



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia  
Nuevo Chimbote 2019

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

AUTORA:

BR. Shirley Invania Guanilo Iparraguirre (ORCID: 0000-0003-4726-9464)

ASESOR:

Mg. Nicolás Augusto Quiroz Díaz (ORCID: 0000-0002-0453-6318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y Satisfacción del usuario interno

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

**A Dios**, por darme la vida, y fortaleza para poder alcanzar mis metas trazadas.

**A mis Padres**, Bertha y Víctor, por formarme en el camino correcto y por su apoyo total. Ya que gracias ellos y sus consejos estoy logrando subir un peldaño más en mi vida profesional.

**A mis hijas y mi esposo:** Ashley Victoria, Mayleen Valery y Ema Ireth y mi esposo Víctor Hugo. Por su comprensión y apoyo para lograr mis metas trazadas en mi carrera profesional.

**A mí asesor:** quien siempre creyó en mí y me apoyó en cada momento que fue necesario para el desarrollo de mi investigación, por proporcionarme ese camino correcto en la investigación y motivarme en la culminación de mi maestría.

*Shirley Invania*

## **AGRADECIMIENTO**

Al director del Centro de Salud Yugoslavia el Psiquiatra Jorge Luis Ferrer Rodríguez, por permitirme que realice mí tesis en el establecimiento de salud a su cargo, sobre todo al personal de salud por su responsabilidad, tiempo y compromiso en la realización de la investigación; todo sea en mejoría del establecimiento de salud y lograr un gran cambio.

*Shirley Invania*

## **PÁGINA DEL JURADO**

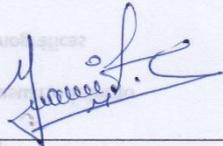
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Shirley Invania Guanilo Iparraguirre, estudiante del Programa de Maestría en Docencia Universitaria, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote declaro que el trabajo académico titulado "CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA. NUEVO CHIMBOTE 2019" presentada en 77 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión en los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote, Enero del 2020.



---

Shirley Invania Guanilo Iparraguirre

## ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1 Tipo y Diseño de la investigación	14
2.2 Operacionalización de las variables	15
2.3 Población, muestra	17
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento.	20
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	36
Anexos	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos	42
Anexo 3: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	49
Anexo 4: Base de datos	51
Anexo 5: Artículo científico	53

Anexo 6: Pantalla Turnitin	64
Anexo 7: Acta de Aprobación de originalidad	65
Anexo 8: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	66
Anexo 9: Autorización de la Versión final	67

### **Índice de tablas**

	<b>Página</b>
TABLA 1: Correlación entre clima laboral y satisfacción	22
TABLA 2: Correlación entre involucramiento laboral y satisfacción	23
TABLA 3: Correlación entre supervisión y satisfacción	24
TABLA 4: Correlación entre comunicación y satisfacción	25
TABLA 5: Correlación entre condiciones laborales y satisfacción interno.	26
TABLA 6: Correlación entre autorrealización y satisfacción	27

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
FIGURA 1: Diagrama de dispersión entre clima laboral y satisfacción	22
FIGURA 2: Diagrama de dispersión entre involucramiento laboral y satisfacción	23
FIGURA 3: Diagrama de dispersión entre supervisión y satisfacción	24
FIGURA 4: Diagrama de dispersión entre comunicación y satisfacción	25
FIGURA 5: Diagrama de dispersión entre condiciones laborales y satisfacción	26
FIGURA 6: Diagrama de dispersión entre autorrealización y satisfacción	27

## RESUMEN

Objetivo: Identificar la relación entre el clima laboral y satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Según Chiavenato (2009) define el clima laboral, como la condición interna que interviene entre los individuos de la asociación y se identifica con el nivel de inspiración; la satisfacción “Son las emociones hacia la asociación los que se muestran a través del orgullo de tener un lugar con ella, la prueba distintiva en el compromiso que manifieste con su institución”. Metodología: Diseño no experimental de cohorte correlacional - tipo de estudio analítico. Con un enfoque descriptivo, aplicada a través de un análisis cualitativo con un diseño NO experimental transversal. La población estuvo conformada por 86 personales de salud ambos sexos del centro de salud Yugoslavia. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, uno para clima laboral y otro para satisfacción laboral de Sonia Palma.

Se aplicó diversas pruebas estadísticas presentándose en cuadros y gráficos utilizando el SPSS v 25, para la prueba de correlación se realizó la prueba de normalidad, dada por kolmogorov Smirnov de los datos, identificando que estos eran no paramétricos, por lo tanto se optó por realizar la prueba de correlación de Spearman, observando lo siguiente: que el clima laboral en el Centro de Salud Yugoslavia en un 79% favorable; un 98 % de los usuarios internos manifestaron una satisfacción media; en cuestión de la relación del clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia se pudo determinar que no existe relación significativa prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.112$  considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y  $p=0.306 > 0.05$ .

**Palabras clave:** clima laboral, satisfacción laboral y usuario interno.

## SUMMARY

Objective: To identify the relationship between the work environment and satisfaction of the internal user of the Yugoslavia Health Center. According to Chiavenato (2009), it defines the work climate, as the internal condition that intervenes among the individuals of the association and is identified with the level of inspiration; Satisfaction "It is the emotions towards the association that are shown through the pride of having a place with it, the distinctive evidence in the commitment that it manifests with its institution." Methodology: Non-experimental design of correlational cohort - type of analytical study. With a descriptive approach, applied through a qualitative analysis with a non-experimental transversal design. The population consisted of 86 health personnel both sexes of the Yugoslavia health center. The survey was applied as a data collection technique and as instruments two questionnaires, one for work environment and another for work satisfaction of Sonia Palma.

Various statistical tests were applied, presented in tables and graphs using SPSS v 25, for the correlation test the normality test was performed, given by Smirnov kolmogorov of the data, identifying that these were non-parametric, therefore it was decided to perform Spearman's correlation test, observing the following: that the working environment at the Yugoslavia Health Center is 79% favorable; 98% of internal users expressed average satisfaction; In terms of the relationship between the work environment and the satisfaction of the internal user of the Yugoslavia health center, it was determined that there is no significant relationship that is demonstrated by the spearman rho non-parametric correlation statistic with  $r = -0.112$  being considered a negative correlation (very low and weak) and  $p = 0.306 > 0.05$ .

**Keywords:** work environment, job satisfaction and internal user.

## I. INTRODUCCIÓN

En los establecimientos del ministerio de salud que brindan atención a pacientes que acceden a ellos por una serie de problemas y/o dolencias, el personal de salud de las diferentes áreas de labor siempre han presentado malas relaciones interpersonales, por diversos motivos: diferencia de caracteres, costumbres, diferencias y/o creencias religiosas, diferentes áreas de labor; muchas veces se ha podido visualizar que estos altercados interpersonales causan mal desempeño laboral, como por ejemplo: no llegar a sus metas programadas por las diferentes estrategias sanitarias; y esto acarrea una falta de compromiso con el establecimientos de salud; trabajo individual y no desempeño en equipo y en casos más graves descuido en la atención que se brinda a los pacientes; al ver toda esta problemática es que se decide realizar los estudios correspondientes y sobretodo verificar si hay una relación directa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno ya que al revisar la bibliografía y estudios previos se evidenciaba que si existe una estrecha relación e influencias del clima laboral en la satisfacción del personal de salud.

Existen evidencias internacionales que muestran que la interrelación del ambiente laboral y la satisfacción del usuario interno es muy significativo; como lo podemos ver en un estudio desarrollado por *Rodríguez Paz, Lizana & Cornejo (2011)* denominado "Ambiente y satisfacción del usuario interno como indicadores de ejecución, en una asociación estatal chilena", tal estudio revela que estas dos variables se relacionan estrechamente.

Igualmente en la investigación denominada "Satisfacción del usuario interno español que laboran en hospitales ingleses" *Ruzafa (2012)*; observó que la motivación genera buena satisfacción del usuario interno y tiene un gran impacto en diferentes factores psicosociolaborales

El ambiente laboral y la satisfacción del usuario interno se puede observar que van de la mano; Sánchez en una investigación un establecimiento de salud de Tarapoto confirmo que en ambos sistemas de salud ya sea el más pequeño que exista, siempre coexiste un respeto a su jerárquica, igualmente se observa la influencia que tiene sobre la satisfacción del usuario interno.

Según *Pérez (2013)* en su revisión "Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en los personales de salud de la academia de investigación de la Amazonía Peruana, Iquitos"; se determinó que al presentarse un apropiado clima organizacional y

siendo este un factor necesario e imprescindible para llevar una buena satisfacción del usuario interno del establecimiento de salud, se concluyó que hay un vínculo positivo entre las dos variables”

A nivel local, en un último trabajo de investigación ejecutado al personal de enfermería del Hospital Regional EGB. Nuevo Chimbote, Polo Trujillo (2017), nos manifiesta que hay una coincidencia estadística significativa entre los componentes: motivación laboral y la satisfacción del usuario interno.

A su vez Rodríguez Cueva (2016); en su investigación denominada “Liderazgo y clima laboral en el Hospital III EsSalud – Chimbote” concluyo que un alto porcentaje de liderazgo incurre positivamente en el ambiente laboral, ya que cuando se labora en equipo siempre va a existir la imperiosa necesidad de contar con un líder que dirija el equipo de trabajo, y muchas veces este líder tiene que saber llevar un grupo con liderazgo y sobretodo llevar una relación amical con los integrantes de su grupo de trabajo, tratarlos con amabilidad, dándole reconocimientos por sus acciones bien llevadas, felicitándolo en público y dar a conocer sus falencias en privado; si el líder logra llevar bien el grupo humano de trabajo se va a poder evidenciar en el cumplimiento de sus metas de la institución.

El ambiente laboral, es la “condición interna que interviene entre los individuos de la asociación y se identifica con el nivel de inspiración de sus participantes.

El clima laboral es ideal cuando sabe compensar las carencias individuales del personal y de esta manera aumenta la satisfacción" (Chiavenato, 2009, p. 67)

"En una reunión de cualidades que caracterizan una asociación y que la diferencia de otros; estos atributos son de referente inmutabilidad en el tiempo e impactan el comportamiento de los individuos". (Robles, 2005, pp. 127-134)

"Se comprende como el carácter de la asociación y puede aclimatarse a la cultura, ya que accede afirmar convenciones, cualidades, costumbres y prácticas". (Robbins, 1999, p. 25)

De acuerdo a Caligiore y Díaz (2003), nos manifiesta: que “en cada asociación hay una rivalidad, en este sentido, dependerá de la presentación del personal de salud y las oficinas ofrecidas por la asociación para la satisfacción de los destinos y objetivos.”.

*A nivel internacional:* refieren Rodríguez Paz, Lizana & Cornejo (2011) en su trabajo "Ambiente laboral y satisfacción del usuario interno tomándolo como indicadores de influencia, en una asociación pública chilena", la investigación infiere que "El ambiente

autoritario se relacionó de manera total con la insatisfacción del personal de salud”. Por lo tanto se consideró los aumentos de clima laboral hostil; en la estudio se relaciona en conjunto con 8 factores.

Por otro lado Ruzafa (2012) describió "la satisfacción de las enfermeras españolas que laboran en clínicas de emergencia en hospitales ingleses” se determinó que la motivación en un factor que mantiene alta la satisfacción del usuario interno del personal de enfermería española trabajan en clínicas de emergencia y el impacto de diferentes factores psicosociolaborales, el estudio consto de una población de 360 empleados de salud. "Los médicos que trabajan en clínicas médicas inglesas tienen un grado medio de cumplimiento general. Los factores relacionados con una mayor satisfacción del usuario interno fueron el trato amical que mantenga con los gerentes, lo cual se pudo observar en el desenvolvimiento de sus habilidades y por tal el desempeño laboral que pueden brindar”

Williams (2013) México: “Un Estudio en el cual se confirmó que el clima laboral en un establecimiento de salud que brinda servicios de salud”; encontrándose:

“El fin de esta estudio fue reconocer y sugerir una visión de que tanto podemos desarrollar capacidad humana en el clima laboral dentro de los establecimientos de salud; para conseguir este propósito, se empleó una visión general de la atmósfera de trabajo a veinte representantes, que se aisló en cinco mediciones concentradas en formas de conducta autorizadas, que son: administración, correspondencia, inspiración, espacio físico y cooperación; cabe señalar que estos procedimientos se seleccionaron en función de los requisitos de la asociación.”

Arias y Arias (2014) “Correlación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en un establecimiento de salud privado”, el tipo de estudio fue correlacional y tomo como ejemplo a cuarenta y cinco empleados de salud de una un establecimiento de salud privado y se empleó el perfil organizacional Likert. Como resultado, se descubrió que coexiste conexión moderada no notable entre los factores, sin embargo, entre las mediciones de adaptabilidad y el reconocimiento, existen asociaciones más sólidas y cada vez más críticas con la satisfacción del usuario interno”

Carballo (2015) “Ambiente organizacional y bienestar del usuario interno en el personal activo federal del área de campañas de la salud en Tabasco, México”; dedujeron:

“La visión de la atmósfera jerárquica y la satisfacción del usuario interno del gobierno del programa de salud es excelente. La estrategia de estudio fue observacional, del área donde más se trabajaba, se obtuvo un registro de 97 personales de salud con mayor dinamismo. Los datos fueron elegidos al azar, se utilizaron dos instrumentos incorporados en una sola encuesta llamada "COSL2014", que se encontraba dividido en tres segmentos: perfil sociodemográfico, atmósfera autorizada y satisfacción del usuario interno. Las estadísticas muestran que el 76% del personal de salud acotó que si existía una buena relación entre el jefe y el usuario interno, el 42% indicó que se no mantenía una buena relación con su jefe inmediato.”

Platis, C. (2015) en su estudio denominado "Correlación entre la satisfacción del usuario interno y el desenvolvimiento laboral en los programas de salud"; se determinó:

“El número de habitantes en este trabajo es de 246 individuos de salud (crianza), una escala de 7 Likert. La teoría evidencia que innumerables variables impactan la ejecución de los trabajadores, por ejemplo, el cumplimiento del trabajo, el clima laboral, los enfoques de remuneración, entre otros. Este examen investiga la conexión entre la satisfacción del usuario interno y la ejecución del empleo.”

Los fines demostrados afectan nuestro examen, ya que los resultados son que la conexión entre la satisfacción del usuario interno y la ejecución del trabajo es de nivel medio.

*A nivel nacional:* Bobbio & Ramos (2010) realizó la investigación “satisfacción del usuario interno y factores relacionados con los médicos y no médicos del Hospital Nacional de Lima-Perú” se observó:

El 22.7 % de los trabajadores de salud (terapéutico) estaba contento con su trabajo, el cumplimiento en la reunión de cuidadores médicos y obstetras fue 26.2%; a comparación del usuario interno especializado de enfermería, la satisfacción interna del usuario fue 49,4%. El examen indicó que la facultad que evalúa y restaurativa de la HNMD los componentes relacionados con la satisfacción interna del usuario eran la limpieza y el orden satisfactorios del clima laboral ( $p = 0.003$ ) y una asociación suficiente con sus directores de administración ( $p = 0.023$ ). Las variables relacionadas con el cumplimiento en la facultad de enfermería y consideración obstétrica fueron la carga restante satisfactoria ( $p = 0.003$ ) y las suficientes puertas abiertas para el avance y el avance ( $p = 0.006$ ); mientras que en la fuerza de trabajo de ayuda especializada se cumplió con su respectivo pago quincenal ( $p < 0.001$ ) y con la inspección practicada ( $p < 0.001$ ). Estos

resultados muestran que el nivel de satisfacción del usuario interno, profesional médico y no médico, es bajo.

Sánchez (2012) "Clima organizacional y su correlación con la satisfacción del usuario Interno de las MCR Cuñumbuque y Tabalosos, Tarapoto"; se determinó:

"Se plantea decidir la correlación de la atmósfera autorizada con el bienestar del usuario interno de los sistemas de salud a menor escala de Cuñumbuque y Tabalosos. La técnica utilizada fue cuantitativa, inconfundible, correlacional, la población conformada por 64 personales de salud. En este sentido, en ambos sistemas de salud de menor escala existe una atmósfera jerárquica decente, como lo indica la visión de la fuerza laboral de salud. El sistema de acopio de información fue el estudio que empleó el instrumento de tipo de encuesta".

De la misma manera Pérez (2013) en su investigación "Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en los personales de salud del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Iquitos"; concluyó:

"Las estadísticas recibidas nos hace mención que el 57.9%, resuelve que existe un clima organizacional idóneo y es un elemento imprescindible en el establecimiento de salud; determinando que hay una conexión positiva entre las dos variables"

Así mismo Quinto (2015) determinó "Los elementos principales de la atmósfera jerárquica que afectan la satisfacción del usuario interno regulador interno del Nosocomio Ramiro Priale Huancayo - 2015"; Las conclusiones adquiridas:

Se obtuvieron mediante la conexión de Pearson que fue 0.767; Por lo tanto, se resolvió que si existe una conexión alta entre los factores "clima laboral" y "satisfacción del usuario interno " dado que el personal de salud de la clínica Ramiro Priale se siente feliz con las conexiones relacionales que se dan entre los gerentes y el personal de salud, igualmente siente que compensación es razonable y, al mismo tiempo, su salario se ajusta a las solicitudes del puesto que involucran, al mismo tiempo, el personal de salud está satisfecho con la correspondencia. Por otro lado, la fuerza laboral de salud gerencial está contenta con el lugar de trabajo físico: iluminación, limpieza, ventilación, equipo y materiales.

De la misma manera Chávez y Ríos (2015), hizo una investigación llamado "Clima laboral y satisfacción del usuario interno de las enfermeras en el área de cirugía del Hospital III EsSalud-Trujillo (Lazarte) ", alude

El propósito es decidir la conexión entre el nivel jerárquico y el bienestar del usuario interno del personal de enfermería en el servicio de cirugía; con un número de 27 enfermeras. La herramienta para cuantificar la atmósfera jerárquica fue hecha por Hackman y Oldham y para evaluar la satisfacción del usuario interno se utilizó la encuesta Sonia Palma Carrillo. Los resultados obtenidos se relacionaron con la atmósfera de asociación, el 41% del nivel significativo y el 59% del nivel medio. En cuanto a la satisfacción del usuario, se adquirió un nivel elevado con 52% y un nivel medio con 41% y un nivel bajo 7%. Razonando que la atmósfera jerárquica tiene una asociación profundamente enorme con la satisfacción del usuario interno como lo indica el ensayo de Pearson de 0.76.

*Nivel local:* como afirma Polo Trujillo (2017), en su investigación denominada “Motivación y satisfacción del usuario interno del profesional de enfermería del Hospital Regional EGB. Nuevo Chimbote.

A 42 personales de enfermería que trabajan en el área asistencial del nosocomio EGB se les empleo una encuesta en base a la escala de Motivación de Steers y Braunstein (opiniones de Satisfacción del Usuario Interno SL-SPC). El análisis fue descriptivo e inferencial a través del SPSS v. 23, permitió concluir que la mayor parte de los profesionales presentan un nivel de motivación medio (42,9%) y de nivel bajo (35,7%), además se ubica en un nivel promedio de satisfacción del usuario interno (64, 3%). De la misma manera coexiste una correlación estadística positiva y significativa de las variables motivación laboral y la satisfacción del usuario interno.

Rodríguez Cueva (2016); Liderazgo y clima laboral en el nosocomio III EsSalud – Chimbote.

Un 75 % de liderazgo democrático en un establecimiento ayudaría a la intervención de los usuarios internos del establecimiento de salud; 70.83 % la unión ayuda a reducir la competencia laboral, 98.61 % de honestidad del jefe del establecimiento favorecería a las cordiales relaciones de los trabajadores; 83.33 % de tranquilidad de los trabajadores reflejan un liderazgo democrático; 87.50 % de comodidad brinda a la motivación de los trabajadores.

Se concluye que un 65.11 % de liderazgo incurre positivamente en el clima laboral del Hospital III EsSalud – Chimbote.

En su teoría Chiavenato (2009) precisa que el clima laboral, es “la condición interna que interviene entre los individuos de la asociación y se identifica con el nivel de inspiración de sus individuos. El clima laboral es ideal cuando compensa las carencias individuales del personal y aumenta insatisfacción”

Robles (2005) y Chiavenato (2009) coinciden que el clima laboral es "Una reunión de cualidades que diferencian a una asociación y que la reconoce de otros; estos atributos son de relativa inmutabilidad en el tiempo e impactan la conducta de los individuos".

"Se comprende que es el carácter de la asociación y puede aclimatarse a la costumbres, y eso permite afirmar convenciones, cualidades, costumbres y prácticas". (Robbins, 1999)

Palma (2000). Identifica 5 factores del clima laboral.

Involucramiento Laboral. “Se menciona a la tipificación con productos organizacionales y la obligación con el desempeño y progreso de establecimiento de salud” (Palma, 2000)

Supervisión. “Retrata el agradecimiento de la utilidad y la grandeza de los jefes en la inspección inmerso en la acción laboral como una correlación de ayuda y dirección para las obligaciones que son porción de su ejecución diaria” (Palma, 2000)

Comunicación. “Retrata el agradecimiento de la utilidad y la grandeza de los jefes en la inspección inmersa en la acción laboral como una correlación de ayuda y dirección para las cumplir con sus metas programadas diariamente” (Palma, 2000)

Condiciones Laborales. “menciona a la recompensa que el establecimiento de salud brinda los componentes materiales, financieros y/o biopsicosociales fundamentales para la satisfacción de las tareas dependientes.” (Palma, 2000)

Autorrealización. “Alude a la identificación de que el establecimiento de salud brinda los componentes como son material, financieros y / o psicosocial fundamentales hacia la satisfacción del personal de salud” (Palma, 2000)

García (1995) menciona características que influyen en el clima laboral

Características individuales: “el interés, el estado de ánimo y las necesidades que un individuo aporta a una asociación y que varían de los de los demás. En este sentido, sus inspiraciones serán únicas” (pág. 115)

Características del trabajo: “son los innatos en los ejercicios que realizará el trabajador y que posiblemente podrían cumplir con sus propios deseos” (pág. 115)

“Uno de los factores que influyen en los representantes son los atributos del trabajo, ya que es concebible o no satisfacer los deseos de cada uno de ellos sin influir en su exposición dentro de la asociación” (Ferraro, 1995, pág. 27)

“La estimación normalmente se realiza a través de revisiones aplicadas a la fuerza laboral de salud o cualquier región dentro de ella que necesite medir, a pesar del hecho de que existen varios instrumentos, procedimientos y estudios para cuantificar la atmósfera jerárquica, prácticamente todos reconocen la necesidad de medir. La distinción en las consecuencias de una asociación incluye: adaptabilidad, deber, modelos, método de cumplimiento, lucidez y responsabilidad grupal.”. (Ferraro, 1995, pág. 27)

Así mismo Litwin (1999) sugiere que el clima laboral incorpora una progresión de cualidades. Entre ellos tenemos:

Hace hincapié a la circunstancia en que se da la labor encomendada.

Posee una inmutabilidad específica, un efecto sólido en la conducta de los individuos de la asociación.

Existe influencia por las destrezas y el estado de ánimo del usuario interno que labora en el establecimiento y, por lo tanto, intervienen en esas destrezas y comportamientos.

Está influenciado por diversos factores indispensables, por ejemplo, estrategias, el estilo de vida, etc. La no aparición y la revolución innecesaria pueden ser indicadores de una terrible atmósfera autoritaria

*Robbins (1998) hace mención de 2 tipos de clima laboral*

Tipo Autoritarismo

Autoritarismo Explotador: los ejecutivos no confían en sus representantes; Con mucho, la mayoría de las elecciones se toman en el punto más alto de la asociación. El personal de salud trabaja en un clima tenso, casi sin recompensa, donde prevalecen el temor y la duda; Las conexiones entre jefes y subordinados se crean dependiendo del temor, la correspondencia simplemente existe de manera directa, con pautas explícitas.

Autoritarismo Paternalista: hay alguna amistad entre la junta y los empleados; a pesar que las disposiciones se realizan en la parte superior, de vez en cuando se elige en los niveles inferiores. Se utilizan disciplinas y recompensas para impulsar al representante. El ambiente juega un papel importante con las condiciones del personal de salud, y brinda

la sensación de que laboran en una condición sólida y organizada.

### Tipo Participativo

Robbins (1998) divide el tipo participativo en:

Participativo consultivo: hay cierta familiaridad entre la junta y los subordinados; Aunque las alternativas se realizan en la parte superior, de vez en cuando se elige en los niveles inferiores. Se utilizan disciplinas y distinciones para impulsar a los representantes. El tipo de ambiente juega con las necesidades del personal de salud, pero da la percepción de que laboran en una condición estable y adecuada.

Participativo en grupo: Los ejecutivos tienen plena confianza en sus representantes, el liderazgo básico ocurre de manera imparcial en toda la asociación, la correspondencia está subiendo, cayendo y de lado. El mejor enfoque para despertar es el apoyo y la inclusión, estableciendo destinos y mejorando las estrategias de trabajo. Los trabajadores y los ejecutivos estructuran un grupo para llegar a las metas programadas a través de la disposición clave.

### *Martínez (2008) identifica elementos del clima laboral*

Son vistos legítimamente o indirectamente por el personal de salud que trabaja.

El clima consta de impactos en el desempeño laboral.

El ambiente es un factor que interviene entre los componentes del marco jerárquico y la conducta personal.

Estas cualidades de la institución generalmente duran después de un tiempo, varían de una institución a otra; diferenciándola de las diferentes áreas a y luego en la siguiente dentro de una organización similar.

La atmósfera, junto con las estructuras y atributos jerárquicos y las personas que la forman, estructuran un marco asociado excepcionalmente poderoso

### *Importancia del clima laboral*

Chiavenato (2009) nos hace mención que "Su motivación es dar a conocer los motivos por los que el personal de salud que labora en una asociación se creen bastante persuadidas para practicar sus compromisos de expertos. La motivación detrás de por qué el establecimiento de salud debería estar intrigado de que las personas estén persuadidas es básica: todos los exámenes confirman la sólida conexión que puede existir entre el

ambiente laboral y la percepción de confort de los compañeros dentro del establecimiento de salud”

*Ministerio de Salud (2009) indica:*

Adquirir datos confiables y legítimos a cerca de la actividad de la organización.

Configure la estimación normal del clima organizacional y piense en el clima organizacional en las distintas oficinas o zonas.

Establezca una evaluación comparativa interior para aprovechar los procedimientos aceptados dentro de la organización.

Analice el resultado de las mediaciones de las tareas para mejorar la atmósfera jerárquica, para estimar su progreso en varias ocasiones, el cual es significativo cuando están impulsando procedimientos de cambio autorizado.

Además, es concebible conocer los buenos componentes y los que causan desilusión en la facultad de una asociación.

Identificar las cualidades y las deficiencias de las regiones jerárquicas.

Caracterizar actividades de mejora.

Realice exámenes con diferentes asociaciones y dependa de ellos para fines de evaluación comparativa.

Crear correspondencia y habilidades de inversión entre sus individuos.

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Como afirma Gorden (2000) la satisfacción “Son las emociones hacia la asociación los que se muestran a través del orgullo de tener un lugar con ella, la prueba distintiva con sus propósitos y sus elementos y el descuido por el pensamiento y el procedimiento recibido”.

“Describió a la satisfacción del usuario interno como; el nivel de placer que el trabajador logra en su labor que se desempeña”. (Muchinsky, 2000, pág. 45)

*Amoros (2007)*, refiere que “Es la actitud hacia el trabajo, la discrepancia entre la cuantía de estímulos que recibe el personal de salud y el monto que considera que le correspondería percibir”

“En el caso de que el trabajador no cumpla con el trabajo, habrá resultados negativos de su conducta, por ejemplo, la falta de asistencia, la rotación del personal, los aplazamientos y la falta de respuesta. En caso de que siga cumpliendo, se verá reflejado en comportamientos edificantes y una gran ejecución de sus obligaciones.”. (Arellano, 2005, pág. 46)

Así mismo (Palma 2000) “El estado de ánimo que muestra todo el personal de salud hacia la organización que será evidenciada por el clima laboral y de esta manera también será evaluada debido a la presentación que ofrece; Asimismo, se basará en esas convicciones y cualidades que el personal de salud creará en su trabajo.”

### *Importancia*

Dailey (2012) no refiere que “Hay varios comportamientos relacionados con el discernimiento que un personal de salud tiene sobre su clima laboral, mejoras jerárquicas, control, solicitudes del puesto. El personal de salud impactará su presentación a nivel individual y autorizado de una manera a favor o en contra”.

### *Determinación de la satisfacción en el trabajo*

Robbins (1999) “Las variables se suman al cumplimiento laboral son: el desafío de la actividad, honores equivalentes, las condiciones de trabajo son excelentes y los asociados a quienes les gusta ayudar. También es significativo el carácter decente, la similitud laboral y la forma hereditaria de la persona.”

Robbins (1999) “La decepción se puede comunicar de distintas formas: lamentarse, ser desobedientes, tomar sus propias decisiones de la actividad encomendada sin tomar en cuenta a su jefe. Las respuestas a la decepción son salidas, articulación, fiabilidad, desprecio. A diferencia del personal de salud satisfecho, tienen un mejor bienestar y desempeñan sus labores con mejor ánimo y los resultados son mejores”

Frente a todo lo antes visto, teniendo en consideración, los antecedentes teóricos, investigaciones se plantea el posterior *problema*

¿Cuál es la relación del clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019?

El trabajo de investigación se *justifica* con las subsecuentes condiciones:

La satisfacción del usuario interno se muestra cuando se brinda un sorprendente apoyo a pacientes que llegan a exigir una atención, independientemente de si son especialistas o de los diversos territorios que tiene el establecimiento de salud, lo que impactará para la imagen del establecimiento de salud. Esta perspectiva debe concentrarse para reconocer el grado de cumplimiento y servir para ejecutar planes de mejora. Complementado mediante el examen del clima laboral para que se conozca la impresión del personal de salud en su lugar de trabajo.

Los fines y las sugerencias de esta exploración se completarán como un estándar para las reflexiones realizadas dentro del establecimiento de salud. Explorar la atmósfera y la satisfacción del usuario interno es de suma importancia en cualquier procedimiento de cambio jerárquico para desarrollar las cualidades y las deficiencias a fin de establecer técnicas que ayuden a mejorar el valor de obediencia de la fuerza laboral y al mismo tiempo tener un dominio eso contribuye a su movimiento rentable.

#### OBJETIVO GENERAL:

Identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

Identificar la correlación entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

Identificar la correlación entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

Identificar la correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

Identificar la correlación entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

Para determinar correlación para estas variables se han formulado las posteriores *hipótesis*.

## Hipótesis General

$H_1$  Existe correlación lineal y significativa entre clima laboral y la satisfacción del usuario interno del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_0$  No existe correlación lineal y significativa entre clima laboral y satisfacción del usuario interno del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

## Hipótesis específicas

$H_1$  Existe correlación lineal y significativa directa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_0$  No existe correlación lineal y significativa a directa entre involucramiento laboral y satisfacción del usuario interno del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_2$  Existe correlación lineal y significativa directa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_0$  No existe correlación lineal y significativa directa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_3$  Existe correlación lineal y significativa directa entre comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_0$  No existe correlación lineal y significativa directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_4$  Existe correlación lineal y significativa directa entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_0$  No existe correlación lineal y significativa directa entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_5$  Existe correlación lineal y significativa directa entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019

$H_0$  No existe correlación lineal y significativa directa entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

## II. MÉTODO

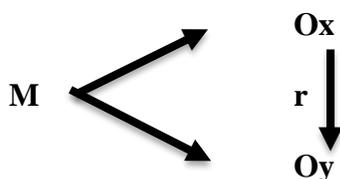
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque descriptivo, aplicada mediante un estudio analítico cuantitativo con un diseño no experimental correlacional de cohorte transversal.

Es “correlacional”, ya que no se administró ningún cambio a la muestra ni se maniobraron intencionadamente las variables, se verá las expresiones en su ambiente natural para luego ser analizados. Así mismo, se reunieron las informaciones en un instante ideal en el tiempo para la definición de las variables y sus interrelaciones” (Hernández, 1998, págs. 30-40)

Se utilizó un diseño descriptivo correlacional mediante el cual se evaluara la interrelación entre las variables clima laboral y satisfacción del usuario interno.

La representación esquemática se aprecia en el siguiente diagrama:



**M:** Muestra (Personal de salud del CS Yugoslavia)

**Ox:** clima laboral

**Oy:** satisfacción del usuario interno

**R:** relación entre variables

## 2.2. Operacionalización de las variables

### 2.2.1. INDEPENDIENTE (VI): EL CLIMA LABORAL

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>CLIMA LABORAL</b>	Palma (2000) define “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta a las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”	Palma (2000) Es el ambiente generado por las emociones del personal de salud hacia su labor que será medido con la Escala de clima laboral.	Involucramiento Laboral	Valores organizacionales	(2,7,12, 22,27,32 ,37,42 y 47)	Escala Ordinal (Palma, 2000) Muy favorable: 210-250 Favorable: 170-209 Medio: 130-169 Desfavorable: 90-129 Muy desfavorable: 50-89
				Compromiso con la organización		
				El nivel del logro del Personal de salud		
				La organización la misión y visión		
			Supervisión	Incentivos en la organización	(3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48)	
				Disposición en el desempeño Laboral		
				Constante capacitación del desempeño		
			Comunicación	Verificar través de la Evaluación del desempeño.	(4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19)	
				Información de la empresa a la evolución de los Personales de salud		
				Los Personales de salud deben realizar trabajo en equipo		
			Condiciones Laborales	Donde laboran debe haber capacidad de escucha y tolerancia.	(5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50)	
				Trabajo en equipo en la organización		
				La Tecnología y muebles		
				Infraestructura de la empresa para mejor desempeño		
			Autorrealización	Políticas de retribución.	(1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46)	
				Desarrollo profesional para mejora de la empresa		
Establecer Técnicas de motivación						
	Talleres de capacitación					

## 2.2.2. DEPENDIENTE (VD): SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Palma (2000) define "actitud del Personal de salud hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados con posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que recibe, significación, tarea y condición de trabajo que faciliten su desempeño o laboral".	Satisfacción laboral Palma (2000) Es la expresión de las sensaciones de los profesionales que serán medidos con la Escala de satisfacción del usuario interno	Condiciones físicas y Materiales	Distribución física del ambiente de trabajo	1, 13, 20	Escala Ordinal Palma, (2000) Satisfacción alta: 141-175 Satisfacción media: 115-140 Satisfacción baja: 35-114
				Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño.		
			Beneficios Laborales y/o remunerativos	Salario adecuado y justo	2, 7, 14, 20	
			Políticas Administrativas	Sensación positiva en relación a la institución.	8, 15, 17, 20	
				Normas institucionales		
			Relaciones sociales	Interrelación óptima con los demás	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal	Su labor permite desarrollo personal (autorrealización)	4, 10, 18, 20	
				Actitud y pro actividad para con el trabajo		
				Comodidad con la labor realizada en el personal de salud		
			Desempeño de tareas	Aprecio de las funciones que desempeñadas	4, 10, 18, 20	
Relación con la autoridad	Disposición de la jefatura es adecuada.	6, 12, 20				
	La jefatura valora el esfuerzo y la labor desempeñada.					

### 2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección)

**Población:** En el Centro de Salud de Yugoslavia actualmente vienen laborando un total de 124 Personales de salud; entre los que realizan labor administrativa y asistencial, de los cuales 90 son personal asistencial y 34 son personal administrativo.

División de los Usuario interno del CS Yugoslavia.

Grupo	PERSONAL DE SALUD CS YUGOSLAVIA 2019			
	Turno mañana	Turno tarde	Cantidad	%
Hombres	15	4	19	19.35
Mujeres	75	20	95	80.65
Total			114	100

*Fuente:* creación propia del autor.

#### **Muestra**

Parte significativamente de la población en la que se puede masificar las conclusiones del estudio, de esta manera se empezó a deducir la dimensión de la muestra para el estudio.

#### **Criterios Inclusión:**

✓ Usuario interno que viene laborando igual o más de seis meses interrumpidos en el Centro de Salud Yugoslavia en el presente año 2019.

#### **Criterios de exclusión:**

✓ Usuario interno que viene laborando igual o menor de seis meses interrumpidos en el Centro de Salud Yugoslavia en el presente año 2019.

## Muestreo

El Personal de Salud asistencial que este laborando en un periodo igual o más de seis meses interrumpidos en el Centro de Salud Yugoslavia en el presente año 2019.

Se aplicó la fórmula para dos Variables cualitativas.

**N**= tamaño de la población= 114

**n** = tamaño de las muestra

**p** = probabilidad de la hipótesis= 0.64

**q** = 1-p= 0.36

**e** = error= 5%=0.05

**Z** = nivel de confianza (95%-=1.96)

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N-1) e^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.64) (0.36) \times 114}{(114-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.64) (0.36)}$$
$$n = \frac{(3.8416) (26.2656)}{(0.2825) + (0.8851)}$$
$$n = \frac{100.90}{1.1676} = \mathbf{86.41}$$

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

Se aplicara como instrumento la encuesta a base de cuestionarios.

*Clima laboral CL-SPC* es una escala de que valora 5 ítems:

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú) en el año 2000.

*Palma (2000):*

- I. Involucramiento Laboralmente
- II. Supervisiones,
- III. Comunicaciones,
- IV. Condicionante Laboral
- V. Autorrealizaciones

La encuesta consigna 50 interrogantes, el lapso de tiempo que se tomaran el usuario interno para responder el instrumento consistirá de unos 20 m; se empleará una graduación de reacción en posición Likert que tiene 5 alternativas: nunca, poco, ordinario, mucho, consistentemente.

*Satisfacción del usuario interno SL-SPC* es una escala de que valora 7 ítems:

*Palma (2000):*

- I. Condición Física y/o Material.
- II. Beneficio Laboral (Remunerativo, Resolución)
- III. Política Administrativa.
- IV. Relación Social.
- V. Progreso profesional/personal
- VI. Realización de funciones
- VII. Ilación con el Jefe.

La Encuesta tiene 20 preguntas, el lapso para que respondan dicha encuesta será de 20 min. La sumatoria de los resultados de cada encuesta se produce debido a la inclusión de los puntajes logrados en las reacciones a cada cosa, el puntaje que se puede llegar a rangos en algún lugar en el rango de 37 y 179. Los resultados elevados significan cumplimiento con la labor y los resultados inferiores de decepción con el trabajo.

## 2.5. Procedimiento

El desarrollo del trabajo de investigación en mención se requirió permiso con su respectivo oficio al jefe del Centro de Salud Yugoslavia, para la aplicación de la encuesta de recolección de datos.

Posterior se eligió la muestra siempre recordando los criterios de inclusión y exclusión, luego se aplicó la encuesta, posterior a ello se analizaron los datos.

Se utilizó como instrumento una encuesta compuesta de 2 cuestionarios, con alternativas de respuesta de tipo escala de Likert, estos instrumentos fueron tomados de Quispe (2015), quien realizó un estudio similar en otro contexto.

### **Para la variable clima laboral:**

La escala de Likert empleada tendrá 5 niveles de respuesta de la siguiente manera:

Ninguno o Nunca	1
Poco	2
Regular o algo	3
Mucho	4
Todo o Siempre	5

### **Rango de calificación para la variable clima laboral**

Puntuación

Muy favorable: 210-250

Favorable: 170-209

Medio: 130-169

Desfavorable: 90-129

Muy desfavorable: 50-89

### **Para la variable satisfacción del usuario interno**

Escala de Palma que da respuesta de la siguiente manera:

<b>TA</b> Totalmente de acuerdo.	5 Pto
<b>A</b> De acuerdo.	4 Pto
<b>I</b> Indeciso.	3 Pto
<b>D</b> En desacuerdo.	2 Pto
<b>TD</b> Totalmente en desacuerdo	1 Pto

## **Rango de calificación para la variable satisfacción del usuario interno**

Niveles valorativos    Puntuación

Satisfacción alta: 141-175

Satisfacción media: 115-140

Satisfacción baja: 35-114

### **2.6. Método de análisis de datos**

Cuando se ejecutó el estudio de las cifras, los valores se manejaron para configurar las tablas utilizando el programa SPSS versión 25 y elucidando medidas, por ejemplo, recurrencia y tasas.

El programa depende de una programación medible donde se trabajó la dispersión, organización, investigación e introducción de información. Los resultados se exhibieron en tablas y / o cuadros medibles para investigación y aclaración pensando en la estructura hipotética.

Para la prueba de correlación se ejecutó la prueba de normalidad dada por kolmogorov Smirnov de los datos, identificando que estos eran no paramétricos, por lo que se optó por realizar la prueba de correlación de Spearman.

### **2.7. Aspectos éticos**

En este trabajo de exploración se consideraron las contemplaciones morales y los estándares fundamentales - Belmont (1979):

**Consideración a las personas:** asegurando la autosuficiencia de todo el personal experto que trabaja, convivir con cordialidad, deferencia y tratando con educación a sus compañeros de trabajo.

**Caridad:** realizar todo lo mejor posible para el personal se encuentre competente, limitando peligros que pueden influir legítimamente.

**Justicia:** valor en dispersión; el trato al personal de salud deber ser con respeto, amabilidad y equidad; no discriminando a ninguno por ninguna condición diferente físico e intelectual.

Para el llenado en símbolo de estar llenando con veracidad y libertad el instrumento el personal de salud firmara el consentimiento informado; cuando ya se tenga el consentimiento informado firmado, se aplicará el instrumento.

### III. RESULTADOS

#### Del objetivo general:

Identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno

Tabla 1

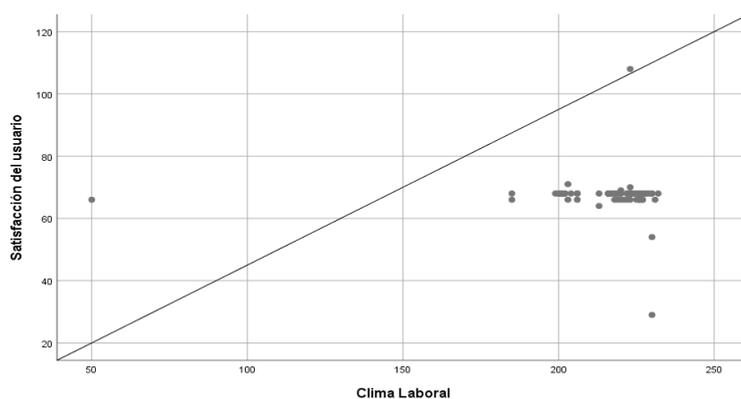
*Correlación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019*

			satisfacción del usuario	clima laboral
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	-0.112
		Sig. (bilateral)		0.306
		N	86	86
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-0.112	1.000
		Sig. (bilateral)	0.306	
		N	86	86

Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

#### Interpretación

En la tabla 1 nos muestra que no existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.112$  considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y  $p=0.306 > 0.05$ .



Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

Figura 1

*Diagrama de dispersión de correlación lineal entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia*

### De los objetivos específicos:

Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Tabla 2

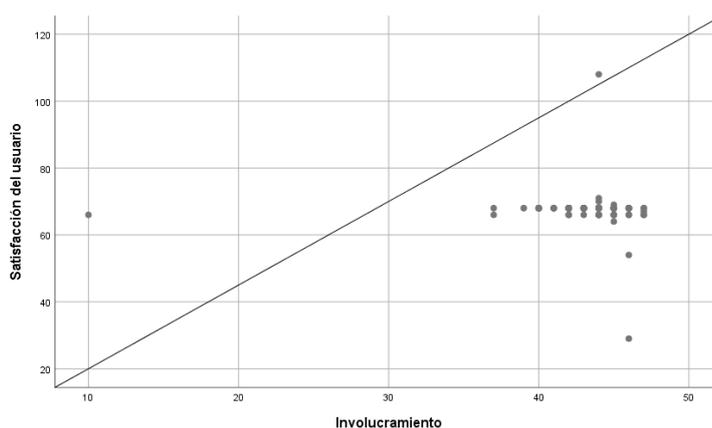
*Correlación entre involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

			satisfacción del usuario	Involucramiento
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	-0.205
		Sig. (bilateral)		0.0490
	N		86	86
	Involucramiento	Coefficiente de correlación	-0.205	1.000
Sig. (bilateral)		0.0490		
N		86	86	

Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

#### Interpretación

Además la tabla 2 nos muestra que existe relación estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.205$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.0490 < 0.05$ .



Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

Figura 2

*Diagrama de dispersión de correlación lineal entre involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019*

### De los objetivos específicos:

Identificar la correlación entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Tabla 3

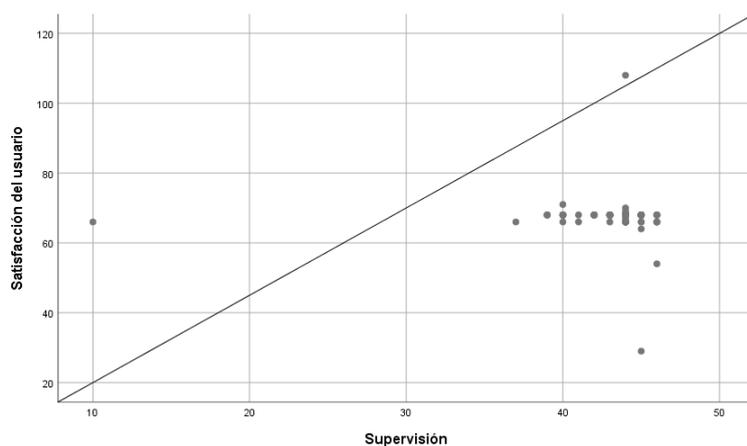
*Correlación entre supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

			satisfacción del usuario	Supervisión
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	-0.163
		Sig. (bilateral)		0.134
		N	86	86
	Supervisión	Coefficiente de correlación	-0.163	1.000
		Sig. (bilateral)	0.134	
		N	86	86

Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

### Interpretación

Además la tabla 3 nos muestra que no existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.163$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.134 >0.05$



Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

Figura 3

*Diagrama de dispersión de correlación lineal entre supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

### De los objetivos específicos:

Identificar la correlación entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Tabla 4

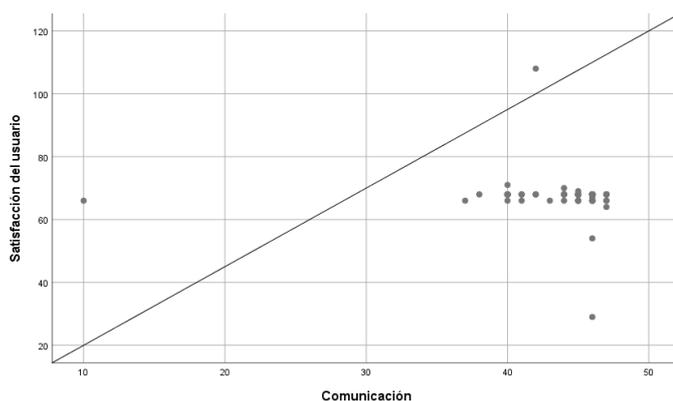
*Correlación entre comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

			satisfacción del usuario	Comunicación
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	-0.145
		Sig. (bilateral)		0.183
		N	86	86
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	-0.145	1.000
		Sig. (bilateral)	0.183	
		N	86	86

Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

### Interpretación

Además la tabla 4 nos muestra que no existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.145$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.183 >0.05$



Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

Figura 4

*Diagrama de dispersión entre comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

### De los objetivos específicos:

Identificar la correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Tabla 5

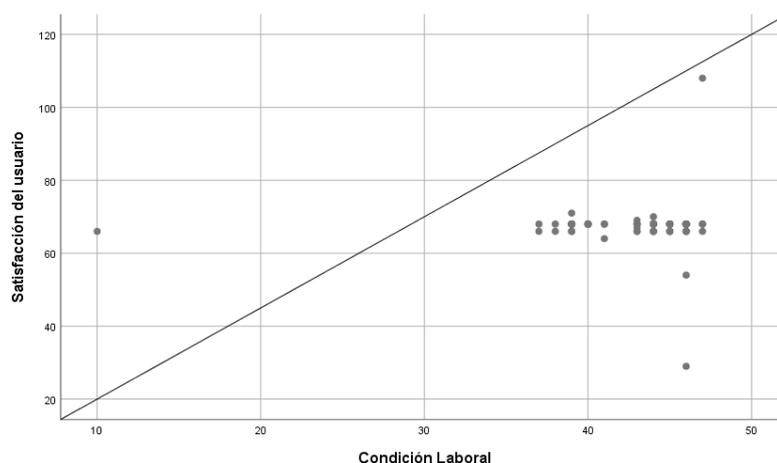
*Correlación entre condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

			satisfacción del usuario	Condición Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.005
		Sig. (bilateral)		0.961
		N	86	86
	Condición Laboral	Coefficiente de correlación	0.005	1.000
		Sig. (bilateral)	0.961	
		N	86	86

Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

### Interpretación

Además la tabla 5 nos muestra que no existe relación significativa entre la condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.005$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.961 >0.05$



Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

Figura 5

*Diagrama de dispersión entre condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

### De los objetivos específicos:

Identificar la correlación entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Tabla 6

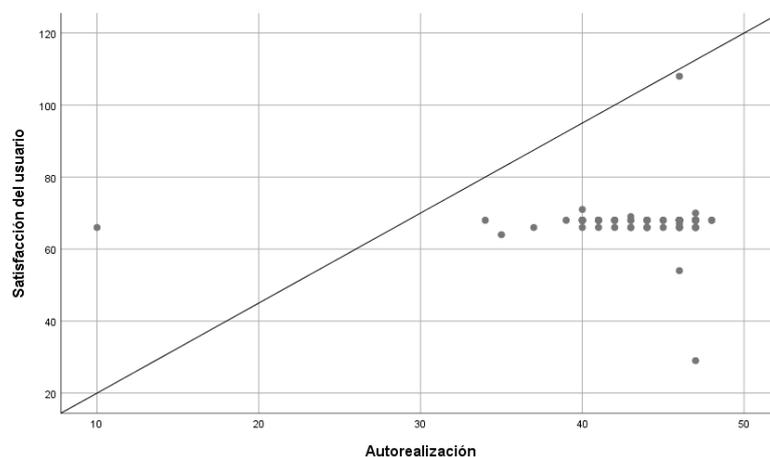
*Correlación entre autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

			satisfacción del usuario	Autorrealización
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.043
		Sig. (bilateral)		0.695
		N	86	86
	Autorrealización	Coefficiente de correlación	0.043	1.000
		Sig. (bilateral)	0.695	
		N	86	86

Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

### Interpretación

Además la tabla 6 nos muestra que no existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.043$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.695 > 0.05$



Fuente: Test realizado a los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia.

Figura 6

*Diagrama de dispersión entre autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.*

#### IV.- DISCUSIÓN

Es básico que en los establecimientos que prestan salud, se mantenga un clima laboral bueno ya que se ha podido observar que cuando se labora en ambientes de excelentes conexiones individuales, en confianza y autosuficiencia; esto fortalece la responsabilidad hacia el establecimiento donde trabajan.

En la **tabla 1**, nos muestra que no existe correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, resultado que nos sorprende y es inversamente estadístico a todos los artículos encontrados los cuales nos daban a conocer los diversos factores que indicaban que si existía una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno en los diferente establecimientos de salud; como lo pudimos observar en el estudio realizado por Pérez (2013) denominado "Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en los personales de salud del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Iquitos"; cuyos conclusiones halladas nos hace mención que un 57.9% resuelve que existe un adecuado clima organizacional ya que es un factor imprescindible en el Establecimiento de Salud; determinando que hay una vinculo positivo entre ambas variables". Según lo revisado en la teoría emitida por Robles (2005) y Chiavenato (2009) coinciden que el clima laboral es "Una reunión de cualidades que caracterizan una asociación; estos atributos son de relativa inmutabilidad en el tiempo e impactan la conducta de los individuos" como nos revela los resultados estadísticos la satisfacción del usuario interno en el centro de salud Yugoslavia es de un valor medio con un 98% lo cual hace comprensible que su personal de salud se encuentra laborando de una mejor manera y por tal genere un clima laboral favorable con un 79% del total de la muestra estudiada. A la vez **Hospinal (2013)** realizó un análisis del clima y satisfacción del usuario interno dando como resultados que: el personal de salud que acude a laborar a los establecimientos de salud con negativismo, por diversos factores y muchas veces presentan decepciones y por tal desempeñan un bajo rendimiento laboral lo cual se convierten que el personal brinda bajos servicios de salud.

La **tabla 2** nos hace mención la relación de una de sus dimensiones determinantes del clima laboral, como es el involucramiento laboral y nos revela que si existe relación estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.205$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.0490 < 0.05$ . Litwin (1999) nos menciona en su teoría de las

Características del clima laboral; que el clima laboral engloba diversas características. Entre las más destacadas está: el grado de acuerdo e identidad de los integrantes del establecimiento con ésta. Lo cual va de la mano con la teoría brindada por la Psic. Sonia Palma (2000) cuando en su teoría hace mención del involucramiento laboral que comprende a la tipificación con productos de ordenamiento y la obligación con el desempeño y progreso de establecimiento de salud” por tal el clima laboral sigue siendo favorable. De la misma forma en la investigación llevada a cabo por Carballo (2015) llamado “Ambiente laboral y bienestar del usuario interno en el personal activo federal del área de campañas de la salud en Tabasco, México”; hacen mención que si su jefe inmediato lleva una esquema organizado de las actividades a realizar a diario, aunque la labor se realice independiente y no en equipo los resultados van hacer positivos dando resultados estadísticos que un 76% del personal de salud manifestó que si existía una buena relación entre el jefe y el usuario interno, teniendo en cuenta este tema organizacional descrito en la teoría por S. Palma (2000)

En la **tabla 3** observamos la relación con otra de sus dimensiones del clima laboral trabajadas en el presente trabajo de investigación como es la supervisión, llegando a la conclusión estadística que no coexiste relación significativa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.163$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.134 >0.05$ . Tomando en cuenta la teoría brindada con por la Psicóloga Sonia Palma (2000) sobre lo fundamental de la supervisión en el clima laboral ya que lo tipifica como las condiciones de manejo de los jefes dentro de su labor encomendada, en tanto que se relaciona como el de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario y no verlo como una agresión al desempeño de sus funciones encomendadas. En la presente investigación se pudo visualizar que muchas veces el personal de salud que pasa por una etapa de supervisión considera que su jefe inmediato está tomando represalia por algún motivo ante su persona es por esto que muchas veces esta evaluación no es bien visto por el usuario interno; caso contrario a lo que se ve en los estudios que a los jefes se les ve como un líder y no como un enemigo como se ve en el trabajos realizados por Rodriguez Cueva (2016); en su estudio llamado “Liderazgo y clima laboral en el Hospital III EsSalud – Chimbote, el 75 % de liderazgo democrático en un establecimiento ayudaría a la intervención de los usuarios internos del Establecimiento de Salud; y esto brinda un 87.50 % de comodidad de

los trabajadores, concluye que un 65.11 % de liderazgo incurre positivamente en el clima laboral del Hospital III EsSalud – Chimbote.

**Tabla 4** Otra de sus dimensiones investigada del clima laboral fue la comunicación; los resultados nos indica que no existe correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.145$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.183 >0.05$ . Estos resultados estadísticos son inversamente a los hallazgos en los trabajos de investigación por **Caligiore y Díaz (2003)**, en el que nos manifiesta: que “en cada asociación hay una rivalidad, en este sentido, dependerá de la presentación del personal de salud y las oficinas ofrecidas ya sea por cargos, remuneraciones o simplemente diferencia de caracteres que muchas veces pueden ser sobrellevados por llevar una buena comunicación y esto va a depender mucho de la personalidad de cada personal de salud y que esto no deje influenciar con el desempeño de su labor encomendada; visto de este punto de vista en nuestro estudio podemos alegar que la personal del personal de salud es bien optima ya que la falta de comunicación no interfiere en sus labores designadas y las trata de llevar a la mejor manera; es por esta razón que no existe correlación entre la dimensión del clima laboral como es comunicación y satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia. De la misma manera **Rodríguez Paz, Lizana & Cornejo (2011)**, Nos revela que a partir de ahora existe un control entre el “Clima Laboral y la satisfacción del usuario interno, ya que son puntos de vista básicos dentro del establecimientos de salud aún "a pesar de que la conexión entre el ambiente de trabajo y la satisfacción del usuario interno es ya conocida, la amplia gama de definiciones de los dos factores, vista en investigaciones que explican la forma en que se muestra esta correlación” y el significativo de la comunicación en los establecimientos que brindan servicios de salud, según Sonia Palma (2000) describe a la comunicación como la el grado de locución con claridad, coherencia y precisión de la referencia relativa y concerniente al desarrollo interno de la institución con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

En la **tabla 5** la dimensión condición laboral nos muestra que no existe correlación significativa entre la condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.005$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.961 >0.05$ ; teniendo en cuenta la teoría brindada por la Psicóloga

Sonia Palma (2000), la cual describe a esta dimensión como elementos que brinda la institución ya sean materiales, económicos y/o psicosociales, los cuales van a favorecer a la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia lo cual muchas veces es significativo pero a la vez observamos que el MINSA posee diversas carencias materiales por los que el personal de salud y el ser humanos es ingenioso; por lo tanto tienden a adecuarse a los elementos con los que dispone, ya sean escasos, pero hace el esfuerzo de desarrollar sus actividades programadas; a la vez estadísticamente estos resultados con similares a los verificados por García, A ,Moro , M y Medina , M (2012) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería”, ya que da como resultado estadístico hay una correlación significativa positiva, afirmando que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano; y presenta un resultado inverso al que realizó Quinto (2015) en su trabajo de investigación denominada “los elementos esenciales del clima organizacional que predominan en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del nosocomio Ramiro Priale Huancayo - 2015”; presentando estadísticas en las que refieren que la comunicación es unos de los aspectos del clima laboral que interviene para q el colaborador de salud dado que se sienten complacido con las relaciones interpersonales entre colegas y entre colaborador y jefes, al mismo tiempo los colaboradores están complacientes con el dialogo permanente que existe.

A su vez en la **tabla 6** nos muestra que no existe correlación significativa entre la dimensión del clima laboral como es la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.043$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.695 >0.05$ , según lo revisado en el marco teórico hacemos mención que esta dimensión de autorrealización es mencionada en su teoría de Factores del clima laboral vertida por la Psicóloga Sonia Palma (2000) y la describe como “la consideración que siente el personal de salud con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva al futuro”; en cuanto a la teoría que proporciona Palma cuando diseño el instrumentos en su labor desarrollada en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, define a la autorrealización o también llamado Realización Personal es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y

profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, en este caso los resultados estadísticos nos dan a conocer que no existe correlación significativa en esta dimensión del clima laboral con su relación con la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia lo cual es inversamente a lo planteado por Bobbio & Ramos (2010) en la investigación que la llamo “satisfacción del usuario interno y factores relacionados con los médicos y no médicos del nosocomio Nacional de Lima-Perú” en el que pudo observar que el 22.7 % de los trabajadores de salud (terapéutico) estaba contento con su trabajo, y con la labor que desempeñaban, de igual forma el personal de obstetricia que fue de un 26.2%; a comparación del usuario interno especializado de enfermería, la satisfacción interna del usuario fue 49,4%. Se pudo ver que el evaluador deseaba determinar los componentes relacionados con la satisfacción del usuario interno del encontrando que el motivo de sentirse insatisfecho era la negación que recibían el personal de enfermería que no les permitían realizar su desarrollos académicos o se sentían limitadas en ese sentido y por tal motivo los resultados mostraban que el nivel de satisfacción del usuario interno era bajo, yendo al caso del presente trabajo de investigación el personal de salud del centro de salud Yugoslavia actualmente se ha afianzado de documentación que protege sus derechos de autorrealización en cuestión académica el cual refiere que todo el personal de salud tiene derecho a permisos de sus labores si es para cuestión académica con ley que ampara este derecho y muchos de los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia han hecho prevalecer estos derechos y están realizando sus capacitaciones, diplomados, especialidades, maestría, etc. en áreas que su interés que muchas veces son para la mejora de su profesión y desempeño laboral.

## V.- CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y el análisis de interpretación de resultados vertido por la investigación, se determinará las posteriores conclusiones:

**Primero:** No existe una correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019, prueba que se demostró estadísticamente  $r = -0.112$  considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y  $p=0.306 > 0.05$ .

**Segundo:** Existe correlación estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.205$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.0490 < 0.05$ .

**Tercero:** No existe correlación significativa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.163$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.134 > 0.05$

**Cuarto:** No existe correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.145$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.183 > 0.05$

**Quinto:** No existe correlación significativa entre la condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.005$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.961 > 0.05$

**Sexto:** No existe correlación significativa entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.043$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.695 > 0.05$ .

## **VI.- RECOMENDACIONES**

### **A la dirección regional de salud Ancash:**

**Primero:** La oficina de capacitación o las que haga sus veces debería instituir técnicas para que los personales de salud tengan como objetivo fortalecer las competencias que favorezcan un buen clima laboral.

**Segundo:** Implementar procedimientos que aumenten sus incentivos que colaboren a subir el bienestar del trabajador de salud de los establecimientos de la jurisdicción de la DIRESA.

### **A al centro de salud Yugoslavia:**

**Primero:** Se va a entregar un documento con los resultados arrojados por el presente trabajo de investigación; con el fin que el Centro de Salud Yugoslavia desarrolle estrategias para optimizar su clima laboral y lograr así incrementar la satisfacción del trabajador de salud que se desempeña laboralmente en el CS Yugoslavia.

**Segundo:** El desempeño laboral de todo el personal de salud se debe realizar a través de la evaluación de sus indicadores y así determinar cuán eficiente ha sido su desempeño laboral; para así ofrecerle un incentivo y pedirle sus compromisos que van a colaborar con llegar a sus metas trazadas por año; Si hay grandes resultados, se debe hacer un incentivo monetario o emitirle una Resolución de Felicitación.

**Tercero:** Debería completarse un examen más profundo para analizar en qué componentes de cada factor se prueban las deficiencias y, en este sentido, tienen la opción de mejorarlo, al igual que para reforzar los elementos de apoyo que se pueden distinguir.

**Cuarto:** Realizar planes de fortalecimiento de capacidades en los personales de salud en temas de confianza, conexiones relacionales, correspondencia segura de sí mismo, autoconciencia, autoridad, satisfacción personal, etc. Para construir sus logros, aptitudes, confianza, alianza, autoconocimiento; de tal manera que también exista una conexión entre las relaciones tanto familiares como sociales y laborales que les permite establecer obligaciones de confianza y receptividad a una gran correspondencia, de esta manera logrando un progreso competente y cercano al hogar.

**A la Universidad:**

**Primero:** Instituir en sus egresados perfilarse con cualidades que aporten relaciones laborales positivas.

**Segundo:** Añadir regímenes que ayuden a optimizar las destrezas de los que se van a egresar de tal forma que ayude a reformar el clima laboral.

## REFERENCIAS.

- Albañil A. (2015). El clima laboral y la participación en la institución Educativa. Universidad San Martín de Porras, Lima – Perú.
- Alva, J. & Domínguez, L. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote – Perú.
- Arellano, D. (2005). Pensamiento estratégico al cambio organizacional. México.
- Arias, W. y. (2014). “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en una pequeña empresa del sector privado”
- Bobbio, L & Ramos, W. (2010). Satisfacción del usuario interno y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, 14.
- Buitrago, M. (2007). Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez. Puerto Rico (Doctoral dissertation, Tesis en maestro en administración de empresas. Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas
- Calcina, M. H. (2016). "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería de unidades críticas enfermeros del hospital nacional Dos de Mayo". Lima.
- Caligiore, C. (2003). "Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA". Venezuela.
- Carballo, A. R. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco". México.
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. (Tesis de Bachiller). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re\\_psicologia\\_cli](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re_psicologia_cli)
- Castro, M. (2010). “The relationship between organisational climate and employee satisfaction in a south african information and Technology organisation” Science direct.
- Chávez & Ríos (2015), quién en su investigación “Clima Organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray-

Trujillo”

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc.Graw-Hill.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. Bogotá; McGraw-Hill Interamericana.
- Castillo & Villena, (1998). *Condiciones laborales en el mundo empresarial*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG L%2064.pdf>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Reino Unido.
- Del Salto, E. (2015) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional*
- Donabedian, A. (1980) define que la: *Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar.*
- Donabedian, A. (1984) *Calidad de la atención médica, consiste en la aplicación de la, ciencia y tecnología médica.*
- Donabedian, A. (1990) *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. salud pública de México.*
- Donabedian, A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. Milbank Memorial Fund Quartely.
- Enrique López Albújar de Piura. (Tesis de Maestría, universidad de Piura).
- Galarza, C. (2016). *Nivel de satisfacción del cliente con el servicio dermatológico ambulatorio del Hospital Nacional Dos de Mayo- Diciembre 2006 –Trabajo de Investigación*. Instituto de investigaciones Clínicas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- García, A. (2012). “*Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.*”
- Garcia, A. (2011). *Diagnóstico del clima organizacional en la gobernación departamental de Jutiapa*. Guatemala
- García, D. (2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013*. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma.
- Gorden, J. (2000). *Comportamiento organizacional*. México: 5ª Edición. Prentice Hall.

- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F Y D Inversiones. S.A.C. Industrial data.
- Martínez. (2008). La Gestión Empresarial. España: Díaz de Santos.
- Merino, M. & Díaz, A. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Hatun
- Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.
- Muchinsky, P. (2000). Psicología aplicada al trabajo. España: Ediciones Parainfo.
- Palma S (2000). Relación clima laboral y satisfacción del usuario interno. Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo. Lima - -Perú). Recuperado de Palma, S. (2000).  
<http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccioabor>
- Palma S. (2000). Encuesta satisfacción del usuario interno en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo. Lima - -Perú). Recuperado de Palma, S. (2000). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL>
- Palma, S. (2000). Encuesta clima Laboral en la facultad de psicología de la Universidad Ricardo. Lima - Perú). Recuperado de Palma, S. (2000). Obtenido de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Perez, N. R. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana". Tarapoto.
- Perez, D. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI. Chimbote. (Tesis de doctorado en gestión y ciencias de la educación).
- Pineda, E. & Alvarado, E. (2008). Metodología de la investigación. Tercera edición. Estados Unidos.
- Real academia Española (s.f), Diccionario de la lengua Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=b6TOjV2>
- Rodríguez, I. (2004). Cultura organizacional. Recuperado de

<http://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/10.pdf>

Salas, E. (2000). Una introducción a la investigación Científica. Perú.

Sierra, M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Platis, C. (2015). "Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services". Science direct.

Quinto, M. (2015). Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale Huancayo – 2015 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo – Peru.

Robles, M. (2015). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM.

Rodríguez, A; Paz, M; Lizana, N. & Cornejo, A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad

Ruzafa, M. (2011). "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses".

Sánchez, k. (2015). "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos". Tarapoto.

Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del clima organizacional

Williams, I. (2015). "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica". México.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1:**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>TÍTULO</b>	"CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA - NUEVO CHIMBOTE 2019"				
<b>AUTOR</b>	SHIRLEY INVANIA GUANILO IPARRAGUIRRE				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿CUÁL ES LA RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA – NUEVO CHIMBOTE 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>  EL CLIMA LABORAL	<b>CLIMA LABORAL</b>  la condición interna que interviene entre los individuos de la asociación y se identifica con el nivel de inspiración de sus individuos. El Clima Laboral es ideal cuando compensa las necesidades individuales del personal y aumenta satisfacción	<b>Diseño no experimental de cohorte correlacional - tipo de estudio analítico.</b>
	Identificar la relación lineal entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.	Identificar la correlación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.			
	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA:</b>			
	Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.	Existe correlación lineal y significativa directa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019			
	Identificar la correlación entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.	Existe correlación lineal y significativa directa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019			
	Identificar la correlación entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.	Existe correlación lineal y significativa directa entre comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019			
	Identificar la correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.	Existe correlación lineal y significativa directa entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019	<b>DEPENDIENTE</b>  SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>  Son las emociones hacia la asociación los que se muestran a través del orgullo de tener un lugar con ella, la prueba distintiva con sus propósitos y sus elementos y el descuido por el pensamiento y el procedimiento recibido	
	Identificar la correlación entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019.	H5 Existe correlación lineal y significativa directa entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia – Nuevo Chimbote 2019			

**ANEXO 2:**

**ENCUESTA DE CLIMA LABORAL**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** (F) (M) **Área: Asistencial:** ( ) **Administrativo:**

( ) **Fecha:** \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

**Ninguno o Nunca: 1**

**Poco: 2**

**Regular o Algo: 3**

**Mucho: 4**

**Todo o Siempre: 5**

N	INFORMACIÓN REQUERIDA	Ningu no o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					

19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo , funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (F) (M) Área: Asistencial ( ) Administrativo: ( )

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**TA:** Totalmente de acuerdo.

**A:** De acuerdo.

**I:** Indeciso.

**D:** En desacuerdo.

**TD:** Totalmente en desacuerdo

N	INFORMACIÓN REQUERIDA	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					

## **FICHA TÉCNICA: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC**

### **Datos Generales**

**Nombre:** Clima laboral CL - SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Forma de Aplicación:** Individual – Colectivo, duración: 15 a 20 minutos

### **Significación**

Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### **Descripción**

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima - Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

### **Factores**

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

**Realización Personal (Autorrealización):** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.

**Involucramiento Personal:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47.

**Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48.

**Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19.

**Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

### **Material para la Aplicación**

El material necesario corresponde a:

**Manual CL-SPC:** en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.

**Cuadernillo CL-SPC:** en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.

Disquete clave: para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

### **Formas de Aplicación**

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de clima laboral; que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Categoría Factores Puntaje total Muy Favorable 42-50 210-250 Favorable 34-41 170-209  
Media 26-33 130-169 Desfavorable 18-25 90-129 Muy desfavorable 10-17 50-89

### **Validez Y Confiabilidad**

Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

### FICHA TÉCNICA

**Nombre del Test:** Escala de satisfacción Laboral

**Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo.

**Particularidad:** Instrumento de exploración Psicológico.

**Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

**Estructuración:** La prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

### CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 18 en adelante.
- g. Datos Normativos:

### CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

<b>TA</b> Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
<b>A</b> De acuerdo.	4 Puntos
<b>I</b> Indeciso.	3 Puntos
<b>D</b> En desacuerdo.	2 Puntos
<b>TD</b> Totalmente en desacuerdo	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

*Distribución de ítems:*

FACTOR I: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES 1, 13, 21, 28, 32

FACTOR II: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS 2, 7, 14, 22

FACTOR III: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS 8, 15, 17, 23, 33

FACTOR IV: RELACIONES SOCIALES 3, 9, 16, 24

FACTOR V: DESARROLLO PERSONAL 4, 10, 18, 25, 29, 34

FACTOR VI: DESEMPEÑO DE TAREAS 5, 11, 19, 26, 30, 35

FACTOR VII: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD 6, 12, 20, 27, 31, 36

ANEXO 3:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

Nuevo Chimbote, 29 de noviembre del 2019.

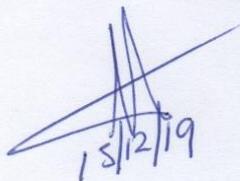
**Médico Psiquiatra**  
**Jorge Luis Ferré Rodríguez**  
**JEFE DE CENTRO SALUD YUGOSLAVIA**

Presente. -

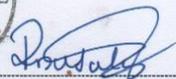
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. **GUANILO IPARRAGUIRRE, SHIRLEY INVANIA** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación al personal de salud de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO SALUD YUGOSLAVIA, NUEVO CHIMBOTE 2019”**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

  
15/12/19



  
**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
**JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Nuevo Chimbote, 10 de enero del 2020.

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

## CONSTANCIA

MC.

**SHIRLEY INVANIA GUANILO IPARRAGUIRRE**

PRESENTE:

Reciba Ud. el cordial saludo y a la vez las bendiciones gratas de nuestro señor.

Ante Ud. Expongo lo siguiente:

A través de este documento hago CONSTAR que usted ha aplicado el instrumento correspondiente a su tesis de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en el Centro de Salud Yugoslavia, denominada "CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO EN EL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA NUEVO CHIMBOTE 20190"

Me despido de Ud. no sin antes desearle mi consideración y estima personal.

Sin más que decirle emitirle esta constancia para fines que le sea conveniente.

Atentamente.

  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRES ANCASH  
U.E. RED DE SALUD PACIFICO SUR  
**Dr. Jorge Luis Ferré Rodríguez**  
C.M.P. 50037  
MEDICO JEFE

c.c. Archivo  
RSPS  
ERMC/DAQ/hbs







## ANEXO 5:

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

**1. TÍTULO:**

Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

**2. AUTORA:**

Shirley Invania Guanilo Iparraguirre. ([shirleyinvania@gmail.com](mailto:shirleyinvania@gmail.com))

**3. RESUMEN:**

El Objetivo: Identificar la relación entre el clima laboral y satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Diseño no experimental de cohorte correlacional - tipo de estudio analítico. Con un enfoque descriptivo, aplicada a través de un análisis cualitativo con un diseño NO experimental transversal. La población estuvo conformada por 86 personales de salud ambos sexos del centro de salud Yugoslavia. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, uno para clima laboral y otro para satisfacción laboral de Sonia Palma.

Se aplicó diversas pruebas estadísticas presentándose en cuadros y gráficos utilizando el SPSS v 25, para la prueba de correlación se realizó la prueba de normalidad, dada por kolmogorov Smirnov de los datos, identificando que estos eran no paramétricos, por lo tanto se optó por realizar la prueba de correlación de Spearman

Los resultados determinaron que el clima laboral en el Centro de Salud Yugoslavia es favorable en un 79% y un 98 % de los usuarios internos manifestaron una satisfacción media; se puede decir que no existe relación significativa clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.112$  considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y  $p=0.306 > 0.05$ .

**PALABRAS CLAVE:** clima laboral, satisfacción laboral y usuario interno.

**4. ABSTRACT:**

The Objective: To identify the relationship between the work environment and satisfaction of the internal user of the Yugoslavia Health Center, Nuevo Chimbote - 2019.

Non-experimental correlational cohort design - type of analytical study. With a descriptive approach, applied through a qualitative analysis with a non-experimental transversal design. The population consisted of 86 health personnel both sexes of the Yugoslavia health center. The survey was applied as a data collection technique and as instruments two questionnaires, one for work environment and one for work satisfaction of Sonia Palma.

Various statistical tests were applied, presented in tables and graphs using SPSS v 25, for the correlation test the normality test was performed, given by Smirnov kolmogorov of the data, identifying that these were non-parametric, therefore it was decided to perform Spearman's correlation test

The results determined that the work environment in the Yugoslavia Health Center is favorable in 79% and 98% of internal users expressed average satisfaction; it can be said that there is no significant working environment relationship and the satisfaction of the internal user of the Yugoslavia health center, evidence that is demonstrated with the spearman rho non-parametric correlation stati, Nuevo Chimbote – 2019.stic with  $r = -0.112$  considering a negative correlation (very low and weak) and  $p = 0.306 > 0.05$ .

**KEYWORDS:** work environment, job satisfaction and internal user

## 5. INTRODUCCIÓN

Existen evidencias internacionales que muestran que si hay una interrelación del ambiente laboral y la satisfacción del usuario interno es muy significativo; como lo podemos ver en un estudio desarrollado por Rodríguez Paz, Lizana & Cornejo (2011) denominado "Ambiente y satisfacción del usuario interno como indicadores de ejecución, en una asociación estatal chilena", tal estudio revela que estas dos variables se relacionan estrechamente.

La relación del ambiente laboral y la satisfacción del usuario interno se puede observar que van de la mano; Sánchez en una investigación un establecimiento de salud de Tarapoto confirmo que en ambos sistemas de salud ya sea el más pequeño que exista, siempre coexiste un respeto a su jerárquica, igualmente se observa la influencia que tiene sobre la satisfacción del usuario interno.

El clima laboral es ideal cuando sabe compensar las carencias individuales del personal y de esta manera aumenta la satisfacción" (Chiavenato, 2009, p. 67)

"En una reunión de cualidades que caracterizan una asociación y que la diferencia de otros; estos atributos son de referente inmutabilidad en el tiempo e impactan el comportamiento de los individuos". (Robles, 2005, pp. 127-134)

"Se comprende como el carácter de la asociación y puede aclimatarse a la cultura, ya que accede afirmar convenciones, cualidades, costumbres y prácticas". (Robbins, 1999, p. 25)

A nivel internacional: refieren Rodríguez Paz, Lizana & Cornejo (2011) en su trabajo "Ambiente laboral y satisfacción del usuario interno tomándolo como indicadores de influencia, en una asociación pública chilena", la investigación infiere que "El ambiente autoritario se relacionó de manera total con la insatisfacción del personal de salud". Por lo tanto se consideró los aumentos de clima Laboral hostil; en la estudio se relaciona en conjunto con 8 factores.

En su teoría Chiavenato (2009) precisa que el clima laboral, es "la condición interna que interviene entre los individuos de la asociación y se identifica con el nivel de inspiración de sus individuos. El clima laboral es ideal cuando compensa las carencias individuales del personal y aumenta insatisfacción"

Palma (2000). Identifica 5 factores del clima laboral.

Involucramiento Laboral. "Se menciona a la tipificación con productos organizacionales y la obligación con el desempeño y progreso de establecimiento de salud" (Palma, 2000)

Supervisión. "Retrata el agradecimiento de la utilidad y la grandeza de los jefes en la inspección inmerso en la acción laboral como una correlación de ayuda y dirección para las obligaciones que son porción de su ejecución diaria" (Palma, 2000)

Comunicación. "Retrata el agradecimiento de la utilidad y la grandeza de los jefes en la inspección inmersa en la acción laboral como una correlación de ayuda y dirección para las cumplir con sus metas programadas diariamente" (Palma, 2000)

Condiciones Laborales. "menciona a la recompensa que el establecimiento de salud brinda los componentes materiales, financieros y/o biopsicosociales fundamentales para la satisfacción de las tareas dependientes." (Palma, 2000)

Autorrealización. "Alude a la identificación de que el establecimiento de salud brinda los componentes como son material, financieros y / o psicosocial fundamentales hacia la satisfacción del personal de salud" (Palma, 2000)

Frente a lo anterior en esta presente investigación se plantea el siguiente problema.

¿Cuál es la relación del clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019?

Para dar respuesta a las interrogantes anteriores se formulan el siguiente objetivo.

Identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

Para comprobar la relación para estas variables se ha formulado la siguiente hipótesis. Hi Existe correlación lineal y significativa entre clima laboral y la satisfacción del usuario interno del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019.

## **6. MÉTODO:**

Diseño no experimental de cohorte correlacional - tipo de estudio analítico. Con un enfoque descriptivo, aplicada mediante un estudio analítico cualitativo con un diseño NO experimental transversal.

Es “correlacional ya que no se administró ningún cambio a la muestra ni se maniobró intencionadamente las variables, se verá los expresiones en su ambiente natural para luego ser analizados. Así mismo, se reunieron las informaciones en un instante ideal en el tiempo para la definición de las variables y sus interrelaciones” (Hernández, 1998, págs. 30-40)

Se utilizó un diseño descriptivo correlacional mediante el cual se evaluara la interrelación entre las variables clima laboral y satisfacción del usuario interno.

## **7. RESULTADOS:**

Al relacionar las variables, clima laboral y satisfacción del usuario interno del centro salud Yugoslavia, a través de la correlación de spearman, muestra que no existe correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demostró estadísticamente  $r = -0.112$  considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y  $p=0.306 > 0.05$ .

El 98% que equivale a 84 usuarios internos encuestados, manifiestan una satisfacción media, el 1% que equivale a usuario interno encuestados manifiestan con un nivel de satisfacción alta y 1% que equivale a usuario interno encuestados manifiestan con un nivel de satisfacción baja.

El 79% de los encuestados que equivale a 68 usuarios internos valoran un del clima laboral favorable, el 20% de los encuestados que equivale a 17 usuarios internos

valoran un del clima laboral muy favorable y el 1% de los encuestados que equivale a 1 usuarios internos valoran un del clima laboral muy desfavorable

## 8. DISCUSIÓN:

Es básico que en los establecimientos que prestan salud, se mantenga un clima laboral bueno ya que se ha podido observar que cuando se labora en ambientes de excelentes conexiones individuales, de confianza y autosuficiencia; esto fortalece la responsabilidad hacia el establecimiento donde trabajan.

En la *tabla 1*, nos muestra que no existe correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, resultado que nos sorprende y es inversamente estadístico a todos los artículos encontrados los cuales nos daban a conocer los diversos factores que indicaban que si existía una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno en los diferente establecimientos de salud; como lo pudimos observar en el estudio realizado por Pérez (2013) denominado “Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en los personales de salud del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Iquitos”; cuyos conclusiones halladas nos hace mención que un 57.9% resuelve que existe un adecuado clima organizacional ya que es un factor imprescindible en el Establecimiento de Salud; determinando que hay una vinculo positivo entre ambas variables”.

La *tabla 2* nos hace mención la relación de una de sus dimensiones determinantes del clima laboral, como es el involucramiento laboral y nos revela que si existe relación estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.205$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.0490 < 0.05$ . Resultados que nos menciona Litwin (1999) en su teoría Características del clima laboral; nos sugiere que el clima laboral engloba diversos características. Entre las más destacadas está: el grado de acuerdo e identidad de los integrantes del establecimiento con ésta. Lo cual va de la mano con la teoría brindada por la Psic. Sonia Palma (2000) cuando en su teoría hace mención del involucramiento laboral que comprende a la tipificación con productos de ordenamiento y la obligación con el desempeño y progreso de establecimiento de salud” por tal el clima laboral sigue siendo favorable.

En la **tabla 3** observamos la relación con otra de sus dimensiones del clima laboral trabajadas en el presente trabajo de investigación como es la supervisión, llegando a la conclusión estadística que no coexiste relación significativa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.163$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.134 >0.05$ . En la presente investigación se pudo visualizar que muchas veces el personal de salud que pasa por una etapa de supervisión considera que su jefe inmediato está tomando represalia por algún motivo ante su persona es por esto que muchas veces esta evaluación no es bien visto por el usuario interno; caso contrario a lo que se ve en los estudios que a los jefes se les ve como un líder y no como un enemigo como se ve en el trabajos realizados por Rodríguez Cueva (2016); en su estudio llamado “Liderazgo y clima laboral en el Hospital III EsSalud – Chimbote, el 75 % de liderazgo democrático en un establecimiento ayudaría a la intervención de los usuarios internos del Establecimiento de Salud; y esto brinda un 87.50 % de comodidad de los trabajadores, concluye que un 65.11 % de liderazgo incurre positivamente en el clima laboral del Hospital III EsSalud – Chimbote.

**Tabla 4** Otra de sus dimensiones investigada del clima laboral fue la comunicación; los resultados nos indica que no existe correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.145$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.183 >0.05$ . Estos resultados estadísticos son inversamente a los hallazgos en los trabajos de investigación por **Caligiore y Díaz (2003)**, en el que nos manifiesta: que “en cada asociación hay una rivalidad, en este sentido, dependerá de la presentación del personal de salud y las oficinas ofrecidas ya sea por cargos, remuneraciones o simplemente diferencia de caracteres que muchas veces pueden ser sobrellevados por llevar una buena comunicación y esto va a depender mucho de la personalidad de cada personal de salud y que esto no deje influenciar con el desempeño de su labor encomendada; visto de este punto de vista en nuestro estudio podemos alegar que la personal del personal de salud es bien optima ya que la falta de comunicación no interfiere en sus labores designadas y las trata de llevar a la mejor manera; es por esta

razón que no existe correlación entre la dimensión del clima laboral como es comunicación y satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia.

En la **tabla 5** la dimensión condición laboral nos muestra que no existe correlación significativa entre la condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.005$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.961 >0.05$ ; teniendo en cuenta la teoría brindada por la Psicóloga Sonia Palma (2000), la cual describe a esta dimensión como elementos que brinda la institución ya sean materiales, económicos y/o psicosociales, los cuales van a favorecer a la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia lo cual muchas veces es significativo pero a la vez observamos que el MINSA posee diversas carencias materiales por los que el personal de salud y el ser humanos es ingenioso; por lo tanto tienden a adecuarse a los elementos con los que dispone, ya sean escasos, pero hace el esfuerzo de desarrollar sus actividades programadas; a la vez estadísticamente estos resultados estadísticos con similares a los verificados por García, A ,Moro , M y Medina , M (2012) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería”, ya que da como resultado estadístico hay una correlación significativa positiva, afirmando que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano.

A su vez en la **tabla 6** nos muestra que no existe correlación significativa entre la dimensión del clima laboral como es la autorrealización y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.043$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.695 >0.05$ , en este caso los resultaos estadísticos nos dan a conocer que no existe correlación significativa en esta dimensión del clima laboral con su relación con la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia lo cual es inversamente a lo planteado por Bobbio & Ramos (2010) en la investigación que la llamo “satisfacción del usuario interno y factores relacionados con los médicos y no médicos del nosocomio Nacional de Lima-Perú” en el que pudo observar que el 22.7 % de los trabajadores de salud (terapéutico) estaba contento con su trabajo, y con la labor que desempeñaban, de

igual forma el personal de obstetricia que fue de un 26.2%; a comparación del usuario interno especializado de enfermería, la satisfacción interna del usuario fue 49,4%. Se pudo ver que el evaluador deseaba determinar los componentes relacionados con la satisfacción del usuario interno del encontrando que el motivo de sentirse insatisfecho era la negación que recibían el personal de enfermería que no les permitían realizar su desarrollos académicos o se sentían limitadas en ese sentido y por tal motivo los resultados mostraban que el nivel de Satisfacción del Usuario Interno era bajo, yendo al caso del presente trabajo de investigación el personal de salud del centro de salud Yugoslavia actualmente se ha afianzado de documentación que protege sus derechos de autorrealización en cuestión académica el cual refiere que todo el personal de salud tiene derecho a permisos de sus labores si es para cuestión académica con ley que ampara este derecho y muchos de los usuarios internos del centro de salud Yugoslavia han hecho prevalecer estos derechos y están realizando sus capacitaciones, diplomados, especialidades, maestría, etc. en áreas que su interés que muchas veces son para la mejora de su profesión y desempeño laboral.

## 9. CONCLUSIONES:

En base a los objetivos planteados y el análisis de interpretación de resultados vertido por la investigación, se determinara las posteriores conclusiones:

**PRIMERO:** No existe una correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019, prueba que se demostró estadísticamente  $r = -0.112$  considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y  $p=0.306 > 0.05$ .

**SEGUNDO:** Existe correlación estadísticamente significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.205$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.0490 < 0.05$ .

**TERCERO:** No existe correlación significativa entre la supervisión y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no

paramétrica rho de spearman con  $r = -0.163$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.134 >0.05$

**CUARTO:** No existe correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = -0.145$  considerándose una correlación negativa (baja y débil) y  $p=0.183 >0.05$

**QUINTO:** No existe correlación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.005$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.961 >0.05$

**SEXTO:** No existe correlación significativa entre la autorrealización y la satisfacción del usuario interno, prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con  $r = 0.043$  considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y  $p=0.695 >0.05$ .

## 10. REFERENCIAS

- Arias, W. y. (2014). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en una pequeña empresa del sector privado"
- Bobbio, L & Ramos, W. (2010). Satisfacción del usuario interno y factores asocCalcina, M. H. (2016). "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de unidades críticas enfermeros del hospital nacional Dos de Mayo". Lima.
- Chávez & Ríos (2015), quién en su investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo"
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc.Graw-Hill.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quartely, 44, 166-203.
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F Y D Inversiones.S.A.C Industrial data.
- Merino,M. & Díaz, A. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Hatun

- Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.
- Muchinsky, P. (2000). Psicología aplicada al trabajo. España: Ediciones Parainfo.
- Palma S (2000). Relación clima laboral y satisfacción del usuario interno. Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo. Lima - -Perú). Recuperado de Palma, S. (2000). Obtenido de <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccioabor>
- Perez, N. R. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores
- Platis, C. (2015). "Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services". Science direct.
- Quinto, M. (2015). Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale Huancayo – 2015 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo – Peru.
- Ruzafa, M. (2011). "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses".
- Williams, I. (2015). "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica". México.

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

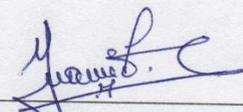
Yo, Shirley Invania Guanilo Iparraguirre, estudiante, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40737001, con el artículo titulado:

“Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia. Nuevo Chimbote 2019”

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 publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse 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.

Nuevo Chimbote, Diciembre 2019



Shirley Invania Guanilo Iparraguirre  
D.N.I 40737001