolver la Encuesta de Satisfacción del personal de Salud al grupo experimental, y al grupo control. Finalmente se realiza un compartir navideño y sorteos navideños para todos los participantes como elemento reforzador por la participación de la investigación.</p>		10 minutos

Anexo 7. Prueba de Normalidad

Para obtener la normalidad se ha utilizado la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (S-W). En la tabla 15 se presentan los resultados de la prueba de la Normalidad de la variable dependiente Satisfacción del Usuario Interno y sus respectivas dimensiones: se observa que los resultados de la variable de estudio Satisfacción de los usuarios internos de los grupos experimental y control no se aproximan a una distribución normal, ya que los coeficientes obtenidos son significativos ($p < 0,05$) ; por tanto la distribución de los datos no son paramétricos y además por ser la variable cualitativa y ordinal la contrastación de la hipótesis se realizó a través del estadígrafo U de Mann-Whitney.

Prueba de normalidad del grupo experimental y control del post test

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GEPOSD1: Trabajo actual	,909	20	,061
GEPOSD2: Trabajo en general	,838	20	,003
GEPOSD3: Interacción con el jefe inmediato	,887	20	,023
GEPOSD4: Oportunidades de progreso	,873	20	,013
GEPOSD5: Remuneraciones e incentivos	,842	20	,004
GEPOSD6: Compañeros de trabajo	,833	20	,003
GEPOSD7: Ambiente de trabajo	,741	20	,000
GCPOSD1: Trabajo actual	,956	20	,469
GCPOSD2: Trabajo en general	,979	20	,920
GCPOSD3: Interacción con el jefe inmediato	,939	20	,228
GCPOSD4: Oportunidades de progreso	,936	20	,197
GCPOSD5: Remuneraciones e incentivos	,953	20	,414
GCPOSD6: Compañeros de trabajo	,913	20	,073
GCPOSD7: Ambiente de trabajo	,941	20	,253
GEPOS: Satisfacción del usuario interno	,900	20	,040
GCPOS: Satisfacción del usuario interno	,899	20	,040

Anexo 8. Consentimiento informado

Estimado Usuario:

Informo a Ud. el desarrollo del presente estudio de investigación que estoy llevando a cabo sobre la importancia de la implementación de un Taller de Empatía para mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno.

El estudio consiste en implementar diversas técnicas educativas de información, comunicación e interrelación, pretendiendo sensibilizar a los usuarios internos sobre la importancia de la empatía para mejorar la actitud solidaria, comunicación constructiva, interrelación con los compañeros de trabajo, así como lograr una mejora en el ambiente de trabajo. El objetivo del estudio es conocer si la implementación del taller de Empatía mejora los niveles de satisfacción del usuario interno.

Los beneficios que se obtengan de este estudio permitirán que se implemente en otras áreas de la clínica.

Por este motivo necesitamos su colaboración, para conocer unos resultados y con ellos mejorar la calidad de atención hacia los usuarios externos e internos.

Gracias por su colaboración

Atentamente, la investigadora

Jackeline Manyari Casas

Cirujano-dentista

COP 6233

Señor(a).....
DNI.....acepto participar en el estudio de investigación "Taller de Empatía "Yo en Ti" en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Clínica Universitaria, Comas, 2017.

Manifiesto que, tras haber leído este documento, me considero adecuadamente informada y haber aclarado todas mis dudas con el profesional Odontólogo investigador.

Por lo tanto, doy mi consentimiento voluntario para aplicar el taller y responder la encuesta que me hagan llegar.

Lima, Noviembre.....del 2017

Anexo 9. Constancia de la Institución donde se aplicó el taller

Anexo 10. Otros (Fotos)

TALLER DE EMPATÍA "YO EN TI"





PARAFRASEANDO





PONERSE EN LOS
ZAPATOS DEL
OTRO



ESPEJEANDO



EMOCIONADAMENTE



IDENTIKIDS



PREDECIR



ME MEREZCO
UN DESCANSO!



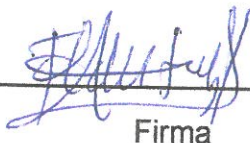
APLICACIÓN DEL POST TEST

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Taller de empatía “Yo en Ti” en el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la clínica universitaria Comas, 2017”** del (de la) estudiante **Jackeline Manyari Casas** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

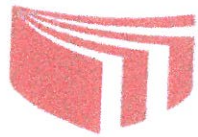
Lima, 10 de marzo del 2018



Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Taller de empatía "Yo en Ti" en el nivel de satisfacción
de los usuarios internos de la clínica universitaria
Comas, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA
Bach. Manyari Casas Jackeline

ASESORA:
Dra. Flor De Maria Sánchez Aguirre

SECCIÓN:
Ciencias Médicas



Resumen de coincidencias ✕

23 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	15 %	>
2	cybertesis unmsm.edu... <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
4	ateneo.unmsm.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
5	docslide.com.br <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
6	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>
7	repositorio.uam.es <small>Fuente de internet</small>	<1 %	>
8	dspace.unitru.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	<1 %	>
9	repositorio.uscu.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	<1 %	>
10	Entregado a Pontificia... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>
11	tesis.uosm.edu.pe	<1 %	>

🔍 _____ 🔍



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... MANYARI CASAS JACKELINE

D.N.I. : 06021245

Domicilio : Av. Tupac Amaru 1327 Comas

Teléfono : Fijo : 5374770 Móvil : 986701935

E-mail : j.manyari1903@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... MANYARI CASAS JACKELINE

Título de la tesis:

..... Taller de empatía "Yo en Ti" en el nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos de la Clínica Universitaria Comas, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

02-07-2018



Flor de María Sanchez 828-28

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA
Empastado

*APROBADO
DRA. GUSTI-SANCHEZ
DRA. SANCHEZ*

ESCUELA DE POSTGRADO

ATENCIÓN:

(Nombre del responsable de la oficina)

JACKELINE MANYARI CASAS

(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N° 06021248

(Número de DNI)

domiciliado (a) en Av. Tupac Amaru N° 1325 - Comas

(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *Servicio de SAUD* del programa: *Gestión del*

(Promoción)

(Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° 6000139110

(Código de alumno)

de la Escuela de Postgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno para Empastado.

(Explique con claridad)

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde que me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, 19 de Junio de 2018

Hora: 9:45 AM / Firma: *[Signature]*

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *al tesis Avilade y Cornejo*
 - b. *Copie de Resolución Directoral*
 - c. *de Sr. Tentacón*
 - d. *Copie de Dictamen de Intestación*
- *de tesis*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *5374770 / 986701935*

Email: *j.manyari1903@gmail.com*

- *Copie de Aprobación de Originalidad de Tesis y Paralelos*