

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA
COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN
DE SALUD TAMBOPATA, PUERTO
MALDONADO DEL 2016”
TESIS**

**PRESENTADO POR: BACHILLER
ORIHUELA LIPA, Ana Gloria**

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE
LIC. EN ENFERMERÍA**

**ASESORA: Mg. RIVERA MAMANI
Gladys Filonila.**

PUERTO MALDONADO - 2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA
COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN
DE SALUD TAMBOPATA, PUERTO
MALDONADO DEL 2016”
TESIS**

**PRESENTADO POR: BACHILLER
ORIHUELA LIPA, Ana Gloria**

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE
LIC. EN ENFERMERÍA**

**ASESORA: Mg. RIVERA MAMANI
Gladys Filonila.**

PUERTO MALDONADO - 2016

DEDICATORIA

Dedico la tesis a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, los valores, principios, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar como profesional.

A mis sobrinos quienes han sido mi motivación, inspiración y felicidad.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante de la vida y representar la unidad familiar a mi hermana Maritza por ser ejemplo de ser como segunda madre, por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

A mis compañeros y amigos de haber conformado mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare.

Agradezco a la Mg. Martha Olivera Condori y al Mg. Yony Chambilla Pari por brindarme su apoyo incondicional durante el presente estudio de investigación.

A todas las personas y compañeras de estudio que formaron parte del trabajo investigativo brindándome su tiempo y apoyo durante el proceso

De manera especial al personal profesional que labora en el Centro de Salud de Jorge Chávez por abrirme las puertas y de esta manera desarrollar esta investigación.

PRESENTACIÓN

Decano de la Facultad de Educación

Sres. Miembros del Jurado Dictamínate.

Presento ante ustedes el proyecto de tesis intitulada **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD TAMBOPATA –PUERTO MALDONADO – 2016”** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

En el presente proyecto se ha plasmado la problemática que existe respecto a la satisfacción del usuario interno del Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Tambopata, teniendo en cuenta que reflejan en la atención al usuario externo, a la vez cumpliendo una de las funciones más esenciales de la Universidad, la generación de conocimiento, para que se proceda a su revisión y posteriormente la sustentación de la tesis. Teniendo en cuenta las valiosas enseñanzas impartidas en esta casa de estudios superiores referidas especialmente a la investigación científica; así mismo se han considerado las apreciables sugerencias de la asesora.

La autora

RESUMEN

El presente estudio tiene como misión proporcionar a los profesionales de salud, cuidados de salud a la población, una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros, demostrando responsabilidad en sus funciones que va a permitir proporcionar algunas mejoras ante la visualización de la realidad.

El objetivo fue identificar la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado – 2016; realizándose una encuesta a 43 trabajadores del CLAS Tambopata, el diseño de la investigación fue descriptivo simple y transversal, como técnica de muestreo se aplicó la entrevista y cuestionario para determinar la satisfacción del personal de salud; para el análisis de los resultados de la encuesta, se determinó a través de la estadística descriptiva de la variable y dimensiones del estudio. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, frecuencias absolutas y metodología correspondiente. Presentan una satisfacción laboral media el 90.7% de los usuarios internos; en relación al trabajo actual declaran tener una satisfacción alta representando el 93,0%; con respecto al trabajo en general el 60,5% presentan una satisfacción alta; respecto a la satisfacción con el jefe inmediato el 48,8% de los usuarios internos evidencian tener una satisfacción media, en relación a la oportunidad de progreso profesional el 39,5% de los usuarios internos refieren tener una baja satisfacción; en lo que respecta satisfacción con las remuneraciones e, incentivos el 34,9% de los usuarios internos se hallan en una satisfacción media; para la interrelación con los compañeros de trabajo el 37,2% refieren tener una satisfacción entre medio y bajo, y para el ambiente del trabajo el 83,7% de los entrevistados están con una satisfacción alta.

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción laboral, usuario interno, cliente externo.*

ABSTRACT

The present study has as its mission to provide health professionals, health care to the population, quality care based on a solid foundation of knowledge and skills through the application of judgment and reasoning successful in a system of clear values, demonstrating responsibility for functions that will allow provide some improvements to the visualization of reality.

The main objective of the research was to identify internal user satisfaction of the Local Community Health Administration Tambopata, Puerto Maldonado - 2016; carried out a survey of 43 workers CLAS Tambopata, the research design was simple and descriptive transversal as sampling technique interview and questionnaire was used to determine satisfaction of health personnel; for the analysis of the results of the survey, it was determined through descriptive statistics and variable dimensions of the study. The data were tabulated and graphed in Microsoft Excel, using measures of central tendency, absolute frequencies and corresponding methodology.

Results variable job satisfaction is 51.2% of domestic users interviewed; in relation to the current job they are very satisfied accounting for 93.0%; with respect to the overall work 60.5% of domestic users interviewed are very satisfied; for satisfaction with the immediate boss it is 48.8% of domestic users satisfied regarding the opportunity for career advancement is 39.5% of dissatisfied internal users; regarding satisfaction with remuneration and incentives is 34.9% of domestic users interviewed; for interaction with co-workers it is 37.2% and for the environment job satisfaction is 83.7% of respondents.

KEYWORDS: Job satisfaction, internal user, external customer.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud depende de muchos componentes, uno de ellos es el capital humano, el que labora en las condiciones que la institución permite que lo haga. Muchos establecimientos del Ministerio de Salud, brindan servicios en función a una serie de limitaciones, desde infraestructuras, ambientes insuficientes, equipamiento deteriorado, insumos que no satisfacen la demanda, etc., y el que aborda el presente estudio es uno de los más importantes, puesto que las personas que trabajan en un ambiente laboral con remuneraciones que no satisfacen sus expectativas, con problemas entre grupos laborales o problemas de interrelación, sin muchas posibilidades de hacer carrera, en condiciones de contrato no muy gratificantes, entre otras; conllevando a la insatisfacción laboral.

Desde tiempo atrás se ha visto la necesidad de evaluar la calidad y la satisfacción con respecto a los servicios de salud, uno de sus componentes esenciales y que no se puede dejar de lado es el de los prestadores del servicio; en ese sentido, se planteo el presente estudio con el objetivo de determinar la satisfacción en el trabajo del personal de salud en las dimensiones trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

La satisfacción del usuario interno es un punto muy importante dentro de la calidad de atención, los trabajadores no rinden o laboran bien si existe un problema en su centro de trabajo o en todo caso las circunstancias adversas que en más de una ocasión se dan a este nivel repercuten en su forma de afrontar su labor diaria.

El estudio es importante porque va a contribuir como aporte científico para la Institución, considerando que el nivel de satisfacción es un indicador

importante de la calidad de atención, y por lo tanto la base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del usuario interno y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias; y que el profesional de salud esté involucrada en su labor profesional actuando en forma responsable que garantice el logro de la satisfacción y el valor óptimo de todos los problemas reales y/o potenciales que contemplan no solo el aspecto físico sino también el aspecto emocional, afectivo y espiritual.

En la organización del presente trabajo de investigación se consideró el desarrollo de cuatro capítulos, los que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: El problema de investigación, descripción del problema, formulación del problemas objetivos, variables, Operacionalización de variables, justificación, limitación de estudio y consideraciones éticas.

CAPÍTULO II: Marco teórico, antecedentes de estudio, modelo teórico de enfermería aplicado, marco teórico y definición de términos.

CAPÍTULO III: Metodología de la investigación, tipo de estudio, diseño de estudio, población y muestra, métodos y técnicas, tratamiento de los datos.

CAPÍTULO IV: Resultados trabajo de investigación, satisfacción laboral, trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

Conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Objetivos.....	3
1.4. Variables.....	4
1.5. Operacionalización de variables.....	5
1.6. Justificación.....	8
1.7. Limitaciones de estudio.....	8
1.8. Consideraciones éticas.....	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	10
2.2. Modelo teórico de enfermería aplicada.....	17
2.3. Marco teórico.....	18
2.4. Definición de términos.....	25

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de estudio.....	27
3.2 Diseño de estudio.....	27
3.3. Población y muestra	28
3.4 Métodos y técnicas.....	29
3.5 Tratamiento de los datos.....	30

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento

Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio

Anexo 4: Consentimiento informado

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico nº 01 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interacción con el jefe inmediato.....	32
Gráfico nº 02 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interacción con el jefe inmediato.....	33
Gráfico nº 03 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interacción con el jefe inmediato.....	34
Gráfico nº 04 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interacción con el jefe inmediato.....	35
Gráfico nº 05 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interacción con el jefe inmediato.....	36
Gráfico Nº 6 Satisfacción del usuario interno con la dimensión trabajo actual.....	37
Gráfico nº 07 Satisfacción del usuario interno con la dimensión trabajo general.....	38
Gráfico nº 08 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interacción con el jefe inmediato.....	39
Gráfico nº 09 Satisfacción del usuario interno con la dimensión oportunidad de progreso.....	40
Gráfico nº 10 Satisfacción del usuario interno con la dimensión remuneraciones e incentivos.....	41
Gráfico nº 11 Satisfacción del usuario interno con la dimensión interrelación con el compañero de trabajo.....	42
Gráfico nº 12 Satisfacción del usuario interno con la dimensión ambiente de trabajo	43
Gráfico nº 13 Satisfacción laboral del usuario interno	44

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad se vive en un mundo globalizado, en el cual las instituciones buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad; ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud están basados en el cliente, tiene que ofrecer alta calidad significando, ir más allá de lo que se considera un estándar básico de calidad.

La presente investigación es trascendental realizar para generar una necesidad de conocer como es la satisfacción de los usuarios internos que laboran en el Centro de Salud de Jorge Chávez porque son los protagonistas principales en la prestación de los servicios de salud, quienes determinaran el nivel de excelencia del talento humano, que constituyen una organización básica del sistema de salud, en donde se debe brindar una atención ambulatoria general, con integración de servicios preventivos, curativos y con enfoque familiar. Por consiguiente, cuando un trabajador se halla media con el ambiente laboral en general,

es más posible que su desempeño sea adecuado a las expectativas del cliente externo, de manera que es importante conocer sus expectativas.

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los directivos cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo (1)

En el trabajo decente se sintetizan las aspiraciones que todos tienen en su vida laboral: oportunidades e ingresos; derechos, participación y reconocimiento; estabilidad familiar y desarrollo personal, y justicia e igualdad de género. En definitiva, estas distintas dimensiones del trabajo decente son el sustrato de la paz para las comunidades y la sociedad. En el trabajo decente se reflejan las preocupaciones de los gobiernos, los trabajadores y los empleadores (2)

En el ranking internacional de satisfacción laboral, estudio que compara la realidad española con otros países muestra que sobre este tema se encuentra que el nivel de satisfacción laboral entre varones y mujeres difiere ligeramente, los varones presentan niveles de 6,81 y las mujeres de 6,77 en una escala de 0 a 10 puntos, siendo el promedio de 6,79 puntos (3)

Vuotto y Arzadun efectuaron una investigación en la que exploraron diferentes aspectos de la satisfacción laboral, encontrando de modo significativo que las relaciones interpersonales configuran la base de toda comunicación y se encuentran asociadas al conjunto de aptitudes que posibilitan a las personas integrarse a un grupo y ocupar en este un lugar específico. Se indagó acerca de las relaciones que los encuestados

mantenían en el medio laboral con sus superiores y compañeros de trabajo. Independientemente de la condición laboral del encuestado prevalecen valoraciones poco favorables acerca de esas relaciones aunque la ponderación varía según la edad, la antigüedad en el empleo y la carrera que cursan. Sólo el 32% del total declara tener evaluaciones de desempeño y en esos casos el 75% de los entrevistados indica conocer los criterios con que se establecen (4)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata- Puerto Maldonado, 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata - Puerto Maldonado, 2016

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características del usuario interno.
- Determinar la satisfacción laboral del usuario interno, en las dimensiones trabajo actual trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

1.4 VARIABLES

1.4.1 VARIABLE IMPLICADA

- Satisfacción del usuario interno

1.4.2 VARIABLES NO IMPLICADAS

- Puesto de trabajo
- Grupo ocupacional
- Condición laboral
- Tiempo de servicios en la Comunidad Local de Administración Salud (CLAS) TAMBOPATA
- Tiempo de servicio en su actual puesto

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE IMPLICADA

VARIABLE IMPLICADA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	SUB INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL
Satisfacción del usuario interno.	Es la percepción del trabajador con respecto a su ocupación actual con la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo que tiene el trabajador de lo que "deberían ser"	Trabajo actual	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	3 De acuerdo 2 Indiferente 1 En desacuerdo	Cualitativa	Nominal	Alto. Mediana Bajo
			El trabajo en el servicio está bien organizado.				
			En el trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.				
			Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.				
		Trabajo en general	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo				
			La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.				
			En términos generales me siento media con mi centro laboral				
		Interacción con el jefe Inmediato	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.				
			Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.				
			Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.				
			Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.				
			Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.				

		Oportunidades de progreso	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.				
			Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.				
		Remuneraciones e Incentivos	El sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.				
			La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.				
		Interrelación con los compañeros de trabajo	Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas.				
			Estoy de acuerdo con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.				
		Ambiente de trabajo	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.				
			Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.				
			El ambiente de la institución permite expresar con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias				
			El nombre y prestigio del CLAS TAMBOPATA es gratificante para mí.				

1.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES NO IMPLICADAS

VARIABLES NO IMPLICADAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Puesto de trabajo	Cargo que actualmente desempeña el trabajador en la institución	Directivo Jefe de servicio Jefe de enfermeras Personal administrativo Personal asistencial Personal de servicio Otros	Cualitativa	Nominal
Grupo ocupacional	Tipo de profesional o trabajador que labora brindando atención de salud.	Médico Enfermera Obstetra Odontólogo Psicólogo Nutricionista Trabajador de servicio Técnico de Enfermería /Auxiliar Técnico administrativo Otros	Cualitativa	Nominal
Condición laboral	Relación contractual en la cual desarrolla su labor el trabajador de salud.	Nombrado Contratado por servicios específicos: CAS Otros	Cualitativa	Nominal
Tiempo de servicios en el Ministerio de Salud	Número de años que la persona se ha desenvuelto como trabajador de salud del Ministerio de Salud.	Menos de 1 año De 1 a 4 años De 5 a más años	Cuantitativa	De intervalo
Tiempo de servicios en su actual puesto	Cantidad de tiempo que la persona se desenvuelve en el actual puesto de trabajo.	Menos de 1 año De 1 a 4 años De 5 a más años	Cuantitativa	De intervalo

1.6 JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario interno es un punto muy importante dentro de la calidad de atención, los trabajadores no rinden o laboran bien si existe un problema en su centro de trabajo o en todo caso las circunstancias adversas que en más de una ocasión se dan a este nivel repercuten en su forma de afrontar su labor diaria.

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

En la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Tambopata de Madre de Dios aun carece de estudios realizados sobre la satisfacción del usuario interno, por lo que amerita conocer respecto al tema.

Los resultados del estudio permiten identificar la satisfacción del usuario interno del CLAS Tambopata, además de contribuir a los directivos de la Institución de Salud, para que puedan tomar acciones y establecer medidas de mejora en la satisfacción de sus trabajadores y constituir un antecedente de estudio para investigaciones futuras respecto al estudio.

1.7 LIMITACIONES DE ESTUDIO

En esta investigación participaron los trabajadores que estuvieron de turno, al momento de realizar la encuesta más no con los que no se encuentran disponibles al momento de ser encuestadas.

Una de las limitaciones del estudio es el hecho de que los encuestados, si bien acudieron de manera voluntaria, podrían no haber respondido de manera sincera.

1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de este estudio se tuvo lo siguiente:

Los participantes que decidieron participar en forma voluntaria, para lo cual firmaron consentimiento informado del trabajador

Los nombres de participantes de la información obtenida se utilizaron en forma a nómina y con fines netamente académicos

La información obtenida fue utilizada únicamente para el estudio de la investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS REALIZADOS.

A NIVEL INTERNACIONAL

CONTRERAS F, ESPINAL L, PACHÓN A, GONZALES J, 2013 en el estudio: BURNOUT, LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL EN BOGOTÁ. 2013.

Cuyo objetivo fue identificar la presencia del Síndrome de Burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un hospital de tercer nivel y observar su relación, considerando variables sociodemográficas. Para ello, se utilizó el MBI, el TAP y el Test de Satisfacción Laboral S20/23, respectivamente.

De acuerdo con los resultados, se encontró baja presencia de Burnout y altos niveles de realización personal, a pesar de las condiciones laborales adversas precursoras del síndrome. Contrario a lo reportado en la literatura, las personas con el síndrome o en riesgo de padecerlo presentan alta satisfacción laboral, sustentada en su motivación intrínseca, lo cual constituye un factor protector. No se encontró relación directa entre liderazgo y Burnout, pero el liderazgo sí se relaciona con la

satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca. Por último, se confirma el papel mediador de las variables sociodemográficas (5)

GONZALES L, GUEVARA E, MORALES G, SEGURA P, LUENGO C, en el estudio: RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON ESTILOS DE LIDERAZGO EN ENFERMEROS DE HOSPITALES PÚBLICOS, SANTIAGO, CHILE, 2013.

Cuyo objetivo fue determinar si la satisfacción laboral percibida por los profesionales de Enfermería de los Centros de Responsabilidad (CR) o servicios de 5 hospitales del sector “Gran Santiago”, está relacionada a los estilos de Liderazgo del modelo de Hersey y Blanchard. Estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional.

Entre los resultados: se determinó que la mayoría de los profesionales de enfermería pertenecientes a los Centros de Responsabilidad o servicios de medicina y cirugía, se encuentran medias laboralmente, los pertenecientes al Centro de responsabilidad o servicios de urgencia, se encuentran en medias; se destaca que el 27,6% de los enfermeros que declararon sentirse medias laboralmente se relacionan con el estilo entrenador de su superior jerárquico.

Se concluye a pesar que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, sino uno más adecuado para la situación, hay una relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo, motivo por el cual es importante profundizar en estos temas para obtener conocimientos que permitan formar profesionales líderes, capaces de mantener media a su equipo de trabajo (6).

LÓPEZ J, en el estudio: ESTUDIO PSICOSOCIAL SOBRE LAS CONSECUENCIAS DEL TRABAJO DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL COMO LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. RIBERAO PRETO. BRASIL, 2013.

Cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables psicosociales y socio demográficos de los profesionales de enfermería, para conocer los niveles de satisfacción en el trabajo, los síntomas psicósomáticos y el bienestar psicológico de las enfermeras.

Entre los resultados aunque no hay un alto riesgo de problemas psicológicos entre los participantes de la muestra, síntomas psicósomáticos, insatisfacción en el trabajo y bajo bienestar psicológico, están presentes. Se concluye los resultados contribuyen a la investigación sobre el tema mediante la identificación de la presencia de trastornos psicosociales en los profesionales de enfermería, relacionados con las condiciones de trabajo y ciertas variables psicosociales y socio demográficos (7)

ARBOLEDA G, en el estudio: INGRESO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL VINCULADO A INSTITUCIONES DEL TERCER NIVEL DE ATENCIÓN EN SALUD. MEDELLÍN, COLOMBIA 2012.

Cuyo objetivo fue describir los ingresos y el acceso a la capacitación en el personal vinculado a instituciones del tercer nivel de atención en salud de Medellín, Colombia. Estudio descriptivo transversal.

Entre los resultados: 57% manifestaron que sus ingresos satisfacen sus necesidades; las mujeres tienen salarios mayores que los hombres, rango de 2-5 veces mayor, refirieron buena asistencia a cursos de capacitación y actualización; pocos integrados a la educación formal; la mayoría señaló que las instituciones no brindan apoyo en tiempo y dinero; algunos no se motivan debido a que estos estudios no garantizan ascensos ni incrementos en la remuneración. Se concluye que el ingreso promedio percibido es mayor en el sector privado, en comparación con la públicas; la capacitación y el acceso a la educación superior en ambos tipos de instituciones es limitado en apoyo económico y facilidad de tiempo, factor negativo en el desarrollo personal y profesional (8)

A NIVEL NACIONAL

GUTIERREZ E. en el estudio **FACTORES ASOCIADOS A LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, QUE LABORA EN LAS MICRO REDES BELENPAMPA, SIETE CUARTONES Y WANCHAQ DE LA RED CUSCO NORTE, 2012.**

Estudio que se realizó con los objetivos de describir las características generales de la población en estudio, identificar los factores personales e institucionales asociados a la motivación del personal profesional de Enfermería, determinar los niveles de motivación y relacionar la motivación a los factores personales e institucionales. Tuvo un diseño correlacional, prospectivo y transversal, pertenece a la línea de investigación denominada impulso de la gerencia y la gestión del cuidado, específicamente en evolución y desempeño profesional. Se realizó en una muestra probabilística de 49 enfermeras.

El personal de Enfermería estudiado, se encuentra en el grupo etario de 26 a 35 años con 26% de la muestra, un 94% de Profesionales de Enfermería es de sexo femenino, 47% de las enfermeras que constituyen la muestra son casadas, 57% tiene de 1 a 2 hijos, y en cuanto a capacitación predomina un 47% que no realizó estudios adicionales a los de enfermería.

En cuanto a los factores personales un 37% de enfermeras lleva laborando de 1 a 3 años, y sobre desempeño de algún cargo en el momento de la aplicación del instrumento, se aprecia que un 67% de enfermeras no desempeña un cargo. Sobre factores institucionales, el 37% se desempeña en consultorio, el 69% tiene la condición de contratado, 45% se relacionan bien.

El nivel de motivación de los trabajadores de las sedes estudiadas es alto en 17% de la muestra, medio en 47% y bajo en 36%, se asocian a la motivación los años de servicio, la condición laboral, la remuneración y la

relación con el superior. No se asocian a la motivación el ejercicio de un cargo, la infraestructura y la asistencia a eventos de capacitación (9)

VELIZ M. VILLANUEVA R. en el estudio “CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS FRENTE A LOS SERVICIOS QUE RECIBEN EN LOS CENTROS DE REFERENCIA PARA INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (CERITS) DE LA DISA II LIMA SUR” 2011

EL objetivo fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos. El estudio es de tipo exploratorio de corte transversal, porque examina el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado. Es descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procede a describir la situación en función a las variables de estudio. Asimismo se aborda con un enfoque cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas.

Las mayores brechas de calidad de los usuarios internos se presentaron en el atributo oportunidades de progreso, a pesar que en términos generales los usuarios internos manifiestan estar medias con el trabajo que realizan, ésta sensación de satisfacción no se sostiene en lo que el CERITS le ofrece para su desarrollo personal y profesional. Por otro lado, se encontró que el trabajo que realizan estos usuarios no es exclusivo, es decir, es multifuncional y rotativo; esto conlleva a que no todo el personal está capacitado para atender a este tipo de población vulnerable, afectando a la calidad de atención.

El Sistema de Gestión de la Calidad es empírico debido al desconocimiento de normas, falta de seguimiento y control que asegure el cumplimiento de las mismas, disponibilidad de tiempo, necesidad de capacitación, falta de compromiso del personal a todo

nivel, entre otros. Es necesario desarrollar un mejor manejo gerencial con la participación de todos los prestadores de los servicios de la organización. En ese sentido, es indispensable mejorar los mecanismos de recepción de información, mecanismos de reconocimiento al buen desempeño del personal, planificar acciones que permitan atender situaciones de emergencia, entre otros. El personal entrenado para realizar los procesos de mejoramiento de la calidad. (10)

PEREZ N, RIVERA P, en el estudio: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERIODO IQUITOS - 2015

Como objetivos determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional. El diseño es No Experimental - Transaccional con muestra de 107. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país (11)

ALVA J, JUAREZ J, en su estudio RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014

Como propósito fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente alcanzo a siguiente conclusión:

1. La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
2. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
3. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de

recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

4. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360° (12)

2.2. TEORIA DE SOR CALLISTA ROY. “MODELO DE ADAPTACIÓN

La capacidad para la adaptación depende de los estímulos a que está expuesto y su nivel de adaptación y este a la vez depende de tres clases de estímulos:

- Focales, los que enfrenta de manera inmediata.
- Contextuales, que son todos los demás estímulos presentes.
- Residuales, los que la persona ha experimentado en el pasado.

Considera que las personas tienen cuatro modos o métodos de adaptación: Fisiológica, auto concepto, desempeño de funciones, y relaciones de interdependencia. (13)

TEORÍA MODELOS DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAWLER:

Relación entre expectativas y recompensas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo, si la recompensa alcanza o excede lo que se considera adecuado estar satisfecho, el trabajador lo estará, en relación inversa se produce insatisfacción. En este modelo tiene capital importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral.

El campo de los recursos humanos en salud, es en sí mismo un tema muy complejo, en el trabajo del equipo de salud influyen una serie de factores que deben ser considerados, si bien el concepto es general, en el campo

de la salud y más específicamente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales suelen caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial. Las organizaciones en general, y las de salud en particular están en permanente proceso de cambio, y de manera sustancial en los últimos años(14)

2.3 MARCO TEÓRICO.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción en el usuario interno es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Weinert propuso las siguientes razones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y la relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con las pérdidas horarias.
- Importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana(15)

De acuerdo a Gibson, la satisfacción con el trabajo es “el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, se destacan:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de ese pago.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la Enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”

Para Blum, los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- **Actitud laboral:** Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- **Satisfacción laboral:** Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- **Moral laboral:** Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la

existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (16)

LA SATISFACCIÓN LABORAL: Ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irreplicable, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados (17)

SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador

desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: Reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa o institución y al desempeño laboral (18)

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse "clientes internos" porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo (19)

Satisfacción con el salario.

Según Katia Caballero Rodríguez en la revista de currículum y formación del profesorado, p1-2, 2002 Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

En cuanto a la frecuencia con que se deberían hacer este tipo de mediciones, Iñigo Larrea y Mikel Lezamiz resaltan que "los factores que motivan y hacen que un trabajador esté a gusto en la empresa no son muy variables, lo que hacen es indicar tendencias, por lo que no se puede hablar de un determinado periodo de tiempo".

"Quizás depende más -añaden- de los posibles cambios que se puedan producir en una empresa en un momento dado, y cuya incidencia en los trabajadores sea medible una vez haya transcurrido cierto tiempo". No obstante consideran que un análisis cada uno de los años sí sería recomendable (20)

CLIENTE INTERNO:

Que le ha dicho la empresa que haga a su empleado.

Reglas y regulaciones establecidas para los empleados de servicio y los clientes.

El nivel de madurez emocional del empleado.

Expectativas del comportamiento del cliente basado en experiencias pasadas. Actitudes, valores y creencias creadas durante la vida del empleado.

Herramientas y recursos utilizados para ofrecer el producto o servicio.

El cliente cada día es más exigente en cuanto al valor que espera de los productos o servicios, su concepto de valor comienza con su actividad personal, el producto debe hacer algo para él, lo desea aún antes que considere el costo, luego compara el valor que tiene el producto para él y lo que le cuesta. Para el cliente el producto debe valer más que lo que paga. El precio de venta es una medición mínima de lo que la función en sí vale para el cliente. Por lo tanto para que el servicio sea competitivo se debe mejorar la forma en la que es realizada.

LEALTAD DEL CLIENTE: La lealtad del cliente es más que la simple actitud repetitiva de adquirir un producto o servicio, es un proceso psicológico de toma de decisión que le crea vínculos con una marca y que se mantendrá con el tiempo, (Jacoby & Kyner, 1973). Uno de los antecedentes potenciales de la lealtad del cliente es su satisfacción, generalmente se diferencian dos comportamientos futuros de lealtad: el cliente vuelva a adquirir el producto o servicio, y el cliente recomienda el producto o servicio a otros consumidores (comunicación boca a boca) (Lam, Shankar, Erramilli, y Murthy, 2004). (21)

2.4 DEFINICION DE TERMINOS

- **AMBIENTE DE TRABAJO:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.
- **ADMINISTRADOR:** Es la persona que debe estar capacitado para resolver los riesgos de la empresa o institución que presente, saber planear, organizar, dirigir y controlar de manera eficaz y eficiente las necesidades las exigencias de la sociedad, de los clientes con una visión futura es la autoridad en una organización con el poder para ejercer direccionalidad en la toma de decisiones
- **CONFIANZA Y SEGURIDAD:** En el ser humano la confianza puede generarse de manera consciente y voluntaria a partir de la presencia de elementos, experiencias o situaciones que varían en cada individuo.
- **EXPECTATIVAS:** Esperanza de conseguir una cosa, si se depara la oportunidad que se desea. Posibilidad de conseguir un derecho, una atención, etc., al ocurrir un suceso que se prevé.
- **GERENTE:** Es la persona que ejecuta primordialmente todas las funciones de manera mancomunada para lograr un fin. El papel del gerente es utilizar tan eficientemente como sea posible todos los recursos a su disposición a fin de obtener el máximo posible de beneficio de los mismos
- **GERENTE MODERNO:** Es la capacidad de gerencia para lograr la integración, la confianza, y la sensibilidad; para adquirir la cooperación dentro del equipo que dirige.
- **INTERRELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área.

Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores

- **INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- **OPORTUNIDADES DE PROGRESO:** Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo
- **PROVEEDOR DE SALUD:** Una persona capacitada y licenciada para brindar servicios de salud. También, un centro licenciado para proveer servicios de salud. Los médicos, enfermeras, y hospitales son ejemplos de proveedores de salud.
- **REMUNERACIONES E INCENTIVOS:** Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- **SATISFACCIÓN:** Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas.
- **TRABAJO ACTUAL:** Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Durante el proceso de nuestra investigación se utilizó el método no experimental, descriptivo que implica analizar cada dimensión de la variable implicada. El objetivo es describir cada componente con el fin de determinar la satisfacción del usuario interno.

No experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural y analizado.

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio de investigación es de diseño **descriptivo simple**, de una selección aleatoria simple, porque los sujetos de la investigación cumplen horario programado

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

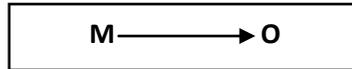
El diseño es descriptivo, exploratorio y de corte transversal.

Diseño descriptivo: Busca específicas propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población. (Roberto Hernández Sampieri, 2006)(22)

Porque no existen suficientes estudios realizados sobre satisfacción de usuario interno con relación a su trabajo.

De corte transversal: Porque permitió obtener información sobre las variables a investigar y se realizó simultáneamente en un determinado momento haciendo un único corte en el tiempo.

Donde:



M = Muestra.

O = Observación de la muestra.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población de Estudio

La población de la investigación esta constituido por todos los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud de Tambopata, independientemente si son profesionales, técnicos o auxiliares, nombrados contratados u otro régimen laboral.

De acuerdo a las estadísticas de Unidad de Personal de CLAS Tambopata son:

N = 86 trabajadores

3.3.2. Muestreo

La muestra de la investigación se determinó por conveniencia de un 50% de la población, el muestreo no probabilístico con muestreo aleatorio simple (MAS) basándose en el principio de que cualquier unidad muestral elegida por el investigador es considerada para la investigación.

n = 43 trabajadores

Criterios de inclusión

Trabajador de salud que se encuentre laborando el día de la aplicación del instrumento, que firme el consentimiento informado y que llene el instrumento de recojo de información.

Criterios de exclusión

Personal de salud que no desee participar del estudio.

3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

Técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de datos en el presente trabajo se utilizó:

Entrevistas y encuestas.

Entrevista Para obtener información directamente de la variable de estudio. Esta técnica tiene cierto margen de error debido a que está influenciada por la subjetividad del encuestado.

Instrumento

El instrumento utilizado es la “Encuesta de satisfacción del personal de salud (23)

Que se compone de:

- Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA. (Preguntas 1 a la 5) y,
- Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene el trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 22). Cada uno de los ítems de estudio se puntuara de la forma siguiente: si se está de acuerdo 1 punto, en caso de indiferencia o desacuerdo con la respuesta se asignará 0 puntos, de

modo que la escala final a la que se alcanzará será: Alto nivel de satisfacción del trabajador de 16 a 22 puntos, mediano nivel de satisfacción del trabajador de 11 a 15 puntos y bajo nivel de satisfacción del trabajador de 0 a 10 puntos.

Asimismo la encuesta presenta una escala valorativa del uno al tres Según la escala Likert.

Bajo (1), Mediano (2), Alto (3).

El instrumento no fue validado porque se utilizó la encuesta valorada por el Ministerio de Salud para la medir la satisfacción del usuario interno.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

Para el análisis de los datos el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes procedimientos estadísticos.

3.5.1 ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Lo que permite describir los datos, valores o puntuaciones obtenidos por cada variable.

Distribución de frecuencia, media, mediana, desviación estándar, en una base de datos de Microsoft Excel y posteriormente los gráficos para su presentación final de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los resultados de la investigación se presentan en cuadros y gráficos estadísticos para el análisis e interpretación de los mismos, por cuanto la información que arroje será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata – Puerto Maldonado – 2016.

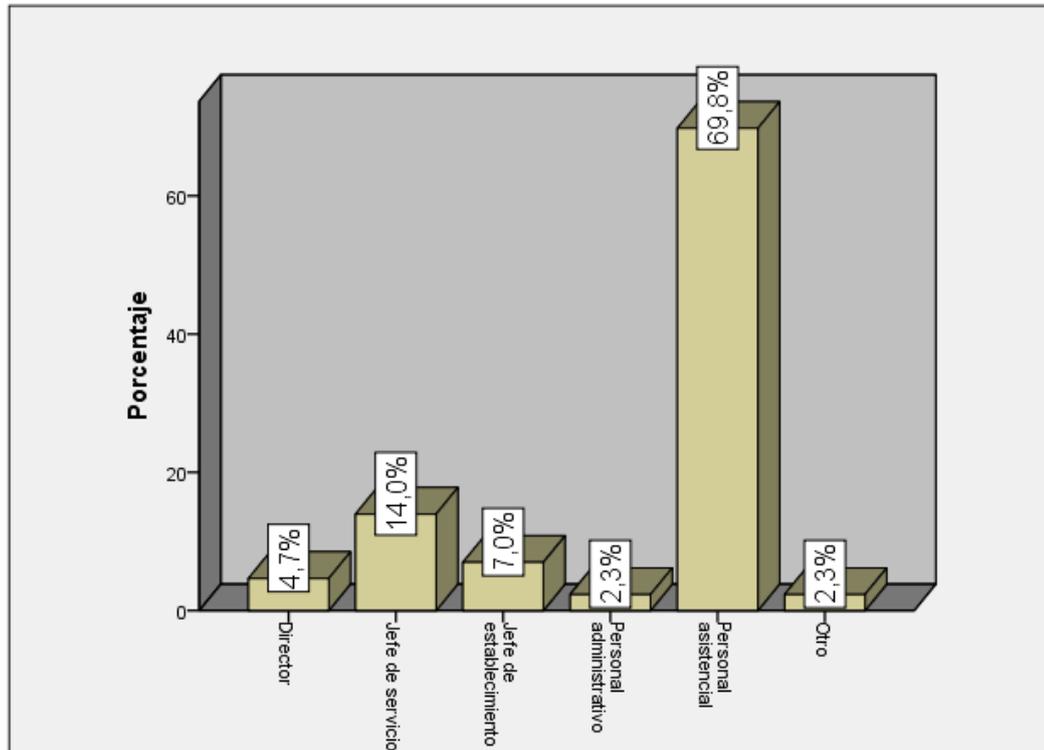
4.1 RESULTADOS DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN

Descriptores de análisis de datos

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
Alto	Alto nivel de satisfacción del trabajador Con la labor que desempeña.
Mediana	Mediano nivel de satisfacción del trabajador con la labor que desempeña.
Bajo	Bajo nivel de satisfacción del trabajador con la labor que desempeña.

Fuente: Elaboración propia (2016)

GRÁFICO Nº 01
CATEGORÍAS QUE DESCRIBEN MEJOR SU PUESTO DE TRABAJO
DE CLAS TAMBOPATA - 2016



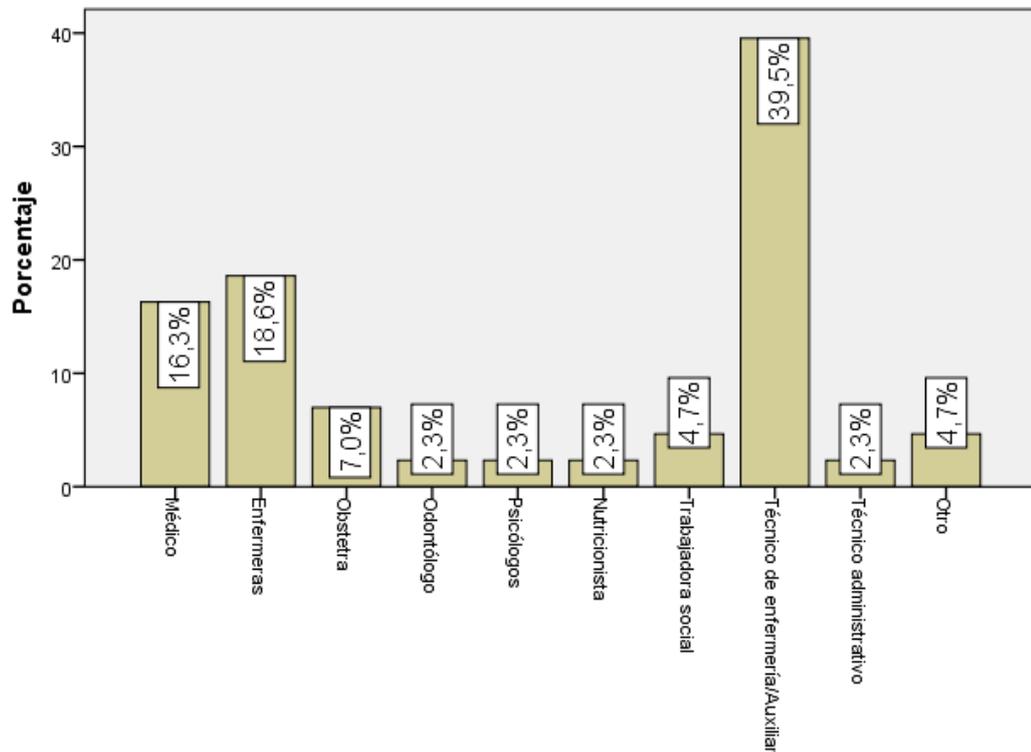
Fuente: Encuesta para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016

ANÁLISIS INTERPRETACIÓN:

De las encuestas realizadas el 100% detallan que el personal asistencial refleja estar medias con su puesto de trabajo dentro de la organización representando el 69.8% , seguidamente los jefes de servicio alcanzan un 14.0%, jefe de establecimiento 7.0%, un 4.7% Director, un 2.3% personal administrativo y personal de servicio y otros califican 2.3% .

La categoría que describe el mayor porcentaje es el personal asistencial los cuales brindaran una atención directa al usuario externo, donde se podría decir cuando un trabajador se halla satisfecho con el ambiente laboral en general es más posible que su desempeño sea adecuada a las expectativas del cliente externo de tal manera alcanzar el objetivo común de la satisfacción del usuario externo.

GRÁFICO N° 2
CLASIFICACIÓN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL DEL CLAS
TAMBOPATA - 2016



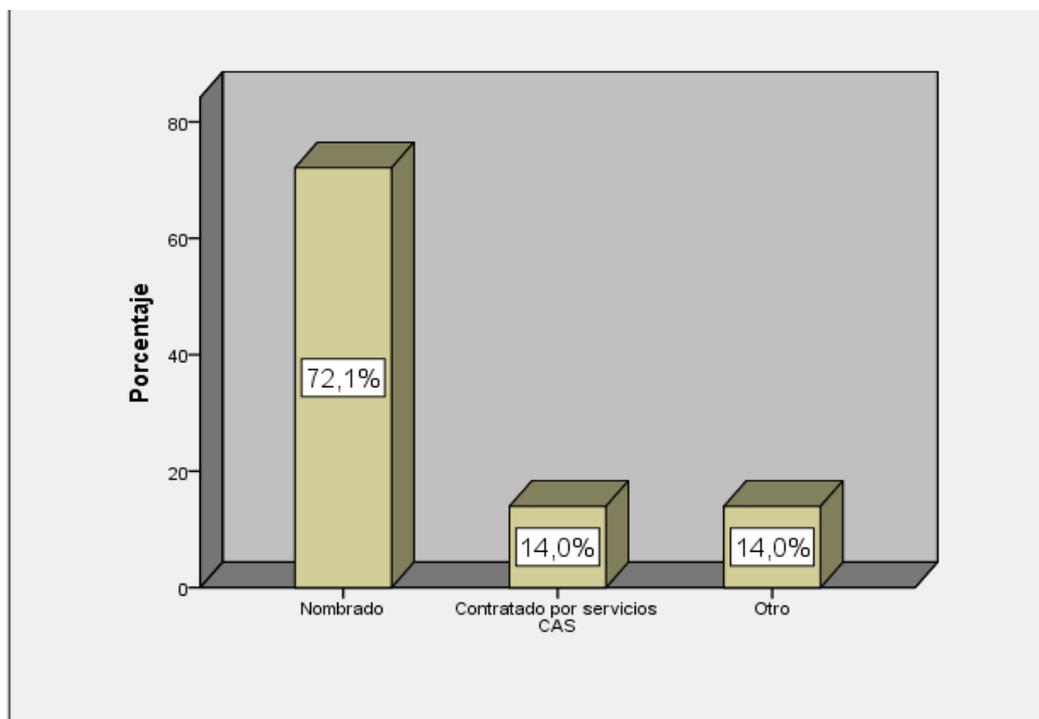
Fuente: Encuesta para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Respecto al grupo ocupacional de usuarios internos un 39.5% , son Técnico en Enfermería, los profesionales de salud de licenciadas Enfermería con un 18.6% , luego Médicos con 16.3% , mientras Obstetras con 7.0%, entre los grupos ocupacional de Nutricionista y Técnicos Administrativos, odontólogos, psicólogos califican un 2.3%, en un 4.7% califica Trabajador Social, y otros no profesionales de salud .

Por lo que sería importante capacitar y sensibilizar al personal Técnico de Enfermería en el manejo de relaciones interpersonales e interacción, en los aspectos de necesidad en el trabajo, por que las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción.

GRÁFICO N° 3
DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN CONDICIÓN
LABORAL DE CLAS TAMBOPATA-2016.



Fuente: Encuesta para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

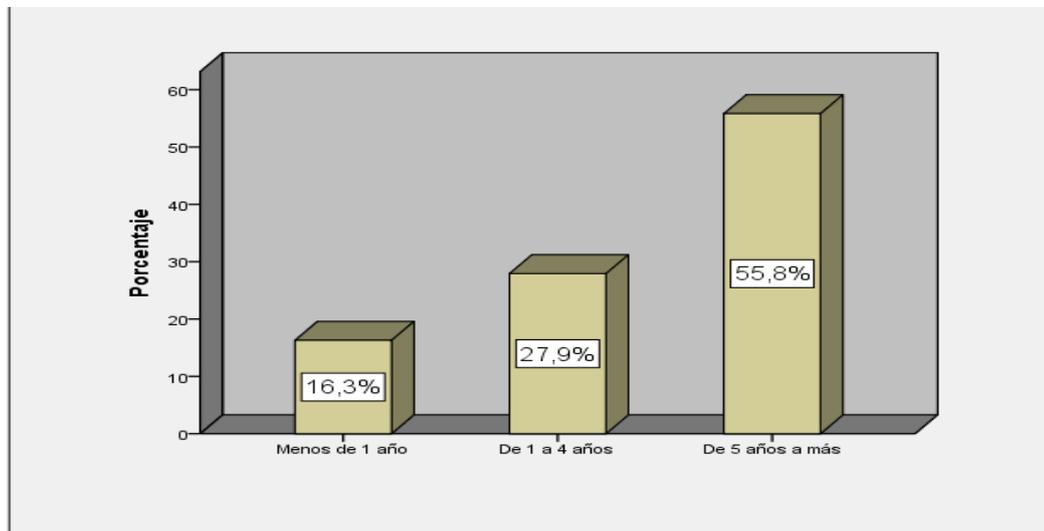
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados según condición laboral el 72.1% son nombrados, el 14.0% son contratados por servicio Contratado Administrativo de Salud por resultados (CAS-PPR) y el 14.0% son contratos por otras modalidades.

Por consiguiente lo que podría ser la mayoría de usuarios internos nombrados gozan de beneficios sociales la que contribuye una satisfacción laboral y a su vez influye en la moral laboral del usuario interno.

Para Blum, La actitud laboral, es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

GRÁFICO Nº 4
DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL TIEMPO DE
SERVICIO DE CLAS TAMBOPATA - 2016



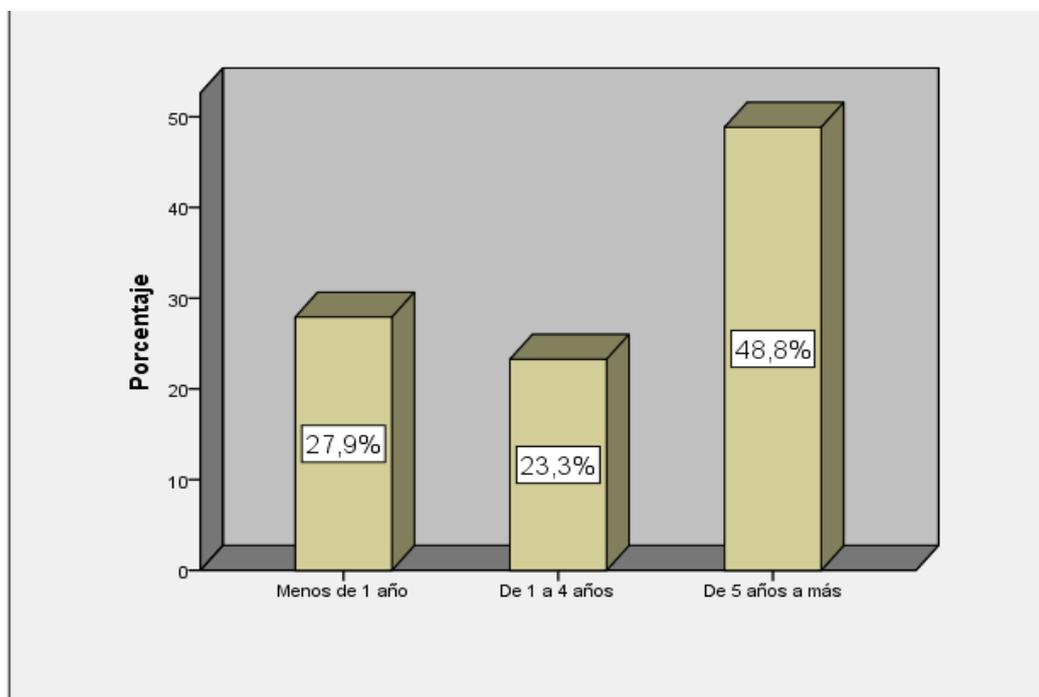
Fuente: Encuesta para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Respeto al tiempo de servicio del CLAS Tambopata, el 55.8% de los usuarios internos laboran más de 5 años, el 27.9% de 1 a 4 años trabajan en dicha institución, y el 16.3% vienen prestando sus servicios menores de 1 año .quienes son personal contratado por la modalidad de un contrato de Presupuesto por resultados (CAS PPR)

Por lo tanto al tener mayor permanencia laboral se podría fortalecer al capital humano en capacitarlos para contribuir en la calidad de atención y los posibles cambios en un momento dado a los trabajadores de los que se muestran más escépticos ante la posibilidad del cambio y por ello destacan la necesidad de involucrarse en las acciones de mejora para que sean ellos mismos los que comprueben que, al menos, se han tomado medidas para el cambio, es importante tener en cuenta que muchos de estos cambios no serán cosa de un día sino de forma progresiva a largo plazo.

GRÁFICO Nº 5
DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN TIEMPO DE
SERVICIO EN EL ACTUAL PUESTO DE TRABAJO CLAS
TAMBOPATA – 2016



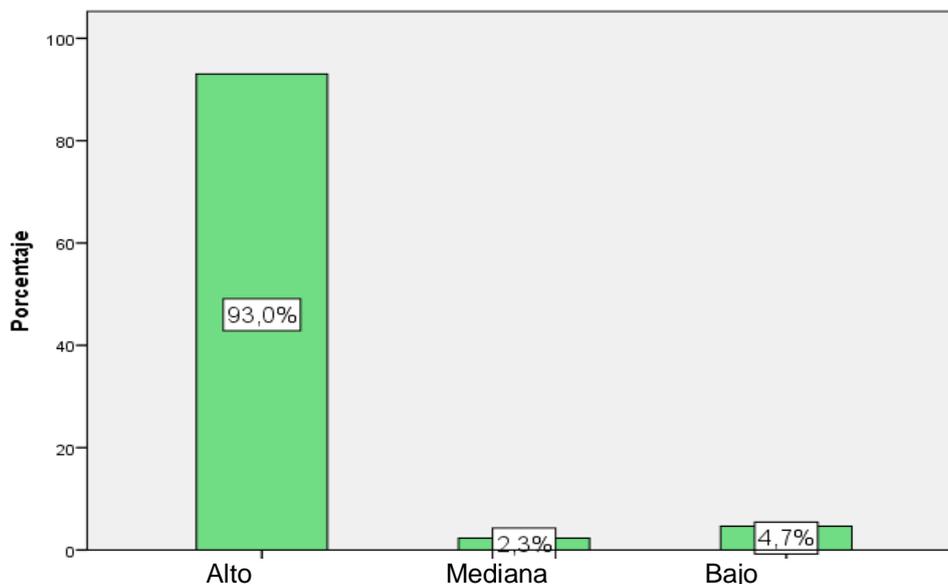
Fuente: Encuesta para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Respecto al tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo el 48.8% vienen laborando más de 5 años, el 27.9% trabajan menos de un año y el 23.3% son de 1 a 4 años que vienen prestando su servicio.

Donde se concluye que el mayor porcentaje se debe a la estabilidad laboral que tiene el personal nombrado, lo que viabiliza a realizar capacitaciones para fortalecer y mantener un adecuado clima laboral.

Por lo tanto para que el servicio sea competitivo se podría mejorar la forma en cuanto al valor del producto debe valer más de lo que se espera debido que el cliente cada día es más exigente.

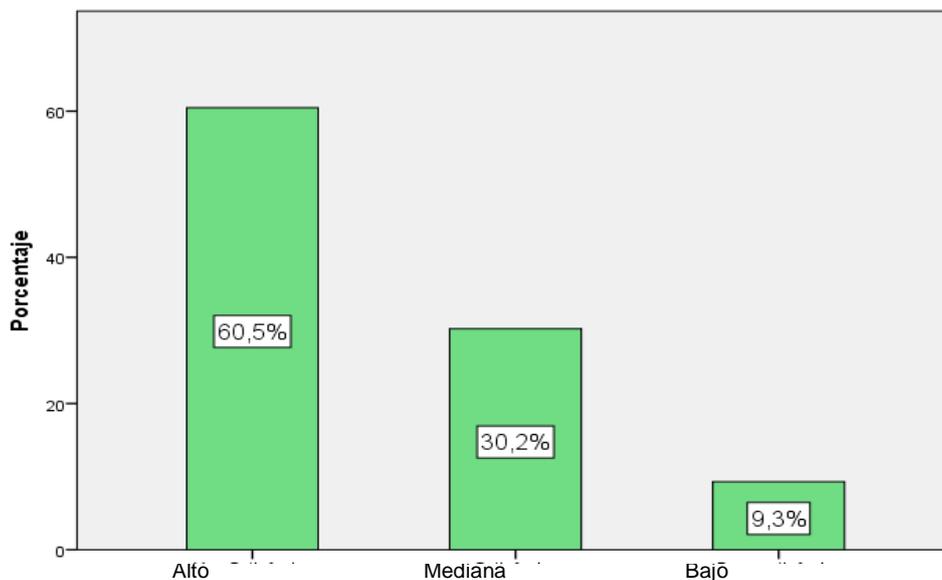
GRÁFICO N° 6**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN TRABAJO ACTUAL**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de personas encuestadas el 93,0% de los usuarios internos entrevistados, manifiestan que tienen una alta satisfacción con su trabajo actual, el 2,3%, tienen una mediana satisfacción con su trabajo actual, y el 4,7% de ellos, manifiestan tener una baja satisfacción con su trabajo actual.

Se concluye que en CLAS Tambopata el alto bienestar del usuario interno en el trabajo actual, le permite desarrollarse personal y profesionalmente, además de lograr a contribuir en el mejoramiento continuo de la calidad en puesto laboral.

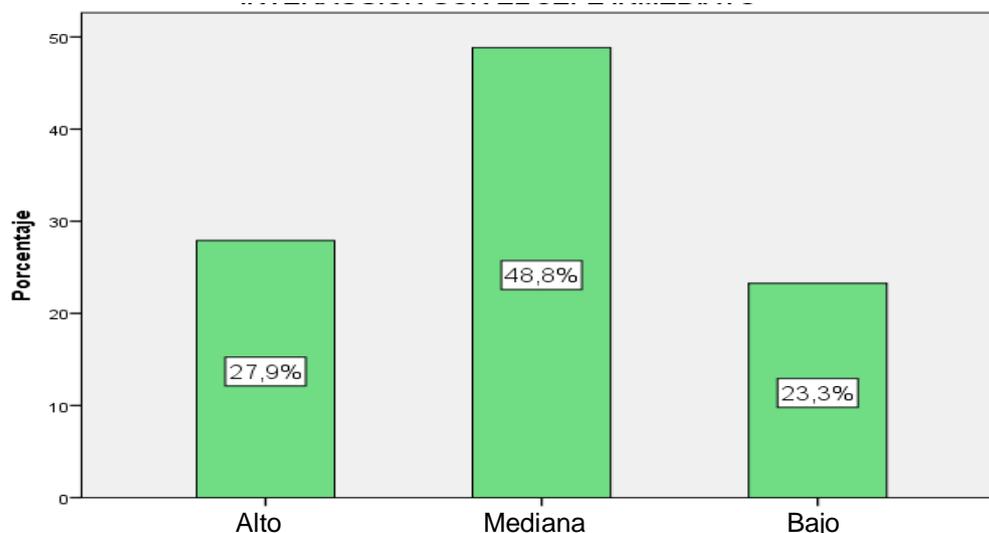
GRÁFICO N° 7**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN
TRABAJO GENERAL**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto al trabajo en general el 60,5% de los usuarios internos entrevistados, manifiestan tener una alta satisfacción, mientras el 30,2%, manifiestan tener una mediana satisfacción con el trabajo general y el 9,3% manifiestan estar con baja satisfacción.

Por consiguiente existe alta satisfacción del trabajador es más posible que su desempeño sea adecuado a las expectativas del usuario externo en donde se brinda una atención ambulatoria general, con integración de servicios preventivos y además de contar con apoyo técnico y normativo en la institución.

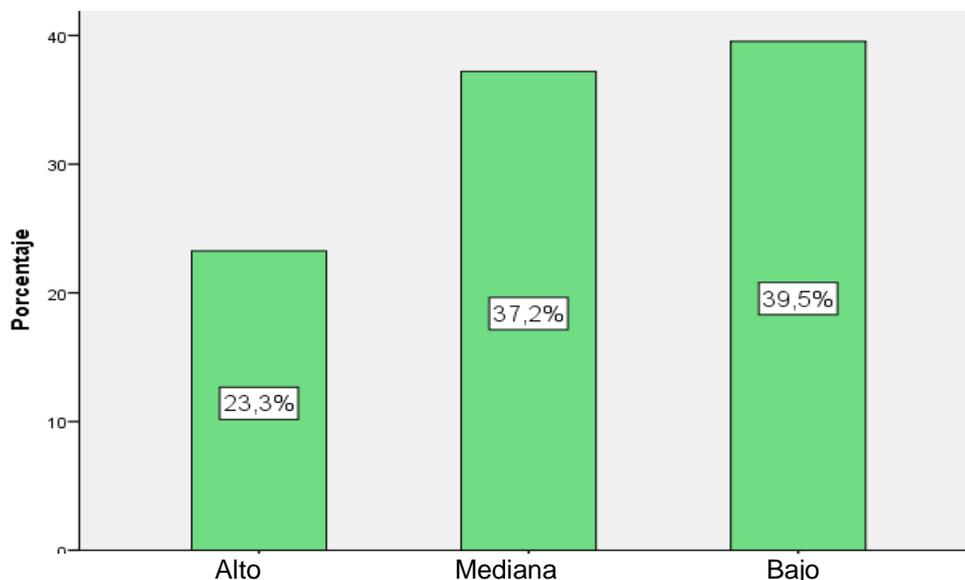
GRÁFICO N° 8**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 48,8% de los usuarios internos entrevistados, refieren tener una satisfacción mediana con el jefe inmediato, el 27,9% califican tener una alta satisfacción y el 23,3% de entrevistados, con baja satisfacción

Según Veliz M. en su estudio reitera que es necesario desarrollar un mejor manejo gerencial con la participación de todos prestadores de los servicios de la organización, es indispensable mejorar los mecanismos de recepción e información y reconocer al buen desempeño del personal. La satisfacción en el trabajo y la actitud general de la persona hacia su trabajo más las actividades que realizan requieren interacción con las colegas y con los directivos cumplir con los reglamentos organizacionales, sobrevivir con las condiciones de trabajo entre otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un numero de elementos del trabajo.

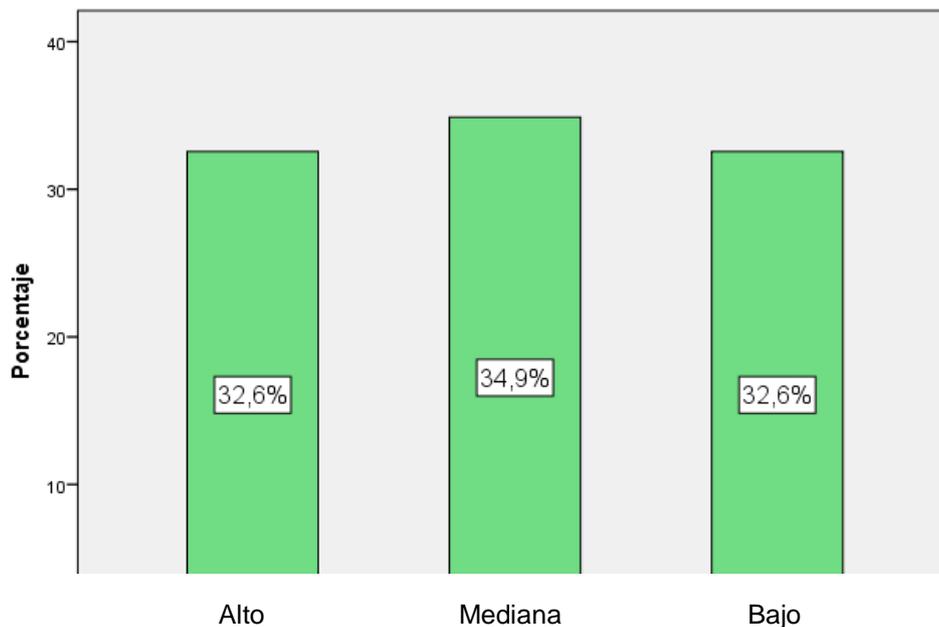
GRÁFICO N° 9**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN
OPORTUNIDAD DE PROGRESO.**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En relación a la dimensión oportunidad de progreso el 39,5% de los usuarios internos, manifiestan tener una baja satisfacción, mientras el 37,2% de entrevistados refieren tener una satisfacción mediana. Del total de entrevistados solo el 23,3% están con alta satisfacción.

Se evidencia una baja satisfacción esto se podría decir que el personal no cuenta con las oportunidades de seguir desarrollándose académica y científicamente y otro de factores intrínsecos esto podría inferir en la calidad de atención.

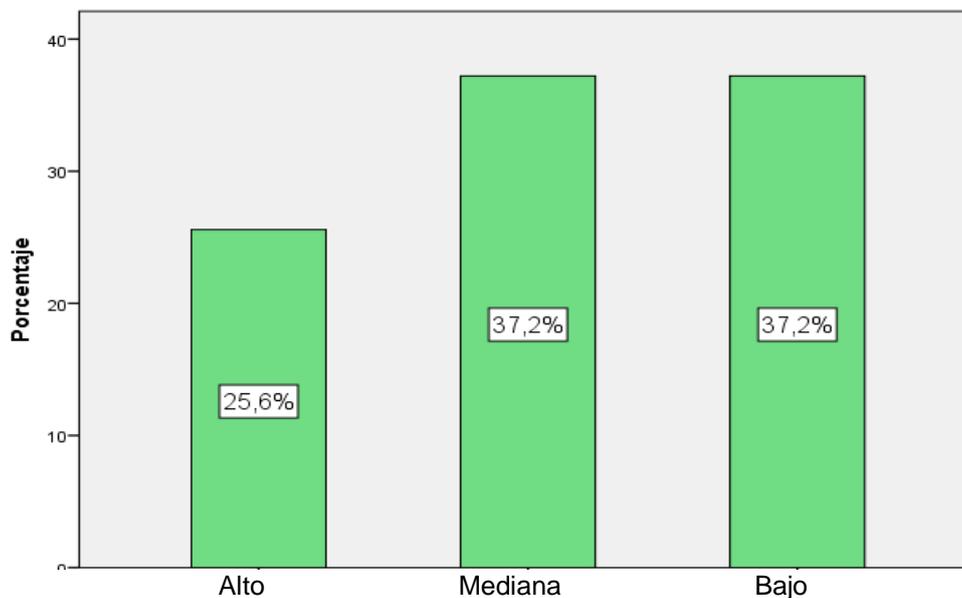
GRÁFICO Nº 10**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN
REMUNERACIONES E INCENTIVOS.**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Analizando los resultados de remuneraciones e incentivos, el 34,9% de los usuarios internos entrevistados, refieren tener una satisfacción media. Mientras el 32,6% de ellos están con una alta satisfacción y el otro 32,6% están con baja satisfacción con las remuneraciones e incentivos.

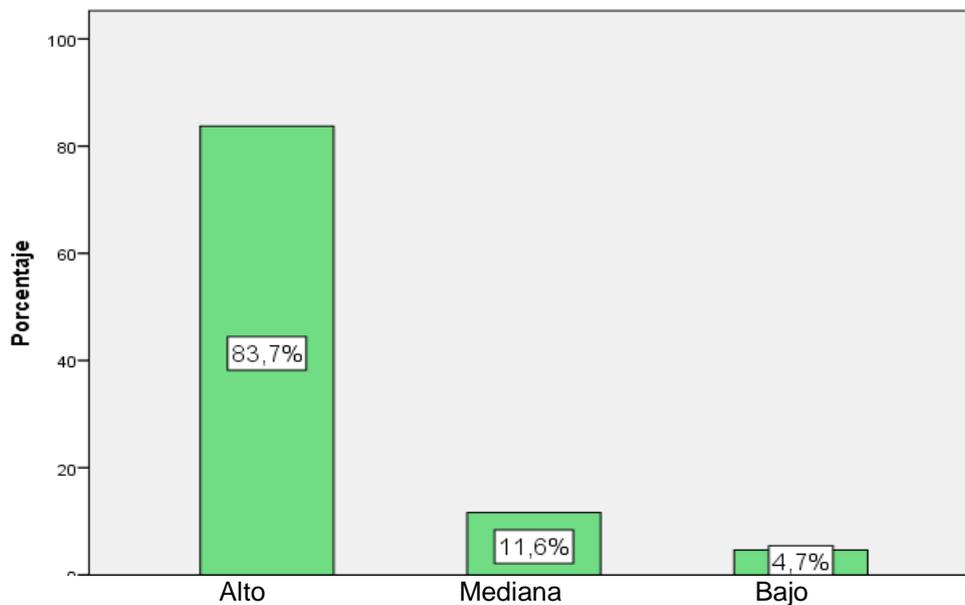
Que en su mayoría son personal nombrado que perciben los beneficios ya que los resultados no evidencian una satisfacción en comparación al personal contratado, ya que las remuneraciones e incentivos adecuados y oportunos fomentan la motivación.

GRÁFICO Nº 11**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN
INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de trabajadores encuestados, el 37,2% de entrevistados, tienen una satisfacción mediana y bajo respectivamente con la interrelación de los compañeros de trabajo; solo el 25,6% están con una alta satisfacción. Hay una igualdad de resultados entre una baja y mediana satisfacción a que podría explicarse de debilidades y falta de sensibilidad con respecto a interacciones con los compañeros de trabajo, esto se podría entender que falta empatía de compañerismo que es elemento fundamental para el buen clima laboral

GRÁFICO Nº 12**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON LA DIMENSIÓN
AMBIENTE DE TRABAJO.**

Fuente: Cuestionario para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016.

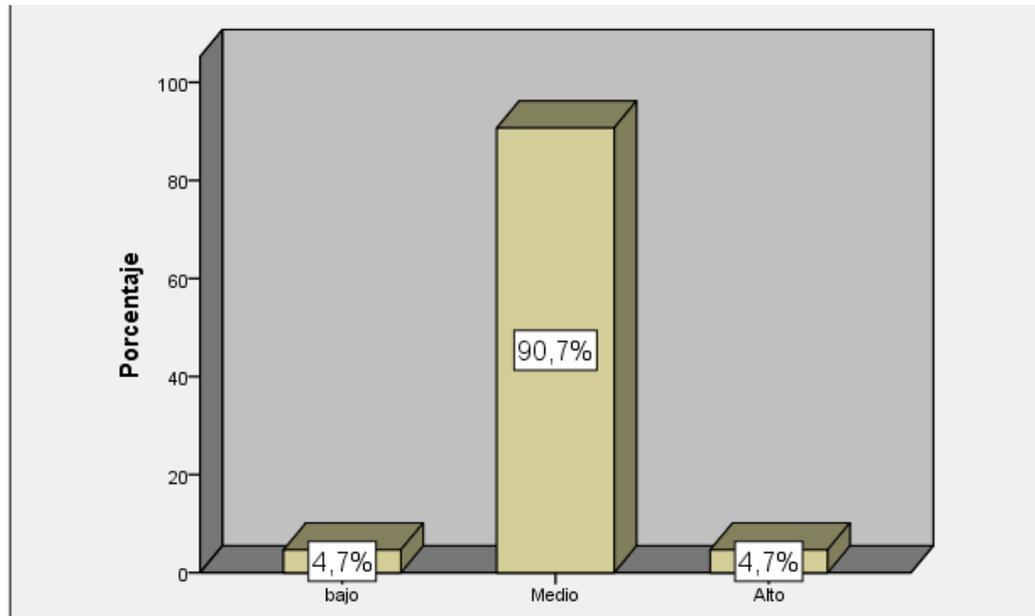
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto al ambiente de trabajo el 83,7% de los entrevistados, manifiestan tener una satisfacción alta. Mientras el 11,6% evidencian tener una satisfacción media y solo el 4,7% de usuarios internos están con una satisfacción baja.

Pese a las dificultades que se presentan en el trabajo los colaboradores actúan de manera proactiva superponiendo el interés institucional sobre otros de menguar el desarrollo y lograr resolver con diplomacia y respeto.

GRÁFICO N° 13

SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO



Fuente: Encuesta para usuarios interno, aplicado el 20 de abril del 2016

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 90.7% de los usuarios internos entrevistados, manifiestan tener una mediana satisfacción con la labor que desempeña del CLAS Tambopata, mientras 4.7%, califican estar con una baja satisfacción tan igual porcentaje de usuarios internos refieren estar con una alta satisfacción.

En el gráfico se evidencia que existe un nivel mediana satisfacción laboral de los usuarios internos lo que se podría decir el resultado para un nivel medio de productividad y se puede decir que el usuario interno no se siente satisfecho consigo mismo, mientras un usuario con alta satisfacciones más posible que siente mayor satisfacción personal y profesional y en su trabajo ofrece una atención de calidad.

La satisfacción general es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

CONCLUSIONES

1. Las características que describen mejor su puesto de trabajo en la organización del CLAS Tambopata -2016 son los personales asistenciales con el 69.8%; por lo que es indispensable para alcanzar el objetivo común de la satisfacción del usuario externo; seguido al grupo ocupacional de los usuarios internos un 39,5% son el personal técnico de enfermería que se podría sensibilizar en el manejo de relaciones interpersonales; según condición laboral el 72.1% son nombrados la que contribuye a una satisfacción laboral; referente al tiempo de servicio del CLAS Tambopata, el 55.8% laboran más de 5 años, por lo tanto al existir mayor permanencia laboral sería viable los cambios de debilidades en forma progresiva; respecto al tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo el 48.8% vienen laboran más de 5 años. Por lo tanto para que el servicio sea competitivo mejorar la forma de servir debe ser más de lo que espera.
2. En relación a la satisfacción del usuario interno se concluye que para el trabajo actual y trabajo en general los usuarios determinan estar con alta satisfacción por la remuneración y estabilidad laboral, con respecto a interacción al jefe inmediato manifiestan que estar con una satisfacción media es indispensable mejorar los mecanismos de recepción e información y reconocer al buen desempeño del personal, en cuanto a la oportunidad de progreso profesional existe una baja satisfacción; tal vez no cuenta con las oportunidades de seguir desarrollándose académicamente en el campo laboral. En las remuneraciones e incentivos el usuario interno refiere una satisfacción media se presume el personal contratado no tiene incentivos a la labor que desempeña, referente al interacción de los compañeros de trabajo, manifiestan insatisfacción tal vez a la falta de empatía. Frente al ambiente de trabajo es alta satisfacción por diplomacia y respeto.

RECOMENDACIONES

Mejorar con la organización satisfactoria y mantener siempre la unidad de los trabajadores; generando para ello otras investigaciones en las que se determinen otros factores que pueden tener influencia en la satisfacción del usuario interno.

Implementar un programa de capacitación y evaluación de oportunidades de progreso profesional que permitan mejorar la organización.

Establecer un programa de actividades que propicien el mantenimiento de una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Amorós E. Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm>
- (2) Organización Internacional del Trabajo. Cambios en el mundo del trabajo. Memoria del director general. 2006. Conferencia internacional del trabajo. 95. A reunión 2006. Informe I (C). Disponible en URL: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-i-c.pdf>.
- (3) Artacho C, Fuentes F, Sánchez S. Ranking Internacional de Satisfacción Laboral. España 2008. Rev. Capital Humano, N°219, Pp 60, Marzo 2008.
- (4) Vuotto M, Arzadum P. El buen trabajo y la satisfacción laboral. Argentina, 2009.
- (5) Contreras F, Espinal L, Pachón A, Gonzales J, Burnout, Liderazgo y Satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. 2013.
- (6) Gonzales L, Guevara E, Morales G, Segura P, Luengo C, Relación de la satisfacción laboral con estilos de Liderazgo en enfermeros de Hospitales públicos, Santiago, Chile 2013.
- (7) López J, Estudio psicosocial sobre las consecuencias del trabajo de las enfermeras del Hospital como la gestión de los recursos humanos. Riberao Preto. Brasil 2013.
- (8) Arboleda G, Ingreso y capacitación del personal vinculado a instituciones del tercer nivel de atención en salud. Medellín, Colombia 2012.

- (9) *Gutiérrez E, Factores asociados a la motivación del personal profesional de enfermería, que labora en las micro redes Belenpampa, Siete Cuartones y Wanchaq de la red cusco norte, 2012.*
- (10) Veliz M- Villanueva R. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur; 2013. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL>
- (11) Pérez N, clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo Iquitos 2015. Disponible en: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- (12) Alva j, Juarez j, relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/alva_jose_satisfacci%c3%93n_laboral_agropecuaria.pdf
- (13) Teoría. Sor callista Roy. “modelo de adaptación en 1984 publico una versión revisada de su modelo Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
- (14) Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler: Disponible en; http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012
- (15) Caballero, K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado. 6 (1–2). España, 2002.

- (16) Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
- (17) García D. Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Disponible en:
<http://librosgratis.net/leer/?title=SATISFACCI%C3%93N+LABORAL.+UNA+APROXIMACI%C3%93N+TE%C3%93RICA&doc=jdbe8Xb48LnLbuyKZwWTfG0NC2CddMuxEsPozXSBU4d>.
- (18) Mora P. Satisfacción laboral. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml#ixzz2exOjxt4x>.
- (19) Abadi M. La calidad del servicio. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
- (20) Abadí M. La calidad del servicio. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
- (21) Veliz M- Villanueva R. *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*, 2013. Disponible
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/veliz_maria_villanueva_ruth_calidad_infecciones.pdf?sequence=1
- (22) Roberto Hernández Sampieri, 2006
- (23) Ministerio de Salud. Estándares de calidad de atención para el primer nivel de atención. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Perú. Julio, 2002

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA		
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud de Tambopata- Puerto Maldonado, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuáles son las características generales del usuario interno?</p> <p>Cuál es la satisfacción en el trabajo del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud de Tambopata - Puerto Maldonado, 2016 en las dimensiones trabajo actual trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar la satisfacción del Usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud de Tambopata - Puerto Maldonado, 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características del usuario interno. • Determinar la satisfacción laboral del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud de Tambopata - Puerto Maldonado, 2016 en las dimensiones trabajo actual trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>VARIABLE IMPLICADA</p> <p>Satisfacción del usuario interno</p> <p>VARIABLES NO IMPLICADAS</p> <p>Puesto de trabajo</p> <p>Grupo ocupacional</p> <p>Condición laboral</p> <p>Tiempo de servicios en el MINSA</p> <p>Tiempo de servicios en su actual puesto</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo simple.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">M</td> <td style="text-align: center;">O</td> </tr> </table> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: De diseño descriptivo simple TRANSVERSAL</p> <p>Porque permitió obtener información sobre las variables a investigar.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Está constituido por todos los trabajadores del Comité Local de Administración de Salud de Tambopata, independientemente si son profesionales, técnicos o auxiliares, nombrados contratados u otro régimen laboral. N = 86</p> <p>MUESTRA : n = 43</p> <p>Muestreo: probabilístico de carácter intencionado. El 50 % de la población de estudio, el muestreo es probabilístico de aleatorio simple.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS:</p> <p>Técnica: Entrevista.</p> <p>Instrumento: Encuesta establecida por el MINSA</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Estadística descriptiva; Describir los datos obtenido a base de Microsoft Excel para su presentación de grafico al final de la investigación.</p>	M	O
M	O				

ANEXO N °02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	EXPRESION FINAL
<p>Satisfacción del trabajador Es la percepción del trabajador con respecto a su ocupación actual como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.</p> <p>Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser</p>	Trabajo actual	<p>Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.</p> <p>El trabajo de mi servicio está bien organizado</p> <p>En el trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.</p> <p>Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.</p>	<p>3 de Acuerdo</p> <p>2 Indiferente</p> <p>1 Desacuerdo</p>	<p>Alto</p> <p>Mediano</p> <p>Bajo</p>
	Trabajo en general	<p>Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo</p> <p>La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.</p> <p>En términos Generales me siento media con mi centro laboral</p>	<p>3 de Acuerdo</p> <p>2 Indiferente</p> <p>1 Desacuerdo</p>	<p>Alto</p> <p>Mediano</p> <p>Bajo</p>
	Interacción con el jefe inmediato	<p>Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.</p> <p>Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.</p> <p>Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.</p> <p>Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.</p> <p>Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.</p>	<p>3 de Acuerdo</p> <p>2 Indiferente</p> <p>1 Desacuerdo</p>	<p>Alto</p> <p>Mediano</p> <p>Bajo</p>
	Oportunidades de progreso	<p>Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.</p> <p>Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.</p>	<p>3 de Acuerdo</p> <p>2 Indiferente</p> <p>1 Desacuerdo</p>	<p>Alto</p> <p>Mediano</p> <p>Bajo</p>

	Remuneración es y incentivos	El sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	3 de Acuerdo 2 Indiferente 1 Desacuerdo	Alto Mediano Bajo
	Interrelación con los Compañeros de Trabajo	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. Estoy de acuerdo con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	3 de Acuerdo 2 Indiferente 1 Desacuerdo	Alto Mediano Bajo
	Ambiente de Trabajo	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	3 de Acuerdo 2 Indiferente 1 Desacuerdo	Alto Mediano Bajo

ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACION
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

N°....

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA COMUNIDAD LOCAL DE
ADMINISTRACIÓN DE SALUD TAMBOPATA –PUERTO MALDONADO – 2016”**

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

Parte I: INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /.../....

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- | | | |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|
| a) Director | b) Jefe de servicio | c) Jefe de Establecimiento |
| d) Personal Administrativo | e) Personal asistencial | f) Personal de servicio |
| g) Otros (especifique) | | |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | | |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| a) Médico | b) Enfermeras | c) Obstetra |
| d) Odontólogo | e) Psicólogos | f) Nutricionista |
| g) Trabajadora social | h) Técnico de enfermería/Auxiliar | i) Técnico administrativo |
| j) Otro (especifique) | | |

3. ¿Cuál es su condición laboral en el CLAS TAMBOPATA?

- | | | |
|-------------|---------------------------------|----------|
| a) Nombrado | b) Contratado por servicios CAS | c) Otros |
|-------------|---------------------------------|----------|

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el CLAS TAMBOPATA?

- | | | |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| a) Menos de 1 año. | b) De 1 a 4 años. | c) De 5 años a más. |
|--------------------|-------------------|---------------------|

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?

- | | | |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| a) Menos de 1 año. | b) De 1 a 4 años. | c) De 5 años a más. |
|--------------------|-------------------|---------------------|

Parte II: APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 3, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a lo siguiente. Estoy:

3 De acuerdo	2 Indiferente	1 Desacuerdo
--------------	---------------	--------------

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Dimensiones	N°	Que apreciación tiene de su centro laboral	puntaje		
Trabajo Actual	1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	3	2	1
	2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	3	2	1
	3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	3	2	1
	4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	3	2	1
Trabajo en General	5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	3	2	1
	6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	3	2	1
	7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato	8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	3	2	1
	9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	3	2	1
	10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	3	2	1
	11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	3	2	1
	12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	3	2	1
Oportunidades de progreso	13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	3	2	1
	14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos	15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	3	2	1
	16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo	17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	3	2	1
	18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	3	2	1
Ambiente de Trabajo	19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	3	2	1
	20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	3	2	1
	21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	3	2	1
	22	El nombre y prestigio del MINS A es gratificante para mí.	3	2	1

NIVEL DE SATISFACCIÓN:

ALTO MEDIANO D BAJO

ANEXO Nº 4
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACION
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
... identificado con DNI Nro.
.....

Trabajador del CLAS TAMBOPATA, mediante la presente acepto participar del estudio “SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD TAMBOPATA – PUERTO MALDONADO 2016”, habiendo tomado conocimiento de la finalidad que persigue.

Para este efecto firmo el presente documento, en fe de lo descrito.

Puerto Maldonado,..... de de 2016.