

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTÍN DE PORRAS 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL
TÍTULO DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Br. MANTILLA ALAYO RAYSSA XIMENA

Br. VASQUEZ JARA, LIZ JANINA.

ASESORA:

DRA. MARÍA DEL PILAR GÓMEZ LUJÁN.

TRUJILLO-PERÚ

2016

DEDICATORIA

*A mi padre: **Luís***

Quien ha sido la fortaleza y firmeza que impulsa nuestra pequeña familia, la cual es el motivo más grande en mi vida y me ha permitido llegar hasta este punto de mi carrera profesional. Gracias Papá.

*A mi valerosa madre: **María***

Quien a lo largo de toda mi vida encaminó mis pasos y motivó mi formación académica. Su tenacidad y lucha interminable por salir adelante, ha hecho de ella un gran ejemplo a seguir, y lo que hasta ahora he logrado conseguir es gracias a sus consejos y su amor incondicional. Te amo mamá.

A mis segundas madres:

René y Jenny

Quienes me guiaron por el camino de la bondad y la fe en Dios, gracias por su amor y dedicación todos estos años. Gran parte de lo que soy se lo debo a ustedes y sus sabios consejos. Las quiero infinitamente.

XIMENA

*A mis padres: **Ólmer y Alicia**, Por haberme dado la vida, brindarme todo su amor desde el día que nací. Por tu gran dedicación, confianza, comprensión, paciencia, apoyo incondicional y por haberme enseñado a encarar las adversidades de la vida sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.*

*A mis hermanos e incondicionales amigos: **Edgar, Jessy, Sanía y Mirtha**, por compartir nuestras alegrías y tristezas, siendo su cariño, Comprensión y apoyo incondicional los que me incentivaron a la culminación de todas mis metas y porque siempre estamos unidos.*

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO por su prestigio y darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales de excelente calidad y orgullosas de egresar de nuestra alma mater.

A la Lic. Rossina de la Rosa Condormango Por las facilidades brindadas para la ejecución del proyecto de investigación.

A los profesores que durante el transcurso nuestra carrera profesional nos inculcaron el amor por la enfermería, el compromiso de brindar el cuidado con calidad, basado en la ciencia, ética y en el arte de cuidar de nuestra población peruana.

A los usuarios que colaboraron y participaron voluntariamente en la investigación.

XIMENA Y LIZ

RECONOCIMIENTO

Un especial reconocimiento a nuestra asesora de tesis, Dra. MARIA DEL PILAR GOMEZ LUJAN; por su afecto, motivación, conocimientos, reconocida experiencia académica y en investigación, que hizo posible la culminación de nuestra tesis con éxito.

Las autoras

SUMARIO

	Pág.
RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	12
III. MATERIAL Y MÉTODO.....	18
IV. RESULTADOS.....	37
V. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	53
VIII. RECOMENDACIONES.....	60
IX. ANEXOS.....	61

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN
CLIMA ORGANIZACIONAL, CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE
PORRAS**

Vásquez Jara Liz Janina ¹
Mantilla Alayo Rayssa Ximena ²
Dra. María del Pilar Gómez Luján ³

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional, se realizó en el Centro de Salud San Martín de Porras – Trujillo 2016, con la finalidad de establecer la relación entre el grado de satisfacción del usuario interno y el nivel de clima organizacional. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores del Centro de Salud que cumplieron con los criterios de inclusión de la investigación. Para la recolección de datos se utilizó tres instrumentos: La escala de Clima Organizacional y la escala de satisfacción e insatisfacción laboral herzbergiana. La información obtenida fue procesada y analizada mediante la prueba estadística Chi cuadrado. Recolectada la información se llegó a las siguientes conclusiones: Cuando el nivel de clima organizacional es más alto, en la misma frecuencia aumenta el grado de satisfacción laboral. El grado de satisfacción del usuario interno guarda relación altamente significativa con el nivel de clima organizacional. (P=0.0037).

Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción del usuario Interno.

¹Br. En Enfermería. Facultad de Enfermería de Universidad Nacional de Trujillo. Email: efejelisami_19@hotmail.com

²Br. En Enfermería. Facultad de Enfermería de Universidad Nacional de Trujillo. Email. ximanti1006@gmail.com

³Dra. En Enfermería. Profesora Principal del Dpto. Académico del Adulto y Anciano de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo. Email. mpgomez2001@hotmail.com

DEGREE OF INTERNAL USER SATISFACTION ACCORDING TO ORGANIZATIONAL CLIMATE, SAN MARTIN DE PORRAS HEALTH CENTER

Vásquez Jara Liz Janina ¹
Mantilla Alayo Rayssa Ximena ²
Dra. María del Pilar Gómez Luján ³

ABSTRACT

The present investigation is of descriptive correlational type, was carried out in the Health Center San Martin de Porras - Trujillo 2016, in order to establish the relationship between the degree of satisfaction of the internal user and the level of organizational climate. The sample consisted of 30 workers from the Health Center who met the inclusion criteria of the research. For data collection, three instruments were used: The Organizational Climate Scale and the Herzbergian job satisfaction and dissatisfaction scale. The information obtained was processed and analyzed using the Chi square statistical test. Collecting the information, we reached the following conclusions: When the level of organizational climate is higher, the same frequency increases the degree of job satisfaction. The degree of satisfaction of the internal user has a highly significant relationship with the level of organizational climate. (P = 0.0037).

Key Words: Organizational Climate, Internal User Satisfaction.

¹Br. In Nursing. Faculty of Nursing, National University of Trujillo. Email: efejelisami_19@hotmail.com

²Br. In Nursing. Faculty of Nursing, National University of Trujillo. E-mail. ximanti1006@gmail.com

³Dra. In Nursing Principal Teacher of the Academic Department of Adult and Elder of the Faculty of Nursing of the National University of Trujillo. E-mail. mpgomez2001@hotmail.com

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores. Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos se obtendrán las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia, la introducción del clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente; y otro de los aspectos que más

importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo (Vásquez, 2007).

En la medida que se mantiene un clima organizacional satisfactorio que permita conocer el conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que caracterizan a los colaboradores de un establecimiento de salud. Asimismo, es importante que se pueda identificar, analizar, solucionar y/o prevenir los conflictos que se presentan en una organización que se contraponen al logro de los objetivos y misión institucionales (Ministerio de Salud - MINSA, 2010).

El clima organizacional en el mundo actual se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio, así como lograr una mayor eficiencia organizativa.

Este refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño y productividad o para encontrar su punto de equilibrio dentro de la organización; por ello, cuando se evalúa el clima organizacional lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o

entorpecedores del logro del desempeño de los objetivos de las instituciones; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio, en el que priman las interacciones sujeto - organización y sujeto - sujeto (Sánchez, 2010).

La investigación sobre clima organizacional realizada a directivos de la Atención Primaria del Sistema Nacional de Salud, partiendo de la importancia que reviste identificar los elementos que dificultan o facilitan la conducción de los procesos de dirección a este nivel, para el logro de este objetivo se identificó la percepción que tienen los directores de diferentes áreas de salud en sus respectivas instituciones y se utilizó además el Inventario que sobre este aspecto utiliza la OPS/OMS, para explorar cuatro dimensiones básicas: Motivación, Liderazgo, Reciprocidad y Participación (Pérez y Segredo, 2016).

En el campo de la salud el clima organizacional y la satisfacción laboral en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes para los profesionales de la salud; cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y brindar una atención de calidad. Por ello el conocimiento y comprensión del nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud constituyen factores fundamentales para la organización; por lo tanto, el clima organizacional es considerado

como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, este influye en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad de una organización (Sánchez, 2010).

A partir de los últimos 10 años la preocupación por la productividad ha evolucionado hasta que el recurso humano ha pasado a ser considerado como un factor central. La proliferación de modelos organizacionales pendientes de conseguir niveles de productividad más altos, ha significado también el incremento del interés por esquemas de motivación, de incentivos, de internalización en los trabajadores de los valores de la organización (Chiavenato, 2010).

Actualmente, al ser aplicados en el campo de la salud tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite

mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, en donde se conoce las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados (Robbins, 2011).

Actualmente el trabajo en las organizaciones dedicadas al cuidado de la salud está orientado a instrumentar tanto los recursos humanos como los tecnológicos a fin de crear un clima organizacional armónico, siempre que los profesionales de la salud se unan en un esfuerzo común, para logara resultados productivos, exhibiendo conductas profesionales efectivas como un forma de demostrar sus valores e identidad con la organización; con la finalidad de fomentar un clima organizacional positivo, dirigido a facilitar el desarrollo personal, generando a su vez el incremento de sus niveles de autoestima, aumento del prestigio social y del estatus, prevenientes del trabajo realizado en las instituciones de salud (MINSA, 2008).

Desde 1978 se realizan estudios de Clima Organizacional, Litwin y Stinger fueron los primeros en determinar que este comprendía nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación

con la organización. Lo más relevante de este enfoque sería, permitir una visión rápida y objetiva de las percepciones y sentimientos que se asocian a determinadas estructuras y condiciones de la organización (Segredo, 2012).

En nuestra realidad actual la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.

Por ello, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. (Segredo, 2012).

Por lo expuesto, el estudio del clima organizacional, resulta imperativo en las organizaciones modernas como condición previa

para introducir la filosofía del trabajo en equipo, toda vez que a través de su análisis, podrá identificarse las dimensiones que puedan afectar el comportamiento individual y grupal y en consecuencia el rendimiento organizacional, adoptando proactivamente medidas preventivas y correctivas, como por ejemplo, de mejora en las políticas de personal, las condiciones de trabajo entre otras más (MINSAs, 2010).

Existen abundantes antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el Clima Organizacional, Cultura organizacional y Satisfacción Laboral investigados en variados lugares a nivel nacional y a nivel internacional como instituciones educativas públicas, instituciones de salud y empresas privadas, entre otros.

Arias y Jiménez (2007), En su trabajo de investigación titulado “Factores del Clima Organizacional influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños”, quienes obtuvieron como resultado que los factores del Clima Organizacional (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN).

Pérez y Rivera (2015), en su estudio denominado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013”, quienes obtuvieron que existe predominio del Nivel Medio (57.9%). 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.

Por lo expuesto y además porque a lo largo de nuestras prácticas pre profesionales en los diferentes años académicos y en diferentes unidades de los servicios de salud, se vio la necesidad de evaluar y tomar en consideración ciertos aspectos que influyen en un determinado grupo de personas de manera positiva o negativamente, afectando el rendimiento de trabajo, productividad de la institución, calidad de atención, satisfacción laboral, entre otros; como en el caso de la institución que fue estudiada, se evidenciaron ciertas incomodidades del personal; los cuales expresaron su malestar sobre malas relaciones interpersonales, falta de trabajo en equipo y condiciones de trabajo inadecuadas, ya que deben trabajar con mayor demanda de pacientes, con bajo presupuesto y con gran exigencia de metas, falta de equipamiento, insumos, materiales, medicamento; saturación de actividades, con sobre carga laboral, debido a la reducción de personal en las instituciones, en las que debe trabajar con una cantidad de pacientes cumpliendo una serie de actividades que demandan mayor esfuerzo.

Por todas estas consideraciones se realizó la presente investigación, cuyo propósito se orienta a determinar el Clima Organizacional en el personal de salud en el Centro de Salud San Martín de Porras. La investigación en lo teórico se justifica porque trata desde la descripción conceptual y teórica del Clima Organizacional, enfocado en las dimensiones, buscando explicaciones a la función general de los trabajadores de salud y el nivel de influencia en su calidad de vida laboral, es decir en la satisfacción inherente de su desempeño laboral.

Para la institución, es idónea la relevancia de las variables estudiadas, porque se enmarcaron las dificultades que fueron observadas en el transcurso de sus actividades, y esto hará reflexionar a los miembros de la organización, tratarán de mejorar para bien y obtendrán mayor desempeño de los colaboradores, esto debe ser así, para que el personal tenga buena comunicación efectiva y establezcan un clima organizacional satisfactorio; y si en algún momento existiese averías en las operaciones, conflictos laborales, lo supieran manejar asertivamente.

Así mismo es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos

y de mejora de la relación usuario interno/usuario externo. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada.

Finalmente, la presente investigación contribuye a que los resultados sirvan como aporte importante al campo de la salud y específicamente en ámbito administrativo de los servicios de enfermería, de tal forma que contribuya al redimensionamiento de la gerencia para el alcance de metas propuestas en busca del bienestar colectivo; con ello se obtendrá un desarrollo social, profesional y organizacional.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuál es la relación que existe entre el grado de satisfacción del usuario interno y el nivel de clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud San Martín de Porras?

OBJETIVOS:

A. OBJETIVO GENERAL:

Establecer si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario interno y el nivel de clima organizacional en el Centro de Salud San Martín de Porras 2016.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el nivel del clima organizacional del usuario interno (personal de salud) del Centro de Salud San Martín de Porras – Trujillo 2016.
2. Determinar el grado de satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud San Martín de Porras – Trujillo 2016.

II.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Los conceptos principales que guiaron el abordaje teórico del presente trabajo de investigación fueron: clima organizacional y satisfacción del usuario interno. Antes es preciso detallar cuan importantes son los conceptos mencionados para personal de salud, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud.

Según Méndez (2008), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Según Wigodski (2004), define Clima organizacional como “las características del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual” .En el contexto del personal de salud como sistema organizativo que direcciona las acciones del recurso profesional para ofrecer cuidados de calidad a los usuarios, el clima organizacional puede ser un factor de distinción

e influencia en el comportamiento del personal de salud, propiciador de motivación, satisfacción, mayor productividad, aumento de compromiso y lealtad con la organización y por ende, con el desempeño profesional.

Por su parte Chiavenato (2011), en su concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes.

Del mismo modo Robbins (2013), define al clima organizacional como la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influye en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.

El autor también refiere que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Para Cuevas (2011), el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental y maquinarias, vestuario, equipo de protección, etc. para modificar las actitudes y conductas de los miembros, también para efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen.

Es por ello que Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), manifiestan que el éxito organizacional depende en gran parte de los

recursos humanos y estos a su vez, de los planes que existan dentro de las organizaciones para cubrir sus necesidades, de ahí la importancia de ofrecerles un ambiente de trabajo en el cual se sientan a gusto y motivados para poder dar lo mejor de sí.

Además estos autores exponen que existen dificultades en las organizaciones como: los conflictos disfuncionales, la comunicación, la excesiva estructura burocrática, el mal liderazgo, las relaciones formales e informales de trabajo; que podrían incidir directamente en el ambiente de trabajo, así como también los objetivos, normas y procedimientos que no estén adaptados a la realidad de la organización dentro de su medio geográfico, producto de políticas erróneas que existen dentro de las mismas.

Robbins y Coulter (2010), manifiestan además que en toda Institución de cualquier rubro, el clima organizacional es diferente, ya que son disímiles factores que determinen el clima como pueden ser: comunicación, motivación, relaciones interpersonales, liderazgo y satisfacción que influyen en el comportamiento de las personas, ya sea en mejorar o no su desempeño.

El clima organizacional o la calidad de vida laboral, es el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer las necesidades personales de cada trabajador, a través de sus experiencias en el contexto organizacional donde se adoptan las más

variadas políticas de gestión de los recursos humanos de esta calidad influye de forma importante en la satisfacción del trabajo (Chiang, Salazar y Núñez, 2008).

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), indican que “Los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente”.

Dentro del concepto de satisfacción del usuario, se encuentra la satisfacción laboral definida como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins, 2013).

El autor también refiere que la satisfacción laboral depende del puesto de trabajo que se tenga en la organización, asimismo de las personas con quienes se convive al hacerlo. Además existe una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Así mismos, estudios indican que los niveles de satisfacción varían significativamente, dependiendo de la faceta del trabajo a la que se haga referencia; en general las personas se sienten más satisfechas con su puesto de trabajo, con su actividad en sí, y con sus supervisores y colegas, que con su salario y las oportunidades de ascenso (Robbins, 2013).

En Estados Unidos y la mayoría de los países desarrollados la gente presenta una satisfacción laboral. Estudios independientes efectuados entre los trabajadores estadounidenses durante los últimos 30 años indican, por lo general, que la mayoría de individuos están más satisfechos que insatisfechos con sus puestos de trabajo, pero se debe ser cautelosos. Datos recientes muestran una caída drástica en los niveles de satisfacción laboral promedio durante la contracción económica que inicio a finales del 2007, tanto que únicamente cerca de la mitad de los trabajadores informan sentirse satisfechos ahora con su puesto de trabajo (Robbins, 2013).

El clima organizacional, constituye la personalidad de toda empresa productiva y de servicio, como elemento fundamental de las instituciones de salud, el clima organizacional condiciona el comportamiento de las personas profesionales y no profesionales que trabajan unidas por un bien común la salud del paciente o usuario de los servicios que integran la compleja estructura organizativa de un hospital.

III.- MATERIAL Y MÉTODO

1. Tipo de investigación:

La presente investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal. En esta perspectiva los estudios de naturaleza cuantitativos recogen y analizan datos numéricos sobre variables y emplea modelos matemáticos (Hernández, 2010).

El diseño utilizado fue de tipo descriptivo, el mismo que busca especificar las propiedades importantes de personas o grupos. Además mide y evalúa diversos aspectos, dimensiones, componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, por tanto desde el punto de vista científico, describir es medir (Hernández, 2010).

De corte transversal, es la unidad de tiempo que se realizó la investigación, en el Centro de Salud “San Martín de Porras” de Trujillo, y se realizó durante los meses de Julio a Agosto del 2016.

2. Población de estudio:

2.1. Universo Muestral:

Estuvo conformado por 30 usuarios internos, constituidos por el personal de salud (médicos, odontólogos, enfermeras, psicólogos, obstetras, técnicas de enfermería, técnicos de laboratorio, técnicos de farmacia) que actualmente se encuentren laborando en el Centro de Salud que cumplan con los criterios de inclusión.

2.2. Criterios de Inclusión:

- Usuarios Internos, constituido por el personal de salud que se encuentre trabajando en el Centro de Salud, durante 1 año o más.
- Usuarios Internos, constituido por el personal de salud que acepte voluntariamente participar como sujetos de la investigación.
- Usuarios Internos, constituido por el personal de salud contratado y/o nombrado.

2.3. Escenario de estudio:

El escenario de la investigación fue el Centro de Salud San Martín de Porras, localizado en el Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad.

3. Unidad de análisis:

La unidad de análisis lo constituyó el Usuario Interno (Personal de Salud) que labora en el Centro de salud Centro de Salud San Martín de Porras que cumplan con los criterios de inclusión.

4. Instrumentos:

4.1. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Este instrumento fue constituido a partir del modelo de clima organizacional desarrollado por Koys y DeCottis (1991). Está conformado por 40 ítems que evalúan el clima organizacional a través de 3 niveles (Alto, Medio, Bajo); además ha sido reestructurado por las autoras Castro, Lizarazo y Quevedo (2008).

Así también se tomaron como referente sus dimensiones, las cuales son: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, para el presente estudio se valoraron de forma general.

Cada pregunta se respondió según una escala de 1 al 5 a la que se superpuso como escala de valoración, la siguiente:

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)

- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

LA CALIFICACIÓN TOTAL:

- Nivel de Clima Organizacional Alto: 148 a 200
- Nivel de Clima Organizacional Medio: 94 a 147
- Nivel de Clima Organizacional Bajo: 40 a 93

4.2. ESCALA DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL HERZBERGIANA (ESILH).

Fue elaborada por León y Sepúlveda (1998) quienes tomando en consideración los aspectos teóricos de sus investigaciones basados en la teoría Bifactorial de Herzberg, pusieron a prueba la primera interpretación de la teoría formulándola en términos de satisfacción e insatisfacción; posteriormente fue validada por Alayo (2001) y luego por Altuna (2006).

El cuestionario individual exhibe los ítems correspondientes a los factores del puesto que se investiga a razón de tres ítems por factor, conformándose 18 ítems. Los 9 primeros están relacionados con los factores intrínsecos (Tareas en sí; Autonomía: Desarrollo Personal) y los 9 restantes están en relación con los factores extrínsecos (Sueldo, Condiciones Físicas y Supervisión).

Factores Intrínsecos

- Tareas en sí: Se refiere al grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con su resultado visible.
- Autonomía: Grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar oportunidades significativas a su autorrealización.

Factores extrínsecos

- Sueldo: Grado en el cual el empleado percibe que los beneficios y atractivos de un puesto son justos y razonables.
- Condiciones físicas: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Supervisión: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Cada uno de estos factores constó de tres ítems colocados dentro de la escala en siguiente orden establecido:

FACTORES	ITEMS
TAREAS EN SI	1,2,3
AUTONOMÍA	4,5,6
DESARROLLO PERSONAL	7,8,9
SUELDO	10,11,12
CONDICIONES FISICAS	13,14,15
SUPERVISIÓN	16,17,18

Los ítems fueron valorados según la escala de Likert con ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, la puntuación es de 1 a 5, desde Muy insatisfecho a Muy satisfecho.

Alternativas	Frecuencia
Muy insatisfecho (MI)	1
Insatisfecho (I)	2
Ni satisfecho Ni insatisfecho (NS NI)	3
Satisfecho (S)	4
Muy satisfecho (MS)	5

Los puntajes totales permitieron categorizar el grado de satisfacción en Alta, Media y Baja.

PUNTAJE	NIVEL
81 – 89	Grado de Satisfacción Laboral Alto
55 – 80	Grado de Satisfacción Laboral Medio
18 – 54	Grado de Satisfacción Laboral Bajo

4.3. ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Es un cuestionario cerrado según el Modelo SERVQUAL ítems tipo escala numérica.

Este instrumento consta de tres secciones: La presentación, en donde se informará al usuario sobre el objetivo de la investigación, se le solicitará su colaboración, se le garantizará el trato confidencial de la información proporcionada y datos generales del encuestado, la segunda son las instrucciones con las preguntas de Expectativas y la tercera con las preguntas de Percepciones,

considerando las 5 dimensiones de la satisfacción según el Modelo SERVQUAL:

Fiabilidad: (Preguntas del 01 al 05), Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09), Seguridad: (Preguntas del 10 al 13), Empatía (Preguntas del 14 al 18) y Aspectos Tangibles: (Preguntas del 19 al 22).

El instrumento de medición, constó de datos generales del encuestado y de 44 ítems o preguntas en total, de los cuales midieron las expectativas (22 ítems o preguntas) y percepciones (22 ítems o preguntas), con opciones de respuesta codificadas, se le asignaron valores de 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde se considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación, respondiendo marcando con una "X", a modo de facilitar el procesamiento matemático de las estimaciones.

Calificando a las Expectativas que se refieren a la IMPORTANCIA que el usuario externo le otorga a la atención que espera recibir del personal de salud que lo atendió y a las Percepciones, que se refieren a como el usuario externo HA RECIBIDO, la atención.

Para esta investigación se tomó la encuesta sobre PERCEPCIONES y así determinar en forma global el grado de satisfacción del usuario externo al finalizar su atención en el Centro de Salud.

5. Control de calidad de los instrumentos:

5.1. Validez:

Validez Interna:

- Se obtuvo la validación del instrumento mediante la correlación de Pearson con $r = 0.441$ con probabilidad $p = 0.041$ es significativo por lo que el instrumento de Clima Organizacional es válido.
- La segunda Escala fue validada y aplicada en las investigaciones de Altuna (2006) en el área de hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- El instrumento utilizado cuenta con validez de contenido puesto que se encuentran sustentados en las teorías pertinentes que permiten medir la variable satisfacción del usuario externo.
- La teoría que se sustenta este instrumento está en concordancia con la que se afirma SERVQUAL, que mide la satisfacción de los usuarios ante un servicio, la cual fue adaptada y utilizada por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), con la RM N° 527 – MINSA, en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los

Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo en el año 2011.

5.2. Confiabilidad:

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto aplicándose a 20 trabajadores de salud del Hospital Distrital Vista Alegre; que aceptaron libremente a participar en el desarrollo de la misma. La aplicación de esta prueba permitió evaluar la redacción de los ítems, comprensión y tiempo de aplicación de los instrumentos; proporcionando a la vez las bases necesarias para la prueba de confiabilidad.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach; obteniéndose los siguientes resultados:

Título del Instrumento	Ni	N° de Elementos	Resultado: Alpha de Cronbach
Escala de Clima Organizacional Modificada Castro, Lizarazo y Quevedo (2008)	20	40	0.957

Título del Instrumento	Ni	N° de Elementos	Resultado: Alpha de Cronbach
Escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana Modificada Manzanares y Vásquez (2010)	20	18	0.957

6. Procedimiento:

Para la recolección de datos, se realizó la coordinación y trámites correspondientes con el Director del Centro de Salud San Martín de Porras de Trujillo, ubicado en Avenida América Sur N° 257 Trujillo, se coordinó los horarios y colaboración del usuario interno y externo para la recolección de datos y la participación voluntaria.

A los usuarios internos se le aplicó dos escalas; la primera para medir el nivel de clima organizacional, se aplicó la Escala de Clima Organizacional y la segunda para evaluar el grado de satisfacción, se aplicó la Escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana.

Se consideró a bien aplicar durante una semana la encuesta de PERCEPCIÓN SERVQUAL a las personas que hayan sido atendidas en algún consultorio del Centro de Salud de forma confidencial y con su plena autorización. A fin de validar el nivel de Clima Organizacional Así mismo, se procesó la información en

una base de datos en Microsoft Excel, luego se analizó e interpretó los resultados obtenidos. Finalmente se presentó una copia de los resultados a la dirección del Centro de Salud San Martín de Porras – Trujillo, considerando las conclusiones y recomendaciones al que llegará el presente estudio.

7. Procesamiento de Datos:

7.1. Procedimientos de selección Muestral:

Es decir necesitaran aproximadamente $n= 30$ usuarios internos del Centro de Salud San Martín de Porras seleccionados aleatoriamente, durante el turno matutino, entre los meses de Julio y Agosto del 2016.

7.2. Procedimientos de aplicación del instrumento:

La aplicación de la encuesta estuvo a cargo de las investigadoras realizada en el establecimiento de salud.

En los días de aplicación, cada encuestadora se identificó, realizó una breve entrevista con el paciente y solicitó su consentimiento para la participación en el estudio. Se le informó de los objetivos, de la importancia del estudio y de la plena garantía de anonimato. Una vez logrado el consentimiento y aplicado el instrumento, se verificó antes de concluir la encuesta; que todas las preguntas estuvieran contestadas.

7.3. Procedimientos de los análisis de datos:

Para la presente investigación el procesamiento de datos se realizó empleando el paquete estadístico SPSS versión 15 de WINDOWS. Se utilizaron tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y bidimensionales, con sus valores absolutos y relativos porcentuales, así mismo se utilizaron gráficos adecuados para presentar la información. Para determinar la “Relación entre el Nivel Clima Organizacional y el Grado de Satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud San Martín de Porras”, para medir si es efectivo se utilizó la prueba “Chi Cuadrado de MCNEMAR”, considerando un nivel de significancia de 0.05.

7.4. Procedimientos de control de la calidad de los datos:

Se procedió a identificar y apartar los cuestionarios mal completados o incompletos, seguidamente dos de los miembros del equipo procedieron a la carga de los datos de aquellos cuestionarios completos.

Por cada registro nuevo cargado, inmediatamente se verificaba la carga. Una vez terminada la carga de datos, se procedió a un muestreo sistemático de los cuestionarios,

procedimiento con el que se seleccionó nuevamente 1 de cada 10 de los instrumentos de recolección de la información y se volvió a verificar la corrección de la carga.

8. Definición y operacionalización de variables

1. VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del Usuario Interno.

a) Definición Conceptual:

La satisfacción laboral (satisfacción del usuario interno), ha sido definida como las actitudes o sentimientos positivos de la persona hacia el ambiente laboral y el trabajo en sí mismo, los cuales se dan cuando estos aspectos cubren algunas necesidades extrínsecas e intrínsecas de los trabajadores y están determinadas por sus propias características personales y su experiencia profesional (Herzberg, 1959; Robbins, 2013).

b) Definición Operacional:

Obtenido a través de la escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana valorado en:

➤ **Grado de Satisfacción Laboral Alto** : 81 – 89

- **Grado de Satisfacción Laboral Medio:** 55 – 80
- **Grado de Satisfacción Laboral Bajo :** 18 – 54

2. VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima Organizacional

a) Definición Conceptual:

Chiavenato (2011). El clima organizacional es el ambiente interno entre los miembros de la organización se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El termino clima organizacional se refiere de una manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez este último influye en el primero.

b) Definición Operacional:

Obtenido a través de la Escala de Clima Organizacional Modificada, valorado en:

- **Nivel de Clima Organizacional Alto:** 148 a 200
- **Nivel de Clima Organizacional Medio:** 94 a 147
- **Nivel de Clima Organizacional Bajo:** 40 a 93

Dimensiones del Clima Organizacional: Koys y DeCottis (1991), nos dicen que las dimensiones de clima organizacional organizan sus indicadores en ocho grupos: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación.

9. Consideraciones Éticas y Rigor Científico

En toda investigación que se tiene como objeto de estudio seres humanos, requiere una serie de principios que protejan los derechos y la seguridad de las personas que participan en dicha investigación en todos los procedimientos que se aplicaron. Pues una investigación sin un control ético, podría dar motivo a importantes y negativas consecuencias para la humanidad, solo comparables a los beneficios que también se podrían obtener cuando esa investigación está presidida por un adecuado criterio ético.

a) En relación a la ética:

- ✓ **Consentimiento informado:** En él se documentó la decisión de participar de manera voluntaria después de haber recibido una explicación sin afectar la credibilidad (valor de la verdad, cuando las personas reconocen que lo leído es cierto).

- ✓ **Intimidad, anonimato y confidencialidad:** Es primordial en el rigor de la ética. Desde el inicio de la investigación se explicó a cada participante la finalidad de la aplicación de los cuestionarios y demás información obtenida de exclusividad solo con fines de investigación, garantizándole que por ninguna razón los datos obtenidos podrán ser expuestos en público. Se tuvo en cuenta el anonimato del investigado, por lo cual las encuestas no tuvieron nombre.

- ✓ **Dignidad humana:** Derecho a la autodeterminación, consistió en dejar que el participante exprese lo que siente, lo que piensa y lo que hace sin ningún tipo de coacción, así mismo se aseguró un ambiente tranquilo, cómodo y lejos de bullicio de la gente.

- ✓ **Beneficencia, costos y reciprocidad:** Por encima de todo, no hacer daño, se tomó en cuenta todas las precauciones necesarias para evitar en los usuarios Internos daños físicos y psicológicos, protegiéndolos contra la utilización de su colaboración en la investigación para otros fines y procurar ofrecerles algún beneficio.

b) En relación al rigor científico:

- ✓ **Credibilidad:** Está dada por la verdad establecida mutuamente entre el investigador y el informante, es la verdad conocida, sentida y experimentada por la gente que está siendo estudiada.
- ✓ **Transferibilidad:** Posibilidad de transferir el estudio cuantitativo hacia otros contextos, ámbito o grupos; desde que se obedece la preservación de los significados, interpretaciones e interferencias particulares. Se necesita que se describa densamente el lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado.
- ✓ **Auditabilidad:** Está referida a la comprensión de los diferentes momentos y de la lógica del trabajo de investigación por otros lectores e investigadores, podría

seguir la sucesión de eventos en el estudio y con el entendimiento de su lógica, se cumple en la medida que se describe detalladamente el abordaje teórico y metodológico, el análisis, la discusión y las condiciones finales del trabajo, con el fin de que otro investigador examine los datos y pueda continuar con investigaciones similares.

IV.- RESULTADOS

TABLA N°1

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL 2016

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
BAJO	7	23.3
MEDIO	13	43,3
ALTO	10	33.3
TOTAL	30	100,0

FUENTE: Escala de Clima Organizacional.

TABLA N°2

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL 2016

GRADO DE SATISFACCIÓN	Nº	%
BAJA	5	16.7
MEDIA	21	70.0
LABORAL	4	13.3
ALTA		
TOTAL	30	100,0

FUENTE: Escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana.

TABLA N°3

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL. JULIO - AGOSTO DEL 2016

Nivel Clima de Organizacional	GRADO DE SATISFACCIÓN						Total
	Baja		Media		Alta		
	Satisfacción Laboral		Satisfacción Laboral		Satisfacción Laboral		
	Ni	%	ni	%	ni	%	
Bajo	4	57.1	3	42.9	0	0.0	7
Medio	0	0.0	12	92.3	1	7.7	13
Alto	1	10.0	6	60.0	3	30.0	10
Total	5	16.7	21	70.0	4	13.3	30

FUENTE: Escala de Clima Organizacional - Escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana.

$\chi^2 = 11.177$

$P = 0.0037$

V.- ANALISIS Y DISCUSIÓN

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, en donde se conoce las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados (Robbins, 2011).

Las organizaciones de Salud tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios de alta calidad; es necesario reajustar y modificar para que se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma, uno de los factores a tener en cuenta es el Clima Organizacional: es así que en la presente investigación Grado de Satisfacción del Usuario según niveles de Clima Organizacional en el C.S San Martín de Porras se encontrándose los siguientes resultados:

En la **Tabla 1** se muestra que el 43.3% de trabajadores de salud tienen un nivel de Clima Organizacional medio, el 33.3% de trabajadores de salud tienen un nivel de Clima Organizacional alto y el 23.3% un nivel de Clima Organizacional bajo.

Al comparar con otras investigaciones los resultados obtenidos son similares a los presentados por Chávez y Ríos (2015), en su estudio denominado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Iazarte Echegaray. Trujillo”, quienes obtuvieron un 59% de Clima Organizacional enmarcado en el nivel medio y un 41% en el nivel alto.

Así mismo, los resultados son similares a los presentados por Alquizar y Ruiz (2005), en su estudio denominado “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Salud del Hospital Belén de Trujillo”, quien obtuvieron un 60% de Clima organizacional enmarcado en el nivel medio y un 40% en el nivel alto.

Sin embargo los resultados obtenidos difieren a los estudios realizados por Calcina (2012), en su estudio denominado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”, quien obtuvieron un 71.4% de Clima organizacional enmarcado en el nivel alto y un 28.6% en el nivel medio.

Dichos resultados obtenidos son similares a los encontrados por Sánchez (2010), en su estudio denominado “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de Salud de las Micro Redes Cuñumbuque y Tabaloso. Tarapoto”, quien obtuvo un 39% de Clima Organizacional enmarcado en el nivel alto y un 25% en el nivel medio.

Esto se debe probablemente a la motivación entre los participantes, Chiavenato (2011) sostiene cuando el nivel de clima organizacional, es alto, tiende a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o por barreras para satisfacción de las necesidades individuales, influye en el organizacional y probablemente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El clima organizacional es el ambiente interno entre los miembros de la organización se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de una manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es

desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez este último influye en el primero (Chiavenato, 2011).

El clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes, sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional (OMS/OPS, 2010).

Por ende el Clima Organizacional influye sobre el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional (Chiavenato, 2011).

La tabla 1 nos muestra que más de la mitad (76.6%) presenta un Clima Organizacional enmarcado en el nivel MEDIO y ALTO, uno de los factores que pudo haber influenciado para obtener ese resultado es la motivación debido a que es uno de los aspectos más importantes en una organización; por ende el clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente.

En la **Tabla 2** se observa que el 70% de trabajadores de salud tiene un Grado de Satisfacción medio, el 16.7% de trabajadores de salud tienen un Grado de satisfacción baja y el 13.3% un Grado de satisfacción alta.

Al comparar con otras investigaciones los resultados obtenidos son similares a los presentados por Chávez y Ríos (2015), en su estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Iazarte Echegaray. Trujillo”, quienes obtuvieron un 52% de Enfermeras tiene un Nivel de Satisfacción alto, el 41% de Enfermeras tienen un nivel de satisfacción medio y el 7% un nivel de satisfacción bajo.

Así mismo, los resultados se asemejan con los encontrados por Flores (2008), en su estudio denominado “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”, en donde encontró que el 52% tienen un nivel medio y 39% un nivel alto de satisfacción laboral.

Dichos resultados obtenidos son similares a los encontrados por Sánchez (2010), en su estudio denominado “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de Salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabaloso. Tarapoto”, quien obtuvo un 55.6% de Satisfacción Laboral enmarcado en el nivel medio y un 44.4% en el nivel alto.

Sin embargo los resultados obtenidos difieren a los estudios realizados por Simón (2012), en su estudio denominado “Nivel de

satisfacción Laboral del personal de Salud del Centro de Salud N°. 1 de la ciudad de Durango. México”, en donde encontró un nivel bajo de satisfacción Laboral general en un 62%.

El grado de Satisfacción puede estar relacionado con la motivación personal en donde los factores ambientales y la interacción laboral influyen en la variabilidad de los valores obtenidos. Entre los factores motivacionales están: el trabajo en sí, la realización, el reconocimiento, el progreso personal y la responsabilidad; entre los factores ambientales están: las condiciones de trabajo, la administración de la empresa, salario, las relaciones con el supervisor, los beneficios y servicios sociales (Chiavenato, 2011).

Así mismo Robbins (2011), considera que la satisfacción laboral, son resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos podemos mencionar la motivación, desarrollo profesional del personal, identificación y pertenencia en la organización; la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos.

Sostiene que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. También dice que la gente obtiene del

trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Por ende un entorno aboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general. Un lugar de trabajo saludable promueve una buena salud, que es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal, así como una importante dimensión de los ambientes laborales (OPS, 2010).

Esto se debe al resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) llegando al resultado humano más importante en el trabajo que siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociada al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos (Gonzales, 2010).

Es preciso reiterar que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha con su desempeño y con los resultados del mismo: Es por ello que la

preocupación por la motivación y satisfacción de los trabajadores debe ser el rumbo que debe tomar la organización para aumentar la productividad de los trabajadores.

Los hallazgos del presente estudio evidencian el predominio del nivel Medio de satisfacción laboral, corroborando que los trabajadores se sienten satisfechos desarrollando su trabajo, reflejándose una buena interacción profesional al interior del establecimiento, coadyuvando a la generación de confianza, responsabilidad y empatía; con comunicación efectiva elevando el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua. Así mismo, fortalece la calidad de su desempeño evidenciando en los servicios que ofertan, permitiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En la **Tabla 3** sobre Clima Organizacional y la Satisfacción laboral se evidencia que mientras más bajo es el nivel de clima organizacional más bajo es el grado de satisfacción del personal con 42.9%, en cuanto a la investigación realizada encontramos que predomina en el estudio un clima organizacional y satisfacción laboral MEDIO con mayor porcentaje 92.3%.

Al someter los resultados a la prueba chi cuadrado se encontró que ambas variables sí guardan relación, la misma que salió con un valor de $P= 0.0037$. De acuerdo a los resultados de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se evidencia una amplia relación

entre ellos ya que la alteración del proceso de uno implica consecuentemente la alteración del otro, lo que podría estar influenciado por diferentes factores para mejorarlo y/o alterarlo en la organización.

Usualmente se define la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo. Aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional. Sin embargo, los resultados de algunas investigaciones son contradictorios. Mientras en algunos estudios, el Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral positivamente (Pérez y Azzolin, 2013).

Así mismo al comparar con otras investigaciones los resultados obtenidos son similares a los presentados por Chávez y Ríos (2015), en su estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Iazarte Echegaray. Trujillo”, quienes muestran que entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral existe una relación significativa de $P= 0.76$, dejando evidencia de una relación directa entre ambas variables.

La base teórica indica que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados y/o trabajadores a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento en la organización y cómo se sienten al desempeñarse en ella; constituyéndose así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de generar beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran; consecuentemente, constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta la calidad de gestión en la organización (Aiken, 2010).

En síntesis el Clima Organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

Las autoras tuvieron a bien aplicar la encuesta SERVQUAL que medió el grado de satisfacción del usuario externo cuyo resultado corrobora que el nivel Clima Organizacional influye en la satisfacción del usuario interno y externo; obteniendo como resultado que el 58.7%

de usuarios externos perciben la Calidad de Atención como muy buena, el 38% de usuarios externos perciben la Calidad de Atención como buena, y un 3.3% como regular (Anexo 5).

VI.- CONCLUSIONES

1. El 43.3% de los Usuarios Internos (Personal de salud) en el Centro de Salud San Martín de Porras presenta un Clima Organización enmarcado en el nivel MEDIO.
2. El 70% de los Usuarios Internos (Personal de salud) en el Centro de Salud San Martín de Porras presenta una Satisfacción Laboral enmarcado en el grado MEDIO.
3. Existe una relación altamente significativa con $P= 0.0037$ entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Usuarios Internos (Personal de Salud) en el Centro de Salud San Martín de Porras.

VII. - REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aiken, L. (2010). Eficiencia y Eficacia de las Organizaciones, Hispanoamérica. 9na ed. Ed. Prentice Hall. S.A Página 56. México.
- Alquizar; C. y Ruiz, A. (2005). “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores en salud del Hospital Belén. Trujillo”. Tesis para optar el título de Licenciadas en Enfermería.
- Arias, M; y Jiménez, P. (2007). “Factores del Clima Organizacional influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños – Costa Rica.2004”. Para optar el Título de maestría en Administración Servicios de Salud.
- Calcina, M. (2012). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima”. Para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Castro, C.; Lizarazo, S. y Quevedo, A. (2008). “Construcción de un instrumento para evaluar clima organizacional”. Universidad Privada Ricardo Palma. Lima. Pag 38-42.
- Collins, K. y Cathain, A. (2008). The continuum of patient satisfaction-from satisfied to very satisfied. Social Sci Med; 57: 2465–70.
- Córdova, V. (2007). “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Lima”. Tesis para optar el título de Magister en

Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Chávez, D. y Ríos, K. (2015). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Iazarte Echegaray. Trujillo". Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Antenor Orrego. Disponible en:http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf

Chávez, P., Ramos, W., y Galarza, C. (2006). "Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo". Tesis para optar el título de Doctor. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: *El capital humano de las organizaciones*. 9na ed. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México.

Chiavenato, I (2010). Gestión del Talento Humano. 8ava ed. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México.

Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. Mc Graw Hill Interamericana. México.

Cuevas, C. (2011). Variables del Clima Organizacional. Disponible en: (<http://psicologiayempresa.com/caracteristicas-del-clima-organizacional.html>).

Chiang, M., Salazar, C., y Núñez. A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital

tipo 1. Chillán-Chile. Tesis para optar el título de Magister.
Universidad del Bío - Bío.

Escuela de Organización Industrial. (2013). Modelo de un plan de
capacitación. Disponible en:

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Flores, V. (2008). "Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción
Laboral en el hospital. Piura". Tesis para optar el título de Magister.

Gibson, J., Ivancevich, J., Y Donnelly, J. (2006). Las organizaciones.
Comportamientos, estructura, procesos. 10ma ed. Ed. McGraw Hill
Interamericana. Santiago de Chile.

Gonzáles, B. (2010). Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud
en el trabajo. Rev Med IMSS.

Gonzales, M. (2010). Satisfacción Laboral: Un enfoque Latinoamericano.
México. Volumen 13, N° 2.

Koys, J; y Decosttis, A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate.
Human Relations.

Lorente, J; y Jiménez, M. (2009). La comunicación en salud desde las
perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. Santiago de
Cuba: Medisan.

Méndez, C. (2008). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un
método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de
administración. Universidad del Rosario. Bogotá.

Ministerio de Salud - MINSA. (2008). Dirección General de Salud de las Personas, Dirección General de Servicios de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima, Perú.

Ministerio de salud - MINSA. (2010). Satisfacción del Usuario Externo disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

Ministerio de salud – MINSA. (2010). Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2010. p.9.

Ministerio de salud – MINSA. (2011). “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf

Oficina de Gestión de Calidad PNP. (2015). Plan para el buen trato e información al usuario. Disponible en:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf

Organización Mundial de la Salud - OMS. (2010). Informe sobre la salud en el mundo: forjemos el futuro. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud. (2010). Inventario del Clima Organizacional: Tema y Técnicas de Desarrollo Organizacional, Programa regional de desarrollo de

servicios de salud. N°. PSDCG-T-10 Volumen 3, Modulo III, Unidad VI, páginas del 1 al 7.

Organización Panamericana de la Salud -OPS. (2010). Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y El Caribe. Washington.

Organización Panamericana de la Salud - OPS. (2012). Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y El Caribe. Washington.

Organización Panamericana de la Salud -OPS. (2013). Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y El Caribe. Washington.

Pérez, P; y Azzolin, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo y su relación con la satisfacción laboral. Revista Psicológica. Lima. Perú.

Pérez, P; y Segredo, P. (2016). “El Clima Organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos.Cuba”. Tesis para optar el grado académico de segunda especialidad en Medicina General Integral.

Pérez, T; y Rivera, C (2015). “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana. 2013”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Empresarial.

Ramírez, N., y Pimentel, D. (2011). Nivel de Satisfacción de los Usuarios que asisten a la Sala de Emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona. República dominicana. 2011. Tesis

para optar el título de Licenciadas en Enfermería. Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Revista de Medicina y Salud Publica. (2011) .Satisfacción de los pacientes atendidos en urgencias. Disponible en:

<http://zl.elsevier.es/es/revista/calidad-asistencial-256/satisfaccion-los-pacientes-atendidos-servicio-urgencias-hospital-2011>

Robbins, S; y Coulter, M. (2010). Comportamiento Organizacional. 10ma ed. Ed. Pearson Educación. México.

Robbins, S. (2011). Comportamiento Organizacional. 13ava ed. Ed. Pearson Educación. México.

Robbins, S. (2013).Comportamiento Organizacional. 15ava ed. Ed. Pearson.

Ruiz, S. y Uceda, k (2015). “Satisfacción percibida del Usuario externo de la Atención de Enfermería en las Estrategias Sanitaria. Hospital de Laredo. Trujillo”. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.

Sánchez, K. (2010). “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.Tarapoto”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Pública.

Segredo, A. (2012). “Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Cuba”. Trabajo de Investigación para la Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana Cuba.

Simón, G. (2012). “Nivel de satisfacción Laboral del personal de Salud del Centro de Salud N°. 1 de la ciudad de Durango. México”. Disponible

en:http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf

Vásquez, S. (2007). "Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima". Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería.

Wigodsky, S. (2004). Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería. Recuperado de Enfermeríajw-alta@elistas.net.chile.

VIII.- RECOMENDACIONES

Implementar programa de incentivos para fortalecer y/o mejorar el Clima Organizacional del C.S San Martín de Porras con el propósito de mejorar la calidad de atención del usuario interno y externo.

Institucionalizar la medición periódica del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral como elemento estratégico del desarrollo de una cultura institucional, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales del personal del C.S San Martín de Porras.

Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales, la salud física y psicológica del profesional.

IX.- ANEXOS

Anexo N° 1

DETERMINACION DE LA MUESTRA

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{x/2}^2 P (1-P)}{E^2}$$

Donde:

$Z_{x/2} = 1.96$ que es un coeficiente para un nivel de confianza del 95%

$P = 0.50$ Que es la proporción

$E = 0.05$ Que es el error

$N = 240$ Pacientes en una semana

Luego Reemplazando:

$$n = 384.16 = 385$$

MUESTRA FINAL

$$n_f = \frac{N}{1 + \frac{n}{N}} = 149.1 = \mathbf{150}$$

Anexo n° 2

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL MODIFICADA

Castro, Lizarazo y Quevedo (2008).

Instrucciones:

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacer al azar. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
AUTONOMÍA					
1.- Tomo las decisiones que me competen para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	5	4	3	2	1
2.- Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo, teniendo en cuenta lo establecido.	5	4	3	2	1
3.- Yo planifico mis propias actividades de trabajo, en base a lo propuesto.	5	4	3	2	1
4.- Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	5	4	3	2	1
5.- Organizo mi trabajo según me sienta más cómodo.	5	4	3	2	1
COHESIÓN					
6.- Las personas que trabajan en la compañía se ayudan los unos a los otros.	5	4	3	2	1
7.- Las personas que trabajan en la compañía se llevan	5	4	3	2	1

bien entre sí.					
8.- Las personas que trabajan en la compañía tiene un interés personal el uno por el otro.	5	4	3	2	1
9.- Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en el Centro de Salud.	5	4	3	2	1
10. Siento que tengo muchas cosas en común con mis compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
CONFIANZA					
11.- Puedo confiar en que mis compañeros no divulguen las cosas que les cuento en forma confidencial.	5	4	3	2	1
12.- Mis compañeros son personas de principios definidos.	5	4	3	2	1
13.- Mis compañeros son personas con quienes se puede hablar abiertamente.	5	4	3	2	1
14.- Mis compañeros cumplen con los compromisos que adquieren conmigo.	5	4	3	2	1
15.- No es probable que mis compañeros me den un mal consejo.	5	4	3	2	1
PRESIÓN					
16.- Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	5	4	3	2	1
17.- Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	5	4	3	2	1
18.- En casa, a veces temo oír o sonar el teléfono porque pudiera	5	4	3	2	1

tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19.- Me siento como si nunca tuviese un día libre.	5	4	3	2	1
20.- Muchos de mis compañeros sufren de alto estrés, debido a la exigencia de su trabajo.	5	4	3	2	1
APOYO					
21.- Puedo contar con la ayuda de mis compañeros cuando la necesito.	5	4	3	2	1
22.- A mis compañeros les interesa que me desarrolle profesionalmente	5	4	3	2	1
23.- Mis compañeros me respaldan 100%.	5	4	3	2	1
24.- Es fácil hablar con mis compañeros sobre problemas relacionados con el trabajo.	5	4	3	2	1
25.- Mis compañeros dejan que aprenda de mis errores.	5	4	3	2	1
RECONOCIMIENTO					
26.- Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	5	4	3	2	1
27.- La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	5	4	3	2	1
28.- Mis compañeros conocen mis puntos fuertes y me lo hacen notar.	5	4	3	2	1
29.- Mis compañeros rápidamente reconocen una buena ejecución.	5	4	3	2	1

30.- Mis compañeros me utilizan como ejemplo de lo que se debe hacer.	5	4	3	2	1
EQUIDAD					
31.- Puedo contar con un trato justo por parte de mis compañeros y mi jefe.	5	4	3	2	1
32.- Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	5	4	3	2	1
33.- Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	5	4	3	2	1
34.- Mi jefe no tiene favoritos.	5	4	3	2	1
35.- Si mi jefe se despide de alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	5	4	3	2	1
INNOVACION					
36.- Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	5	4	3	2	1
37.- A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.	5	4	3	2	1
38.- Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.	5	4	3	2	1
39.- Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	5	4	3	2	1
40.- Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	5	4	3	2	1

Anexo N° 3

ESCALA DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABOHERZBERGIANA

Autores: Sepúlveda y León (1998)

Modificada por: Manzanares y Vásquez (2010)

Institución : _____

Cargo que Desempeña : _____

Estimado Colaborador (a):

La presente encuesta es de carácter absolutamente anónima, se busca así que Ud. Responda con la más amplia libertad y veracidad posible. Tiene por finalidad conocer el Nivel de Satisfacción Laboral que siente. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere expresa mejor su punto de vista, según las categorías señaladas en el recuadro inferior. Como nota importante no hay respuestas buenas ni malas.

MI	I	NS NI	S	MS
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

CON RESPECTO A:	ME SIENTO:				
	MI	I	NS MI	S	MS
1.- Las tareas de mi servicio.	1	2	3	4	5
2.- El trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
3.- El tipo de trabajo que desempeño.	1	2	3	4	5
4.- La libertad que tengo para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
5.- La posibilidad de hacer mi trabajo a mi manera.	1	2	3	4	5
6.- Ser el único responsable de mi trabajo.	1	2	3	4	5
7.- La oportunidad de seguir superándome.	1	2	3	4	5
8.- La posibilidad de aprender.	1	2	3	4	5
9.- La oportunidad de poner en práctica lo que sé.	1	2	3	4	5
10.- Lo que me pagan por el trabajo que hago.	1	2	3	4	5
11.- Mi sueldo básico.	1	2	3	4	5
12.- Lo que recibo a parte de mi sueldo básico.	1	2	3	4	5
13.- El ambiente donde trabajo.	1	2	3	4	5
14.- La limpieza y el arreglo del lugar donde trabajo.	1	2	3	4	5
15.- El horario de trabajo que tengo.	1	2	3	4	5
16.- La relación con mi jefe.	1	2	3	4	5
17.- La forma como mi jefe organiza el trabajo.	1	2	3	4	5
18.- Las funciones designadas por mi jefe.	1	2	3	4	5

Anexo Nº 4

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del encuestador:

Establecimiento de Salud:

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora Final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales.

Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)

Acompañante

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino

Femenino

4. Nivel de estudio

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS

SOAT

Ninguno

6. Tipo de usuario

Nuevo

Continuador

7. Consultorio donde fue atendido:

8. Persona que realizó la atención:

Médico () Psicólogo ()

Obstetra () Odontólogo ()

Enfermera () Otros _____

PERCEPCIONES

Califique como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja / farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 5

TABLA N°1

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL 2016

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Nº	%
BAJO	7	23.3
MEDIO	13	43,3
ALTO	10	33.3
TOTAL	30	100,0

FUENTE: Escala de Clima Organizacional.

**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL USUARIO INTERNO
(PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN
MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL
2016**

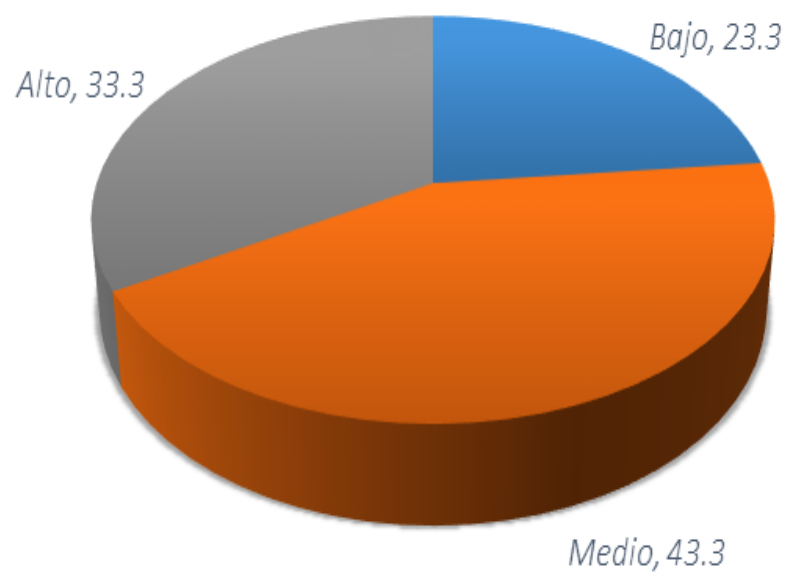


TABLA N°2

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL 2016

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL	Nº	%
BAJA	5	16.7
MEDIA	21	70.0
ALTA	4	13.3
TOTAL	30	100,0

FUENTE: Escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana.

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
(PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN
MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL
2016**

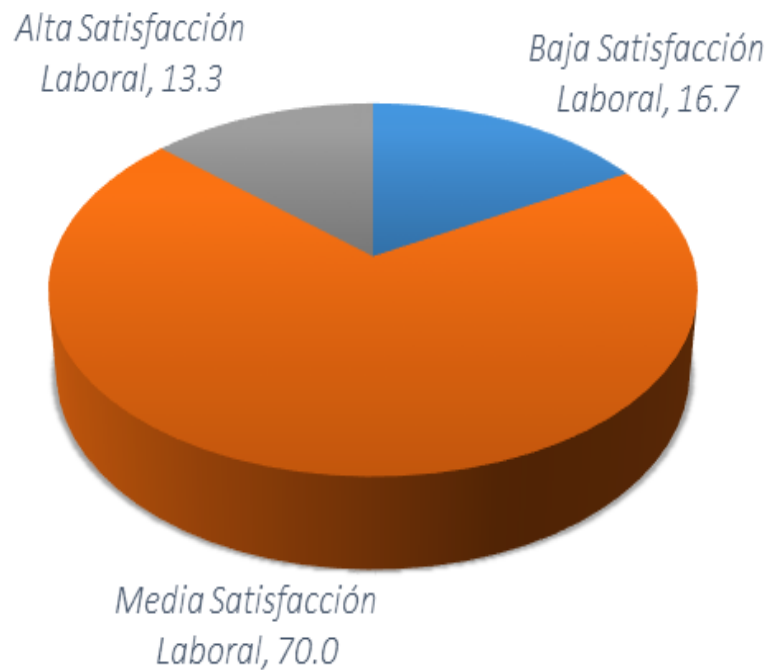


TABLA N°3
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL. JULIO - AGOSTO DEL 2016

Clima Organizacional	NIVEL DE SATISFACCIÓN						Total
	Baja		Media		Alta		
	Satisfacción Laboral		Satisfacción Laboral		Satisfacción Laboral		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Bajo	4	57.1	3	42.9	0	0.0	7
Medio	0	0.0	12	92.3	1	7.7	13
Alto	1	10.0	6	60.0	3	30.0	10
Total	5	16.7	21	70.0	4	13.3	30

FUENTE: Escala de Clima Organizacional - Escala de Satisfacción e Insatisfacción Laboral Herzbergiana.

$$X^2 = 11.177$$

$$P = 0.0037$$

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO (PERSONAL DE SALUD) EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL. JULIO - AGOSTO DEL 2016

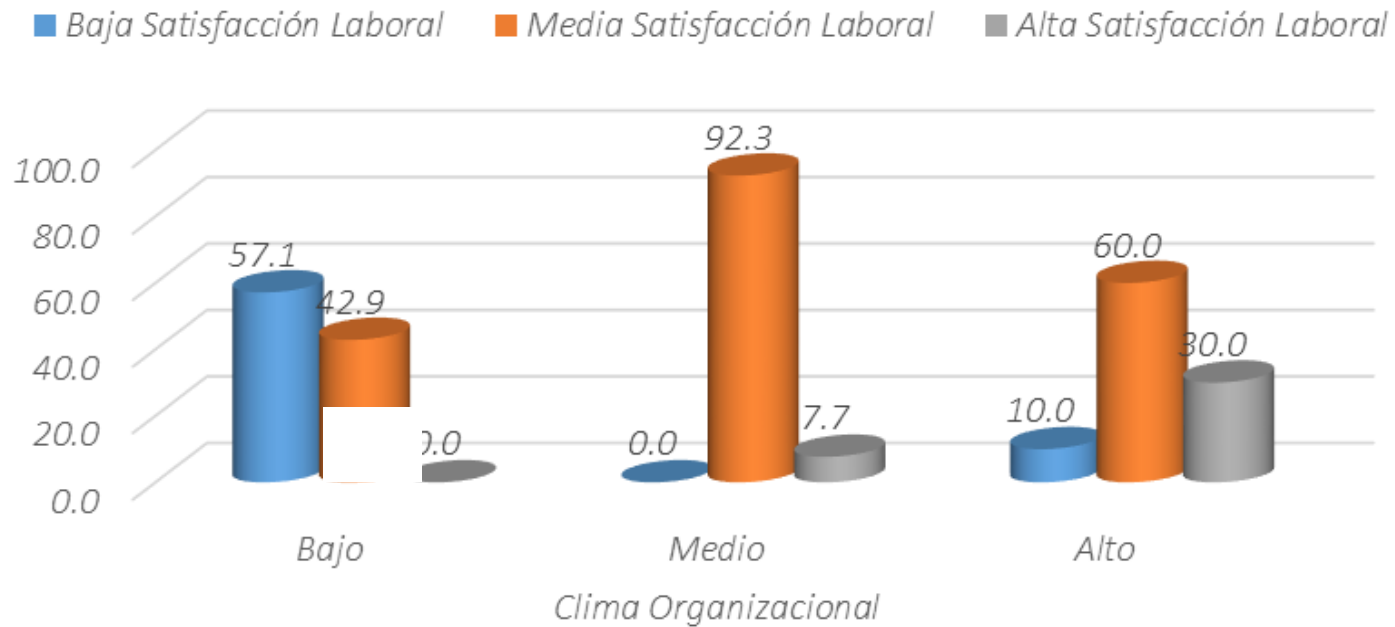


Tabla N°4

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE
PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL 2016**

Grado de Satisfacción del usuario externo	Nº	%
Regular	5	3.3
Alta	57	38.0
Muy Alta	88	58.7
Total	150	100.0

FUENTE: Escala SERVQUAL.

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE
PORRAS DE TRUJILLO. JULIO - AGOSTO DEL 2016**

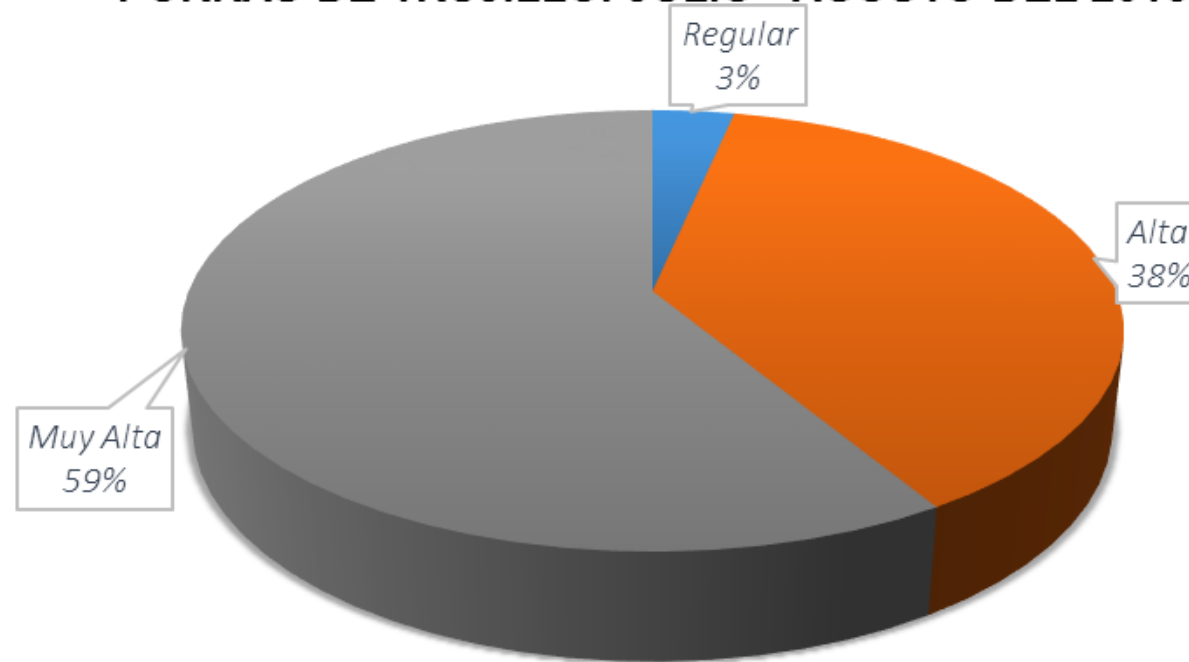


Tabla N°5

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS DE TRUJILLO SEGÚN CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN. JULIO - AGOSTO DEL 2016.

<i>Características de la atención</i>	Grado de Satisfacción						Total
	Regular		Alta		Muy Alta		
	ni	%	ni	%	ni	%	
Sexo							
Masculino	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12
Femenino	5	3.6	53	38.4	80	58.0	138
Nivel de Estudios							
Ninguno	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1
Primaria	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13
Secundaria	4	5.6	27	38.0	40	56.3	71
Superior Técnica	1	1.9	19	35.2	34	63.0	54
Superior Universitaria	0	0.0	5	45.5	6	54.5	11
Consultorio donde fue atendido							
Enfermería	1	2.4	16	38.1	25	59.5	42
Laboratorio	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3
Medicina	3	4.4	28	41.2	37	54.4	68
Nutrición	0	0.0	1	16.7	5	83.3	6
Obstetricia	1	3.7	9	33.3	17	63.0	27
Odontólogo	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2
Psicología	0	0.0	1	50.0	1	50.0	2
Persona que realizó la atención							
Médico	3	4.4	28	41.2	37	54.4	68
Obstetra	1	4.0	8	32.0	16	64.0	25
Enfermera	1	2.3	17	39.5	25	58.1	43
Psicólogo	0	0.0	1	50.0	1	50.0	2
Odontólogo	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2
Otros	0	0.0	1	10.0	9	90.0	10
Total	5	3.3	57	38.0	88	58.7	150

FUENTE: Escala SERVQUAL.



CONSTANCIA DE ASESORÍA



Yo, Dra. María del Pilar Gómez Luján

Docente del Departamento académico de Adulto y Anciano de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo, identificada con código N° 1801 hago constar a través del presente documento la asesoría del proyecto de investigación titulado: “GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRAS 2016”. Elaborado por las Bachilleres de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo.

Mantilla Alayo Rayssa Ximena: 510900610

Vásquez Jara Liz Janina: 040900210

Expido el presente documento a solicitud de las autoras para los fines que estimen conveniente.

Trujillo, Julio del 2016

María del Pilar Gómez Luján

Código N°: 1801