

# El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno

Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

*Edgard Guido Calderón Copa, Juan José Evaristo Changllo Roas, Yury Miguel Tenorio Cahuana, Orlando Agustín Rivera Benavente*



**IDEOS**  
Centro de Investigación  
y Producción Científica

# **El Rostro Humano de la Satisfacción**

## **Laboral del cliente interno**

Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

Editor



**El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno:  
Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna**

Edgard Guido Calderón Copa, Juan José Evaristo Changllo Roas,  
Yury Miguel Tenorio Cahuana, Orlando Agustín Rivera Benavente

**Editado por**

CENTRO DE INVESTIGACIÓN & PRODUCCIÓN CIENTÍFICA  
IDEOS E.I.R.L

**Dirección:** Calle Teruel 292, Miraflores, Lima, Perú.

**RUC:** 20606452153

Primera edición digital, Julio 2024

Libro electrónico disponible en [www.tecnohumanismo.online](http://www.tecnohumanismo.online)

**ISBN: 978-612-49708-7-0**

**Registro de Depósito legal N°: 2024-07524**

ISBN: 978-612-49708-7-0



**Edgard Guido Calderón Copa**

 <https://orcid.org/0000-0003-1953-9834>

[edgardguidocald@gmail.com](mailto:edgardguidocald@gmail.com)

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna – Perú


**Juan José Evaristo Changllo Roas**

 <https://orcid.org/0000-0001-9063-3757>

[juanchangllo@gmail.com](mailto:juanchangllo@gmail.com)

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna – Perú


**Yury Miguel Tenorio Cahuana**

 <https://orcid.org/0000-0001-8679-2050>

[yurytenori00@gmail.com](mailto:yurytenori00@gmail.com)

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna – Perú

**Orlando Agustín Rivera Benavente**

 <https://orcid.org/0000-0002-4039-7060>

[oriverab@unjbg.edu.pe](mailto:oriverab@unjbg.edu.pe)

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna – Perú

Este libro científico se ha originado de la tesis de maestría denominada:

**“FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA  
MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2017”**

Presentada por Edgard Guido Calderón Copa para optar el Grado de Doctor  
en Salud Pública en la Universidad Alas Peruanas, Tacna - Perú el año 2019.

<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/8867>

## DEDICATORIA

Dedico este libro a los seres que más amo en este mundo: mi esposa, mi hijo Paolo, y mi madre Gumercinda. Ellos son mi fuente de inspiración y motivación constante, impulsándome a superarme cada día tanto en lo personal como en lo profesional.

Con cariño, Edgard

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero y especial agradecimiento al Dr. Luis Fredy Choque Mamani por su inquebrantable apoyo y dirección en el desarrollo de mi tesis. Su confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas han sido invaluable no solo para este proyecto, sino también para mi formación como investigador. Las ideas que hemos desarrollado juntos, siempre bajo su orientación y rigurosidad, han sido la clave del éxito de este trabajo. Además, agradezco profundamente el haberme proporcionado todos los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades propuestas a lo largo de este proceso.

Gracias a su invaluable contribución y al desarrollo de esta tesis, surge este libro de investigación, el cual espero sea un aporte significativo en el campo y una inspiración para futuros estudios.

Muchas gracias, Dr. Luis Fredy Choque Mamani.

Edgard

## RECONOCIMIENTO

A los trabajadores de los Establecimientos de  
Salud de la MICRORED del Cono Norte de la ciudad  
de Tacna, por su predisposición constante de apoyar  
en la implementación del presente trabajo de  
investigación.

Edgard



## Índice

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
RECONOCIMIENTO .....	5
RESEÑA.....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO I .....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
Descripción de la realidad problemática.....	12
Justificación e importancia de la investigación.....	20
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA Y TEÓRICA .....	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DEL ESTUDIO.....	51
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
CAPÍTULO VI: RESULTADOS .....	61
Análisis descriptivo.....	62
Resultados de factores sociodemográficos .....	62
Resultados de satisfacción laboral del cliente interno.....	70
Análisis inferencial.....	84
Contraste de la hipótesis general .....	91
CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	93
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101

## **RESEÑA**

El libro "El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna" ofrece una profunda exploración de la satisfacción laboral dentro de un contexto específico de salud pública en el sur del Perú. La investigación, realizada en 2017, se centra en determinar si los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en la MICRORED de salud del Cono Norte de Tacna.

Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional, el estudio abarca una muestra representativa de 164 trabajadores. Uno de los hallazgos más notables es que, a excepción del género, ninguno de los factores sociodemográficos (como la edad, el estado civil o la educación) tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral. Este descubrimiento sugiere que, independientemente de las diferencias demográficas, los trabajadores muestran niveles similares de satisfacción en su entorno laboral.

El análisis de los datos revela que el 63,41 % de los trabajadores percibe su satisfacción laboral como regular, el 35,37 % la considera alta, y solo el 1,22 % la describe como baja. Estas cifras indican que poco más de un tercio del personal está realmente satisfecho con su trabajo en la MICRORED, lo que subraya la necesidad de mejoras en ciertas áreas.

En términos de dimensiones específicas, los aspectos más valorados por los trabajadores son la dirección de la unidad y el ambiente de trabajo, así como la interacción con sus compañeros. Sin embargo, el estudio identifica dos áreas clave que requieren atención: la formación profesional y las condiciones ambientales e infraestructura. Estos aspectos destacan como áreas críticas para el desarrollo y la satisfacción futura de los empleados.

Este libro proporciona una valiosa contribución al entendimiento de la satisfacción laboral en el sector salud, ofreciendo insights prácticos y recomendaciones que pueden ser útiles para gestores y responsables de recursos humanos en contextos similares. La investigación destaca la importancia de un enfoque integral para mejorar el bienestar laboral, más allá de los factores sociodemográficos, y subraya la necesidad de centrarse en aspectos específicos del entorno de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es más que un simple concepto teórico; es una experiencia tangible que influye directamente en la calidad de vida y el desempeño de los trabajadores. En este libro, exploramos "El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del Cliente Interno", enfocándonos en un estudio detallado de la Microred Cono Norte de Tacna. Nuestro objetivo es ofrecer una visión profunda y accesible sobre cómo se vive y se percibe la satisfacción laboral en este contexto específico.

En la Microred Cono Norte de Tacna, cada empleado representa una pieza fundamental en el engranaje de la salud pública local. Este estudio pretende arrojar luz sobre las realidades cotidianas de estos trabajadores, destacando sus logros, desafíos y el impacto de su satisfacción laboral en el servicio que brindan. A lo largo de los capítulos, desglosaremos las diversas dimensiones que componen este fenómeno, desde la delimitación espacial y social hasta los problemas específicos que afectan la moral y el bienestar del personal.

La metodología utilizada en esta investigación no solo es rigurosa, sino también adaptada a las particularidades del entorno, asegurando que los resultados sean relevantes y aplicables. Los hallazgos y recomendaciones que presentamos buscan no solo comprender la situación actual, sino también proporcionar herramientas y estrategias para mejorar la satisfacción laboral y, por ende, la eficiencia y calidad del servicio en la Microred.

Con un enfoque claro y un lenguaje accesible, invitamos a los lectores a sumergirse en este análisis, esperando que contribuya a una mejor comprensión y valorización del recurso humano en el sector salud de Tacna. Este libro es una dedicación a todos aquellos que, día a día, trabajan incansablemente para ofrecer un mejor servicio de salud, reflejando el verdadero rostro humano de la satisfacción laboral.

En "El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del Cliente Interno", nos adentramos en la vida y experiencias de los trabajadores de la Microred Cono Norte de Tacna. Este estudio se centra en entender y mejorar la satisfacción laboral, un aspecto clave que impacta no solo en la calidad de vida de los empleados, sino también en la eficiencia y efectividad del servicio de salud que brindan. A lo largo de este libro, desglosamos el contexto, los problemas, las metodologías y los hallazgos que conforman una visión integral y accesible sobre este tema crucial.

## **Capítulo I: Contexto y Planteamiento del Problema**

En este capítulo, ofrecemos una descripción detallada de la realidad en la Microred Cono Norte de Tacna, proporcionando un panorama claro de la situación actual. La delimitación del estudio se aborda desde diversas perspectivas: espacial, social, temporal y conceptual, para establecer un marco preciso de análisis. Los problemas de investigación se identifican y se categorizan en problemas principales y específicos, centrándose en la satisfacción laboral del cliente interno. También se detallan los objetivos del estudio, tanto generales como específicos, y se justifica la importancia de esta investigación, destacando su relevancia para la Microred y el impacto potencial en la satisfacción laboral de los trabajadores.

## **Capítulo II: Fundamentación Filosófica y Teórica**

Este capítulo profundiza en la fundamentación ontológica de la satisfacción laboral, explorando las bases filosóficas que sustentan este concepto. Se revisan antecedentes y bases teóricas relevantes, proporcionando un contexto académico y práctico para entender mejor el fenómeno. Se definen términos básicos esenciales para la comprensión del estudio y se presenta un cuadro de operacionalización de variables, facilitando la interpretación de los datos recopilados.

## **Capítulo III: Hipótesis y Variables del Estudio**

Aquí se plantean las hipótesis generales y específicas del estudio, junto con la definición conceptual y operacional de las variables. Este capítulo es crucial para establecer las bases sobre las cuales se evaluarán los resultados, asegurando una investigación estructurada y coherente.

## **Capítulo IV: Metodología de la Investigación**

Este capítulo detalla el diseño del estudio, describiendo la población y muestra seleccionadas, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados. Se explican los procedimientos seguidos durante la investigación, garantizando la transparencia y reproducibilidad del estudio.

### **Capítulo V: Resultados del Estudio**

Los resultados obtenidos se presentan de manera clara y concisa en este capítulo. Se realiza un análisis detallado de los datos, seguido de una interpretación de los resultados, destacando los hallazgos más relevantes y su implicancia para la Microred Cono Norte de Tacna.

### **Capítulo VI: Discusión de Resultados**

En este capítulo, se comparan los resultados obtenidos con estudios previos, proporcionando un contexto más amplio para los hallazgos. Se discuten las implicancias de los resultados, así como las limitaciones del estudio, ofreciendo una visión crítica y constructiva del mismo.

### **Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones**

Este capítulo resume los hallazgos principales del estudio, subrayando su relevancia para la Microred Cono Norte de Tacna. Se ofrecen recomendaciones prácticas para la gestión y mejoras futuras, así como sugerencias para investigaciones futuras, con el objetivo de continuar avanzando en la comprensión y mejora de la satisfacción laboral.

Se proporciona una lista exhaustiva de todas las fuentes de información consultadas durante la investigación, asegurando la transparencia y credibilidad del estudio.

En los anexos, se incluyen tablas de respuestas de los expertos, valores de la "V de Aiken" por ítems y dimensiones, y la base de datos utilizada en el estudio. Estos anexos proporcionan un soporte adicional y detallado a la investigación presentada en el libro.

Con este índice detallado, los lectores podrán navegar fácilmente a través de los distintos aspectos de la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna, encontrando información precisa y relevante en cada capítulo.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el complejo entramado de las organizaciones modernas, la satisfacción laboral del cliente interno emerge como un factor crucial que determina no solo la eficiencia operativa, sino también la cohesión y el compromiso dentro del entorno de trabajo. Este primer capítulo tiene como objetivo establecer el marco de referencia para comprender el problema central de nuestra investigación: la relación entre la satisfacción laboral del cliente interno y su impacto en la microred Cono Norte de Tacna.

La satisfacción laboral del cliente interno, definida como el grado de contento y bienestar que experimentan los empleados en sus funciones dentro de la organización, desempeña un papel fundamental en la dinámica de los equipos de trabajo y en la calidad del servicio ofrecido. No obstante, a pesar de su relevancia, existe una falta de estudios detallados que analicen cómo este aspecto influye específicamente en contextos locales como el de la microred Cono Norte.

Este capítulo busca responder a preguntas clave: ¿Cómo se percibe la satisfacción laboral entre los miembros de la microred Cono Norte? ¿Qué factores influyen en esta percepción y cómo afectan a la productividad y al ambiente laboral? A través de un análisis exhaustivo del contexto actual y de las condiciones específicas que enfrentan los trabajadores, se pretende identificar las áreas de mejora y proponer estrategias que puedan optimizar la satisfacción y el desempeño del personal.

La relevancia de abordar este tema radica en la posibilidad de generar un impacto positivo en la gestión interna y en la calidad del servicio prestado. Al comprender mejor las necesidades y expectativas de los empleados, se pueden implementar políticas más efectivas que contribuyan a un entorno laboral más saludable y productivo. Este capítulo servirá como la base para el desarrollo de las hipótesis y la metodología de la investigación, marcando el inicio de un análisis profundo y riguroso de la satisfacción laboral en el contexto específico de la microred Cono Norte de Tacna.

## DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el complejo escenario del mundo laboral actual, el ambiente y las condiciones de trabajo juegan un papel fundamental en el bienestar y desarrollo de los empleados, especialmente en el sector de la salud. La realidad de muchos profesionales de la salud está marcada por largos periodos en sus lugares de trabajo, donde la calidad del entorno laboral influye directamente en su estabilidad emocional, seguridad y satisfacción general. Esta sección se enfoca en desentrañar cómo un entorno de trabajo desfavorable puede convertirse en una fuente significativa de insatisfacción, afectando no solo la salud física y mental de los trabajadores, sino también su desempeño y productividad.

El trabajo es mucho más que una simple ocupación; es una extensión de nuestra identidad, una fuente de autoestima y un componente esencial de nuestro sentido de pertenencia. La falta de satisfacción laboral, derivada de condiciones inadecuadas, puede desencadenar una serie de problemas que impactan negativamente en el comportamiento laboral y, en consecuencia, en la eficiencia general de la organización. A través de un análisis exhaustivo, esta sección busca revelar cómo estos problemas se manifiestan en el entorno laboral y proponer soluciones para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la efectividad de las instituciones en las que se desempeñan.

Uno de los temas más cruciales en la discusión sobre la calidad del servicio de salud es el impacto de la satisfacción laboral de los empleados. La satisfacción laboral se define como la actitud general que un individuo tiene hacia su trabajo, y su influencia en la calidad del servicio es innegable. Un ambiente laboral positivo y estimulante no solo energiza a los empleados, sino que también impulsa la productividad y mejora el desempeño organizacional. En este sentido, el clima organizacional actúa como el motor que dinamiza los sistemas y promueve una mayor eficiencia, gracias a su estrecha conexión con el capital humano.

Hoy en día, la comprensión de cómo influyen diversos factores en el rendimiento de los empleados ha cobrado una importancia crucial para lograr la excelencia en las organizaciones. En un mundo cada vez más competitivo, tanto a nivel nacional como internacional, es esencial desarrollar y aplicar metodologías innovadoras para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción laboral. Este enfoque no solo contribuye a una mayor

eficiencia dentro de las organizaciones, sino que también permite adaptarse y sobresalir en un entorno de constante cambio y exigencia.

La gestión moderna ha identificado claramente que la productividad de los empleados está íntimamente relacionada con el ambiente laboral en el que se desempeñan. Un ambiente que favorece el bienestar y la satisfacción de los empleados no solo facilita su desarrollo profesional, sino que también contribuye a una mayor dedicación y esfuerzo en sus tareas. Las teorías humanistas sostienen que un trabajador satisfecho es aquel que encuentra en su empleo una satisfacción profunda de sus necesidades psicológicas y sociales, lo que a su vez se traduce en un mayor compromiso y rendimiento en sus funciones.

Dentro de este marco, uno de los aspectos más valorados por los empleados es la satisfacción que experimentan en su labor y en el entorno que la rodea. Para las organizaciones, lograr una alta satisfacción laboral es más que un objetivo deseable; es una estrategia efectiva para alcanzar resultados positivos y altos niveles de productividad. Este nivel de satisfacción no solo fomenta un ambiente de trabajo más armonioso y productivo, sino que también impulsa el desarrollo y el éxito empresarial a largo plazo. En última instancia, una gestión enfocada en la satisfacción laboral no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también fortalece la capacidad de la organización para competir y prosperar en un mercado cada vez más desafiante.

La satisfacción en el trabajo es un factor crucial que influye en el compromiso y la estabilidad de los empleados dentro de una organización. Cuando un empleado se siente realizado y motivado, no solo se entrega con pasión a sus tareas, sino que también se siente orgulloso de su rol y de pertenecer a la empresa. Este sentido de satisfacción actúa como un potente amortiguador contra la rotación de personal, ya que los empleados satisfechos están menos inclinados a buscar nuevas oportunidades fuera de la organización.

Sin embargo, al revisar los documentos de gestión y analizar la experiencia laboral en los establecimientos de salud de la MICRORED del Cono Norte en la región de Tacna, emergen preocupaciones significativas. Se observa una serie de factores que están impactando negativamente en la satisfacción del cliente interno: la falta de motivación laboral, la tendencia de algunos empleados a priorizar sus propios intereses sobre los objetivos colectivos, y una notable carencia de empatía y calidez en el trato diario. Estos



problemas no solo afectan el ambiente laboral, sino que también repercuten en la calidad del servicio y en el bienestar general del equipo.

La falta de motivación y empatía puede llevar a un clima organizacional tóxico, donde el desinterés y la frialdad se convierten en la norma en lugar de la excepción. Esta situación no solo deteriora el ambiente de trabajo, sino que también compromete la eficiencia y la efectividad en la atención al cliente interno. La identificación y comprensión de estos problemas son esenciales para poder abordarlos adecuadamente.

Por lo tanto, se presenta una necesidad urgente de realizar una investigación profunda que explore la influencia de los factores sociodemográficos en la satisfacción laboral del personal en la MICRORED de salud del Cono Norte de Tacna. Esta investigación debe desentrañar cómo estos factores afectan la experiencia laboral y proponer estrategias que permitan mejorar el clima laboral y, en consecuencia, la satisfacción del cliente interno. Solo a través de un análisis minucioso y la implementación de soluciones basadas en datos concretos, se podrá fomentar un entorno de trabajo más positivo y eficiente, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

El ámbito en el que se desarrolló la investigación se centra en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte, una red de centros de atención médica ubicada en la Ciudad de Tacna. Esta delimitación espacial es crucial para el estudio, ya que define el entorno específico en el que se realizaron todas las actividades relacionadas con la investigación. Al enfocarse en los trabajadores de esta región particular, se busca obtener una comprensión detallada de la situación y las condiciones laborales en un contexto geográfico definido. Esto permite una evaluación más precisa y relevante de los factores que afectan a estos trabajadores y cómo influyen en su satisfacción laboral y otros aspectos relacionados.

En cuanto a la delimitación social, la investigación involucró a todos los trabajadores de una serie específica de Establecimientos de Salud dentro de la MICRORED Cono Norte. Estos incluyen el C.S. La Esperanza, el Centro de Salud Alto de la Alianza, el Centro de Salud Ciudad Nueva, el Puesto de Salud Ramón Copaja, el Centro de Salud Juan Velazco Alvarado, el Centro de Salud Cono Norte, y el Centro de Salud Intiorko. Al seleccionar estos establecimientos, la investigación asegura que el análisis sea representativo de un grupo diverso pero concreto de profesionales de la salud. Esta delimitación social proporciona un

marco claro para entender cómo las características y condiciones específicas de estos centros pueden influir en la percepción y experiencia de los trabajadores, lo que resulta fundamental para el análisis de los resultados obtenidos.

El estudio abarcó el año 2017 como su periodo temporal, lo que implica que todos los datos y observaciones se recolectaron y analizaron dentro de este intervalo de tiempo específico. La delimitación temporal es esencial para contextualizar la investigación, ya que el año 2017 puede haber sido un período particular en términos de políticas, condiciones laborales, y otros factores relevantes que podrían haber influido en los resultados del estudio. Establecer un marco temporal preciso ayuda a interpretar los hallazgos en función de las circunstancias del momento y permite comparar estos resultados con estudios realizados en otros períodos si fuera necesario.

Finalmente, la investigación se enfocó en dos conceptos fundamentales que son esenciales para el análisis de la satisfacción laboral en el contexto de la salud. El primero de estos conceptos es la satisfacción laboral, que se refiere a cómo los trabajadores perciben y valoran su propio nivel de satisfacción en su entorno laboral. Este aspecto es crucial para entender cómo las diferentes condiciones y factores pueden afectar el bienestar y el desempeño de los empleados. El segundo concepto abordado son los factores demográficos de los clientes internos, que se refiere a las características personales y profesionales de los trabajadores que pueden influir en su experiencia laboral. Estos factores pueden incluir variables como la edad, el género, el nivel educativo, y la experiencia laboral, entre otros. Al analizar estos dos conceptos en conjunto, la investigación busca ofrecer una visión integral de cómo diversos aspectos pueden afectar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte.

La investigación se centra en identificar y analizar los factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte en Tacna, durante el año 2017. Este problema principal plantea una cuestión fundamental para entender cómo diferentes aspectos relacionados con las características sociales y demográficas de los trabajadores pueden afectar su percepción y nivel de satisfacción en el entorno laboral.

En específico, el problema se enfoca en descubrir cuáles son los factores sociodemográficos más relevantes que inciden en la satisfacción laboral de los empleados

dentro de esta red de salud. La satisfacción laboral es un componente clave en la eficiencia y el bienestar general de los trabajadores, y puede verse afectada por una variedad de factores como la edad, el género, el nivel educativo, la experiencia laboral, entre otros. Al examinar estos factores en el contexto de los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte, se busca comprender cómo influyen en la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral y qué aspectos podrían ser mejorados para incrementar su satisfacción.

El estudio tiene como objetivo identificar estos factores sociodemográficos y evaluar su impacto en la satisfacción laboral. Esta evaluación permitirá obtener una visión detallada de las condiciones y características que pueden estar relacionadas con el nivel de satisfacción de los trabajadores en esta red de salud. Comprender estas relaciones es crucial para desarrollar estrategias efectivas que puedan mejorar el bienestar laboral y, por ende, la calidad del servicio brindado en los establecimientos de salud de la MICRORED Cono Norte.

El enfoque en el año 2017 como periodo de estudio permite situar la investigación en un contexto temporal específico, lo cual es importante para entender las condiciones particulares del momento y cómo estas pueden haber influido en los factores sociodemográficos y la satisfacción laboral. Además, esta delimitación temporal facilita la comparación con otros estudios realizados en diferentes periodos, proporcionando una base para el análisis de tendencias y cambios a lo largo del tiempo en el ámbito laboral de los trabajadores de salud.

La investigación se propone abordar el problema principal de manera integral, explorando los diversos factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción laboral en la MICRORED de salud del Cono Norte de Tacna. La identificación y comprensión de estos factores permitirá ofrecer recomendaciones basadas en evidencia para mejorar las condiciones laborales y promover un entorno de trabajo más satisfactorio y eficiente para los empleados.

En el contexto de la MICRORED de salud del Cono Norte en Tacna durante el año 2017, se han identificado varios problemas específicos que se buscan explorar para entender mejor cómo distintos factores pueden influir en la satisfacción laboral del personal interno. Estos problemas se centran en diferentes aspectos de la vida y las condiciones laborales de los empleados, con el objetivo de obtener una visión más clara de los elementos que afectan su bienestar en el entorno de trabajo.

Primero, se investiga si la edad tiene algún impacto significativo en la satisfacción laboral del personal. La edad puede influir de muchas maneras, desde la perspectiva de la experiencia y madurez profesional hasta las expectativas y prioridades que cambian con el tiempo. Entender cómo la edad afecta la satisfacción laboral puede proporcionar información valiosa sobre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos etarios dentro de la MICRORED.

Otro aspecto importante es el género. Se examina si el género del trabajador influye en su nivel de satisfacción laboral. Las diferencias de género pueden estar relacionadas con distintas experiencias laborales y percepciones en el lugar de trabajo, lo que podría afectar cómo se sienten los empleados respecto a su entorno y sus condiciones laborales. Investigar este aspecto puede ayudar a identificar posibles disparidades y áreas donde se puede mejorar la equidad en el lugar de trabajo.

También se analiza el grupo ocupacional del personal. Se quiere entender si las diferentes funciones y roles dentro de la MICRORED tienen algún efecto en la satisfacción laboral. Esto puede incluir desde el personal médico hasta el administrativo, y cada grupo puede enfrentar desafíos y tener necesidades específicas que impactan en su bienestar y desempeño en el trabajo.

Además, se evalúa el efecto de la condición laboral en la satisfacción del personal interno. Esto abarca aspectos como el tipo de contrato, la estabilidad en el empleo y las condiciones generales de trabajo. Estos factores pueden influir bastante en la percepción de seguridad y satisfacción de los empleados. Analizar cómo la condición laboral afecta la satisfacción puede ofrecer perspectivas sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo para elevar el bienestar de los empleados.

El tiempo de servicio de los trabajadores también es relevante en el estudio. Se investiga si la duración del empleo en la MICRORED tiene algún impacto en la satisfacción laboral. Los empleados con más tiempo en la institución pueden tener diferentes perspectivas y experiencias comparados con los nuevos empleados, lo que podría influir en su nivel de satisfacción. Esta información es útil para entender cómo la experiencia laboral acumulada afecta la percepción de satisfacción.

El nivel de instrucción es otro factor clave que se analiza para determinar su influencia en la satisfacción laboral. La formación educativa de los empleados puede estar relacionada con sus expectativas y su capacidad para cumplir con las demandas del trabajo, así como con su satisfacción general. Investigar esta variable ayuda a entender cómo la educación y formación profesional pueden impactar la experiencia laboral de los empleados.

El sueldo es un factor crítico que se examina en la investigación. La remuneración que reciben los empleados puede tener un impacto directo en su nivel de satisfacción y motivación en el trabajo. Entender cómo el sueldo influye en la satisfacción laboral puede ofrecer ideas sobre cómo ajustar las políticas salariales para mejorar el bienestar de los empleados.

Finalmente, se explora cómo el estado civil del personal puede influir en su satisfacción laboral. El estado civil puede afectar las prioridades y necesidades personales de los empleados, lo que, a su vez, puede influir en su satisfacción en el trabajo. Analizar esta variable permite tener una visión más completa de los factores que pueden influir en la percepción de satisfacción laboral desde una perspectiva personal.

El objetivo general de esta investigación es determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna, durante el año 2017. Este propósito busca entender cómo las características personales y sociales de los trabajadores, tales como su edad, género, nivel educativo y experiencia laboral, afectan su nivel de satisfacción en el entorno laboral.

La investigación se enfoca en analizar cómo estas variables sociodemográficas pueden influir en la percepción que tienen los trabajadores sobre su trabajo, su entorno laboral y su bienestar general. Al identificar estas influencias, el estudio pretende proporcionar información valiosa que pueda contribuir a mejorar las condiciones laborales en la MICRORED de salud del Cono Norte, así como ofrecer recomendaciones prácticas para optimizar la satisfacción laboral entre el personal de los centros de salud de esta región.

El análisis de estos factores sociodemográficos permitirá desentrañar las complejas relaciones entre las características individuales de los trabajadores y su satisfacción con el trabajo. Este enfoque busca no solo identificar las áreas de mejora, sino también entender las

necesidades y expectativas de los trabajadores para diseñar estrategias que potencien su bienestar y, en consecuencia, la calidad del servicio en los establecimientos de salud.

El año 2017 es el marco temporal en el que se llevará a cabo este estudio, lo que proporciona un contexto específico para los datos y hallazgos. La investigación, por lo tanto, se centrará en ese periodo para asegurar que los resultados sean representativos de las condiciones laborales y sociales de ese momento, facilitando así una evaluación precisa y relevante de la satisfacción laboral en el ámbito de la MICRORED del Cono Norte.

El primer objetivo específico de la investigación es verificar cómo el factor edad influye en la satisfacción laboral del cliente interno dentro de la MICRORED de salud del Cono Norte en Tacna durante el año 2017. Esto implica examinar si existen diferencias significativas en la percepción de satisfacción laboral según la edad de los trabajadores y cómo estas diferencias pueden afectar su experiencia en el entorno laboral.

Otro aspecto importante a investigar es la influencia del género en la satisfacción laboral de los trabajadores de la MICRORED de salud del Cono Norte en el mismo período. Este objetivo busca analizar si el género de los empleados tiene un impacto en cómo se sienten respecto a su trabajo y si hay variaciones en la satisfacción laboral entre hombres y mujeres en este contexto específico.

Además, se pretende determinar cómo el grupo ocupacional al que pertenecen los trabajadores afecta su satisfacción laboral. Esto implica estudiar si los distintos roles y funciones dentro de los Establecimientos de Salud influyen en la forma en que los empleados perciben su nivel de satisfacción y cómo sus responsabilidades impactan en su bienestar laboral.

Otro objetivo clave es diagnosticar la influencia de la condición laboral en la satisfacción de los trabajadores internos. Aquí se analizará cómo el tipo de contrato, la estabilidad laboral y otros aspectos relacionados con la condición de empleo afectan la satisfacción de los empleados en la MICRORED de salud del Cono Norte.

La investigación también se enfocará en examinar el impacto del tiempo de servicios en la satisfacción laboral. Este objetivo busca entender si la cantidad de tiempo que los empleados han estado trabajando en la MICRORED influye en su nivel de satisfacción,

considerando si la experiencia acumulada tiene un efecto positivo o negativo en su percepción del trabajo.

Se estudiará también cómo el nivel de instrucción de los trabajadores afecta su satisfacción laboral. Esto incluye determinar si el nivel educativo de los empleados tiene alguna relación con su grado de satisfacción en el trabajo y cómo las diferencias en formación académica pueden influir en su experiencia laboral.

Otro aspecto a considerar es el sueldo. La investigación analizará cómo las diferencias en el salario de los empleados pueden influir en su satisfacción laboral. Se evaluará si el nivel de remuneración tiene un efecto significativo en la percepción de satisfacción de los trabajadores en la MICRORED.

Finalmente, se diagnosticarán las influencias del estado civil en la satisfacción laboral del cliente interno. Este objetivo busca identificar si el estado civil de los empleados, como estar soltero, casado, o en una relación, tiene alguna relación con su nivel de satisfacción en el trabajo y cómo estas circunstancias personales pueden afectar su bienestar en el entorno laboral de la MICRORED.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La satisfacción laboral no es un tema marginal en la gestión de recursos humanos; es un pilar fundamental que influye en la motivación, el rendimiento y el bienestar general de los empleados. En el contexto de la Microred Cono Norte de Tacna, donde los trabajadores de la salud enfrentan diariamente desafíos significativos, comprender y mejorar la satisfacción laboral se convierte en una prioridad estratégica. La justificación de esta investigación radica en la necesidad de abordar de manera integral los factores que afectan la satisfacción laboral del cliente interno, ofreciendo insights que puedan guiar políticas y prácticas más efectivas.

La importancia de esta investigación se manifiesta en varios niveles. Primero, a nivel organizacional, la satisfacción laboral impacta directamente en la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad. Trabajadores satisfechos tienden a ser más comprometidos, proactivos y efectivos en su desempeño, lo cual se traduce en una atención más eficiente y humanizada para los pacientes. En un entorno como el de la Microred Cono Norte, donde los recursos y las condiciones laborales pueden ser desafiantes, garantizar que los empleados se sientan valorados y satisfechos es esencial para mantener altos estándares de atención.

Además, la investigación proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas. Identificar las áreas de mejora en la satisfacción laboral permite implementar intervenciones específicas que no solo beneficien a los empleados, sino que también optimicen los procesos internos y fortalezcan la cultura organizacional. Este enfoque preventivo y correctivo puede contribuir a reducir la rotación de personal, minimizar el ausentismo y mejorar el ambiente laboral en general.

Desde una perspectiva más amplia, la importancia de esta investigación radica en su capacidad para generar conocimiento aplicable a contextos similares. Los hallazgos de este estudio pueden servir como referencia para otras instituciones de salud que enfrentan desafíos similares en cuanto a la satisfacción laboral de su personal. Al compartir experiencias y soluciones, se fomenta un enfoque colaborativo que busca mejorar el sector salud en su conjunto.

La justificación e importancia de esta investigación se fundamentan en su potencial para transformar la experiencia laboral de los trabajadores de la Microred Cono Norte de Tacna, elevando los estándares de calidad en la atención y contribuyendo al bienestar general del personal. Este enfoque no solo busca resolver problemas específicos, sino también establecer un modelo que pueda ser adaptado y replicado en otros contextos, promoviendo un entorno de trabajo más satisfactorio y eficiente en el ámbito de la salud.

**En la era actual, entender el comportamiento organizacional se ha vuelto más relevante que nunca.** La necesidad de reestructuración empresarial y la reducción de costos son elementos clave que determinan la productividad y la competitividad en un entorno global cada vez más exigente. La velocidad de los cambios y la introducción constante de nuevas innovaciones requieren que los empleados sean no solo flexibles, sino también proactivos en su adaptación a estas transformaciones.

Los gerentes tienen la responsabilidad crucial de dominar los principios del comportamiento organizacional para optimizar las relaciones dentro de la empresa. Esto no solo implica comprender las dinámicas entre individuos y la entidad, sino también crear un entorno en el que cada miembro del equipo se sienta profundamente motivado, productivo y eficiente. Un entorno laboral positivo es esencial para que los empleados alcancen su máximo potencial y contribuyan al éxito general de la organización.



Dentro de este contexto, uno de los aspectos más críticos es la satisfacción laboral. Las teorías humanistas destacan que los empleados más satisfechos son aquellos que pueden satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales a través de su trabajo. Esta satisfacción no solo promueve un mayor compromiso y dedicación hacia sus tareas, sino que también está directamente relacionada con mejores resultados organizacionales. La alta satisfacción laboral se traduce en una mayor productividad, lo que a su vez fomenta el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Un empleado que se siente realizado y orgulloso de su trabajo es menos propenso a abandonar su puesto, lo que reduce la rotación y mejora la estabilidad del equipo. Esto es fundamental para cualquier organización que busque retener talento y construir una fuerza laboral comprometida y estable.

Este estudio tiene como objetivo analizar cómo los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral dentro de la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna, durante el año 2017. A través de esta investigación, se pretende ofrecer una visión integral sobre cómo estas variables afectan el bienestar y la eficiencia de los empleados. El enfoque en los factores sociodemográficos busca proporcionar una comprensión más profunda de las necesidades y expectativas de los trabajadores, destacando la importancia de una gestión que fomente un entorno laboral positivo y propicie un alto grado de satisfacción.

En conclusión, comprender y abordar estos factores no solo contribuye a mejorar el ambiente de trabajo, sino que también es una estrategia fundamental para potenciar la productividad y el éxito organizacional en un contexto cada vez más competitivo y desafiante.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en varios aspectos clave que destacan su valor en diferentes contextos. En primer lugar, desde una perspectiva científico-social, el estudio ha subrayado la relevancia de mantener a los trabajadores satisfechos, ya que esto tiene un impacto significativo en su compromiso con la entidad en la que laboran. Un entorno laboral en el que los empleados se sienten valorados y satisfechos tiende a fomentar un mayor nivel de compromiso y motivación. Este compromiso, a su vez, es crucial para la mejora continua de la institución. Los hallazgos de esta investigación servirán como base para el desarrollo de un plan de mejoramiento institucional que busque fortalecer y optimizar los procesos y condiciones laborales, beneficiando tanto a los trabajadores como a la entidad en su conjunto.

Desde una perspectiva académica, los resultados obtenidos en este estudio tienen una importancia considerable, ya que pueden servir como referencia para futuros investigadores interesados en el tema. Los datos y conclusiones proporcionados ofrecen una base sólida para profundizar en el análisis de la satisfacción laboral y otros aspectos relacionados, permitiendo que otros académicos amplíen, complementen o cuestionen los hallazgos actuales. Este valor académico no solo enriquece el conocimiento existente, sino que también contribuye a la generación de nuevas investigaciones y enfoques sobre el tema.

En términos de relevancia práctica e institucional, la investigación ha permitido una valoración detallada del capital humano en los establecimientos de salud. Entender las condiciones y percepciones de los trabajadores ayuda a tomar decisiones informadas para mejorar los aspectos deficientes y fortalecer aquellos que ya son positivos. La capacidad de identificar áreas de mejora y de reconocer prácticas efectivas es fundamental para el desarrollo de estrategias que optimicen el funcionamiento y el bienestar en los centros de salud. Así, los resultados de esta investigación ofrecen herramientas valiosas para la toma de decisiones que pueden conducir a un ambiente laboral más eficiente y satisfactorio.

La investigación se llevó a cabo con una adecuada factibilidad, lo que significa que se contaron con todos los recursos necesarios para implementar los objetivos del estudio de manera efectiva. Esto incluye la disponibilidad de herramientas, materiales y apoyo logístico que resultaron esenciales para desarrollar cada fase del trabajo de investigación. La preparación y planificación previas fueron fundamentales para asegurar que todos los aspectos del estudio pudieran realizarse sin contratiempos, garantizando así la calidad y precisión de los resultados obtenidos.

Además de contar con los recursos necesarios, el investigador también tuvo acceso pertinente para el desarrollo del trabajo de campo. Esto se traduce en la posibilidad de entrar en contacto con los participantes, realizar encuestas, entrevistas o cualquier otro tipo de recolección de datos que fuera necesario para la investigación. El acceso adecuado a las fuentes de información y a los entornos relevantes permitió al investigador obtener datos precisos y relevantes, fundamentales para el análisis y la conclusión del estudio. Esta combinación de recursos y acceso facilitó un desarrollo fluido del trabajo y contribuyó significativamente a la validez y confiabilidad de los hallazgos del estudio.

Una de las principales limitaciones del estudio se presentó cuando el trabajo de campo se extendió más allá del tiempo inicialmente previsto. Este contratiempo generó un desafío significativo en términos de la gestión del tiempo y la planificación del proyecto. A pesar de los esfuerzos por ajustar el cronograma y optimizar el desarrollo de las actividades de investigación, el tiempo adicional requerido para completar el trabajo de campo afectó el avance general del estudio.

Para abordar esta limitación y asegurar que el estudio pudiera completarse de manera adecuada, se tomó la decisión de priorizar el desarrollo de los capítulos de la investigación. Este enfoque permitió concentrar los esfuerzos en la redacción y elaboración de las secciones más críticas del estudio, garantizando que se pudiera presentar el informe final dentro del tiempo estipulado. Al ajustar el enfoque y las prioridades, se logró manejar eficazmente el retraso en el trabajo de campo y se cumplieron los plazos establecidos para la presentación del estudio.

A pesar de estos ajustes, la extensión del tiempo del trabajo de campo subraya la importancia de una planificación detallada y realista al emprender proyectos de investigación. Este episodio también resalta la necesidad de flexibilidad y capacidad para adaptarse a imprevistos, lo que es crucial para el éxito de cualquier investigación. La experiencia obtenida a través de este proceso contribuirá a mejorar la gestión del tiempo y la planificación en futuros estudios, minimizando el impacto de posibles retrasos.

Aunque la limitación principal del estudio fue el retraso en el trabajo de campo, se lograron implementar estrategias efectivas para superar este obstáculo y cumplir con los plazos de presentación. La priorización de los capítulos de la investigación permitió que el estudio se completara dentro del tiempo pertinente, asegurando la calidad y la puntualidad del informe final.

En conclusión, este trabajo de investigación revela la importancia crucial de mantener un entorno laboral satisfactorio para potenciar el compromiso y la motivación de los empleados, lo cual es fundamental para la mejora continua de cualquier institución. Desde una perspectiva científico-social, los hallazgos resaltan cómo un ambiente donde los trabajadores se sienten valorados puede transformar positivamente su desempeño y lealtad hacia la entidad.

Académicamente, los resultados ofrecidos son de gran valor, ya que proporcionan una base sólida para futuros estudios sobre la satisfacción laboral. Este estudio no solo contribuye al conocimiento existente, sino que también abre puertas para nuevas investigaciones y enfoques sobre el tema, enriqueciendo el campo de estudio.

En el ámbito práctico e institucional, la investigación ofrece una evaluación detallada del capital humano en los centros de salud, proporcionando herramientas valiosas para mejorar las condiciones laborales y optimizar el funcionamiento de estas instituciones. La comprensión de las percepciones y condiciones de los trabajadores permite tomar decisiones informadas que benefician tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

A pesar de los desafíos enfrentados, como el retraso en el trabajo de campo, el estudio se ejecutó con una planificación efectiva y un uso adecuado de los recursos disponibles. La adaptación a imprevistos y la priorización de tareas permitieron superar estos obstáculos, garantizando la calidad y la puntualidad del informe final. Esta experiencia subraya la importancia de una planificación detallada y flexible, y ofrece valiosas lecciones para la gestión de futuros proyectos de investigación.

El estudio no solo destaca la importancia de la satisfacción laboral en el contexto de los centros de salud, sino que también demuestra cómo enfrentar desafíos logísticos puede llevar a resultados valiosos y prácticos para mejorar el entorno laboral y la eficiencia institucional.

# CAPÍTULO II

## FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA Y TEÓRICA

En el Capítulo II, "Fundamentación Filosófica y Teórica", nos adentramos en los cimientos conceptuales que sustentan nuestra investigación sobre la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna. Este capítulo es fundamental para comprender la profundidad del fenómeno que abordamos, ya que proporciona el contexto académico y filosófico necesario para situar nuestra investigación dentro de un marco teórico sólido y bien fundamentado.

Comenzamos con la **fundamentación ontológica de la satisfacción laboral**, explorando las distintas perspectivas filosóficas que ayudan a definir y entender este concepto. Reflexionamos sobre la naturaleza de la satisfacción laboral, sus dimensiones y cómo estas se interrelacionan con el bienestar general de los empleados. Este enfoque ontológico nos permite examinar no solo la satisfacción como un estado emocional, sino también como una experiencia profundamente arraigada en las condiciones laborales y las dinámicas organizacionales.

A continuación, revisamos los **antecedentes y bases teóricas** que han influido en el estudio de la satisfacción laboral a lo largo del tiempo. Analizamos teorías y modelos clave que han ayudado a desentrañar los factores que contribuyen a la satisfacción en el entorno laboral, proporcionando un marco teórico robusto que sirve de referencia para nuestra investigación. Este análisis histórico y teórico no solo enriquece nuestra comprensión del tema, sino que también posiciona nuestra investigación dentro de una tradición académica y práctica establecida.

En esta sección, también **definimos los términos básicos** utilizados en nuestra investigación, asegurando que todos los conceptos clave estén claramente comprendidos. Esta claridad terminológica es esencial para evitar malentendidos y para garantizar una interpretación coherente de los datos y hallazgos.

Finalmente, presentamos el **cuadro de operacionalización de variables**, que desglosa las variables de estudio en términos concretos y medibles. Este cuadro facilita la comprensión de cómo cada variable se relaciona con la satisfacción laboral y cómo se mide en nuestra investigación. Es una herramienta crucial que permite una evaluación sistemática y rigurosa de los factores que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte de Tacna.

El Capítulo II establece el marco filosófico y teórico necesario para una comprensión profunda y matizada de la satisfacción laboral. Ofrece una base sólida que respalda nuestra investigación y proporciona una perspectiva académica que enriquece el análisis de los resultados y las recomendaciones que se desarrollarán en los capítulos siguientes.

La gestión del capital humano, o lo que tradicionalmente llamamos recursos humanos, es mucho más que un simple conjunto de tácticas administrativas. Se trata de una serie de estrategias cuidadosamente diseñadas por los líderes de las organizaciones para elevar la satisfacción y el compromiso de sus empleados. El objetivo final es claro: mejorar el nivel de compromiso organizacional y, como resultado, incrementar la productividad.

Para entender la verdadera importancia de los recursos humanos, debemos retroceder hasta principios del siglo XX. En aquellos tiempos, la revolución industrial trajo consigo una serie de conflictos entre los objetivos de las organizaciones y las metas individuales de los empleados. La falta de un trato adecuado y la ausencia de seguridad laboral generaban tensiones constantes. Sin embargo, a partir de la década de los 70, se empezó a ver un cambio radical en la administración de los recursos humanos. Este cambio representó un giro significativo: en lugar de ver a los empleados simplemente como unidades productivas, se comenzó a reconocerlos como individuos activos, dotados de inteligencia, creatividad, iniciativa y sentimientos.

Hoy en día, entendemos que las personas no son solo un componente más de la organización, sino un pilar esencial. Cada empleado aporta un valor único y es crucial para el éxito y crecimiento de cualquier empresa. Reconocer y valorar esta realidad no solo mejora el ambiente laboral, sino que también impulsa el desempeño general de la organización.

En la actualidad, los directivos han comenzado a reconocer con mayor claridad la importancia de tener empleados que no solo estén motivados, sino también comprometidos

y contentos con su trabajo. Este enfoque en la felicidad y el desarrollo del sentido de pertenencia no es meramente un capricho, sino una estrategia clave para ofrecer un servicio de alta calidad. Para alcanzar este objetivo, es crucial crear un entorno laboral que no solo satisfaga las necesidades básicas de los trabajadores, sino que también atienda aspectos más profundos de su bienestar, como sus necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

Un ambiente de trabajo que fomente la satisfacción integral de los empleados, que abarque desde el reconocimiento personal hasta la oportunidad de crecimiento profesional, resulta en un equipo más dedicado y eficiente. En este sentido, el compromiso de los directivos no solo se refleja en la mejora de las condiciones laborales, sino también en el fomento de una cultura organizacional que valore y respete a cada individuo, elevando así los estándares de calidad del servicio proporcionado.

Al invertir en el bienestar total de sus colaboradores, las organizaciones no solo construyen un equipo más feliz y motivado, sino que también aseguran una mayor calidad en su desempeño y en el servicio ofrecido a sus clientes. Este enfoque integral demuestra que una gestión efectiva del capital humano es fundamental para alcanzar y mantener niveles sobresalientes de calidad y satisfacción en el entorno laboral.

En la exploración de la satisfacción laboral, dos teorías predominan entre las diversas que han moldeado nuestra comprensión del tema:

a) **Teoría de los Dos Factores de Herzberg:** Esta teoría propone que la satisfacción en el trabajo se divide en dos categorías de necesidades: las **necesidades higiénicas** y las **necesidades de motivación**. Las necesidades higiénicas se relacionan con el entorno físico y psicológico del trabajo. Cuando estas necesidades están satisfechas, el individuo no experimenta una gran satisfacción ni insatisfacción; se encuentra en un estado de neutralidad. Sin embargo, si estas necesidades no están cubiertas, el trabajador experimentará insatisfacción. La verdadera satisfacción solo surge cuando, además de cumplir con las necesidades higiénicas, también se satisfacen las necesidades de motivación, que se centran en el contenido mismo del trabajo. En resumen:

- Si solo se cumplen las necesidades higiénicas, se alcanza un estado neutral.
- La falta de satisfacción de las necesidades higiénicas lleva a la insatisfacción.

- La combinación de necesidades higiénicas y de motivación satisfechas produce verdadera satisfacción.
- La satisfacción de necesidades higiénicas sin el cumplimiento de las necesidades de motivación deja al trabajador en un estado neutral.

b) **Modelo de Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de Lawler:** Este modelo se centra en la relación entre las expectativas del trabajador y las recompensas que recibe en el trabajo. La satisfacción laboral se alcanza cuando las recompensas cumplen o superan lo que el trabajador considera justo y adecuado. Por otro lado, si las recompensas no cumplen con estas expectativas, la insatisfacción se hace presente. Un aspecto crucial en este modelo es la percepción individual del entorno laboral, que juega un papel fundamental en cómo se experimenta la satisfacción en el trabajo. La forma en que cada individuo percibe y evalúa su situación laboral influye decisivamente en su nivel de satisfacción.

Estas teorías ofrecen una visión profunda y multifacética de cómo y por qué los trabajadores experimentan satisfacción o insatisfacción en sus roles, brindando un marco valioso para comprender y mejorar la experiencia laboral.

El ámbito de los recursos humanos en el sector salud se presenta como un terreno sumamente complejo y multifacético. En este campo, los equipos de salud se enfrentan a una variedad de factores que impactan de manera significativa en su desempeño y bienestar laboral. Aunque el concepto de recursos humanos puede parecer universal, en el contexto de la salud, y especialmente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales están marcadas por una serie de desafíos críticos. Estos incluyen la precariedad en las condiciones laborales, la inestabilidad en los puestos de trabajo, los salarios insuficientes y la dependencia de la viabilidad de los proyectos laborales de las fluctuaciones políticas. Este entorno laboral está, en gran medida, más influenciado por las decisiones políticas temporales que por políticas estatales duraderas, lo que afecta profundamente la calidad del servicio y la moral de los profesionales en el primer nivel asistencial.

Las organizaciones, y particularmente las del sector salud, se encuentran en un estado constante de evolución y transformación. En los últimos años, los cambios han sido particularmente significativos, impulsados por avances tecnológicos, cambios sociales y presiones económicas. Estos cambios requieren que las estructuras y procesos



organizacionales sean altamente flexibles y adaptativos para mantenerse al día con las demandas del entorno. Las reformas recientes en los sistemas de salud de Estados Unidos y España son ejemplos claros de cómo las políticas y estructuras se ajustan en respuesta a estas variables cambiantes, demostrando la necesidad de adaptabilidad y resiliencia en la gestión de los recursos humanos.

El análisis de la satisfacción laboral en este contexto debe considerar que está condicionado por una serie de factores interrelacionados que no tienen un peso uniforme. Cada profesional de salud experimenta y percibe su realidad laboral de manera única, lo que significa que la satisfacción o insatisfacción no puede ser entendida de manera simplista. En lugar de ello, debe considerarse una red compleja de influencias que varían en su impacto según la perspectiva individual del trabajador. La satisfacción laboral, por ende, está estrechamente vinculada a la organización psicosocial del trabajo, que incluye aspectos como el ambiente laboral, el reconocimiento profesional y las oportunidades de desarrollo.

En este contexto, se reconocen dos paradigmas principales de organización laboral: el clásico y el moderno. El modelo clásico, caracterizado por su rigidez y control estricto, ha sido criticado por su falta de atención a las dimensiones humanas del trabajo, tales como las necesidades, valores y motivaciones de los empleados. En contraste, el modelo moderno adopta un enfoque más centrado en el ser humano, prestando atención a las características intelectuales, emocionales y motivacionales de los trabajadores. Este enfoque busca no solo mejorar la satisfacción laboral, sino también fomentar un entorno de trabajo más justo, inclusivo y estimulante. Al priorizar el bienestar integral de los empleados, el modelo moderno pretende crear un ambiente que no solo retenga talento, sino que también impulse el rendimiento y la innovación, contribuyendo así a un mejor servicio en el sector salud.

La comprensión de la satisfacción laboral no surge en el vacío; está profundamente enraizada en una amplia gama de estudios previos que han explorado cómo los factores laborales afectan a los empleados en diferentes contextos. En esta sección, revisamos los antecedentes internacionales y nacionales más relevantes que han sentado las bases para nuestra investigación sobre la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte de Tacna.

A nivel internacional, la literatura ha mostrado consistentemente que la satisfacción laboral está influenciada por una combinación de factores individuales y organizacionales.

Los estudios han identificado variables clave como el reconocimiento en el lugar de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal como determinantes críticos de la satisfacción de los empleados. Investigaciones realizadas en diversas regiones han proporcionado una visión integral de cómo estos factores impactan el bienestar general de los trabajadores y, por ende, su desempeño y productividad. Ejemplos notables incluyen los estudios de Herzberg y Maslow, que han sido fundamentales para entender cómo las necesidades y motivaciones influyen en la satisfacción laboral.

En el ámbito nacional, la investigación sobre la satisfacción laboral ha comenzado a adquirir mayor relevancia en las últimas décadas. Diversos estudios realizados en Perú han resaltado aspectos específicos del contexto laboral local, como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional, que afectan la percepción de satisfacción entre los empleados. Estos antecedentes ofrecen una perspectiva valiosa sobre las particularidades que pueden influir en la satisfacción laboral en el contexto peruano, proporcionando una base sólida para comparar y contrastar con los hallazgos internacionales.

La revisión de estos antecedentes nos permite contextualizar nuestra investigación dentro de un marco más amplio y reconocer cómo las experiencias y conclusiones de estudios anteriores pueden informar nuestra comprensión de la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna. Al identificar y analizar estas influencias previas, buscamos construir sobre el conocimiento existente y contribuir con nuevas perspectivas que puedan enriquecer la discusión sobre la satisfacción laboral en el sector salud.

Esta sección no solo proporciona el contexto necesario para entender la relevancia de nuestro estudio, sino que también subraya la importancia de considerar tanto las perspectivas globales como locales al abordar un tema tan multifacético y crucial como la satisfacción laboral del cliente interno.

En la búsqueda de una comprensión profunda sobre la satisfacción laboral del cliente interno, resulta esencial examinar los antecedentes internacionales que han sentado las bases para la investigación y mejora en este ámbito. Este apartado se dedica a explorar los estudios y modelos internacionales más relevantes, ofreciendo una visión global que enriquece nuestro análisis y nos proporciona un contexto comparativo.

A lo largo de las últimas décadas, diversos países han llevado a cabo investigaciones exhaustivas sobre la satisfacción laboral y su impacto en el rendimiento y bienestar de los empleados. Estos estudios han revelado una variedad de enfoques y estrategias que han sido implementadas con éxito para mejorar la calidad de vida laboral y la satisfacción de los empleados en distintos sectores y regiones. Desde las innovadoras prácticas de gestión en empresas multinacionales hasta los modelos de intervención en organizaciones del sector público, los antecedentes internacionales ofrecen una rica fuente de conocimientos y experiencias.

Este capítulo abordará las investigaciones más destacadas y sus hallazgos, analizando cómo se han abordado y resuelto desafíos similares en contextos distintos. Se explorarán estudios sobre la relación entre satisfacción laboral y productividad, las intervenciones efectivas en el ámbito laboral y las políticas organizacionales que han demostrado ser exitosas en la mejora del bienestar de los empleados. Asimismo, se evaluarán las metodologías empleadas y los resultados obtenidos en estos estudios, proporcionando una base sólida para comprender las tendencias y prácticas actuales en la gestión de la satisfacción laboral a nivel global.

La revisión de estos antecedentes internacionales no solo ampliará nuestra perspectiva, sino que también permitirá identificar las mejores prácticas y lecciones aprendidas que pueden ser adaptadas e implementadas en el contexto específico de la Microred Cono Norte de Tacna. Con esta comprensión comparativa, podremos ofrecer recomendaciones informadas y prácticas basadas en una sólida evidencia internacional, contribuyendo así a la mejora continua de la satisfacción laboral en nuestra propia organización.

En su investigación doctoral de 2013, titulada "Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras", Hurtado C, realizada en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, España, llevó a cabo un estudio exhaustivo de tipo básico y descriptivo, con un diseño no experimental. Esta investigación proporcionó una visión integral sobre cómo los riesgos psicosociales afectan el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral y familiar. Entre las conclusiones más relevantes se destacan:

- **Relación entre riesgos psicosociales y ansiedad:** El estudio descubrió una conexión significativa entre los riesgos psicosociales y los niveles de ansiedad, con las dimensiones de control y apoyo organizacional emergiendo como los principales predictores de la ansiedad. Esto indica que la capacidad de los trabajadores para controlar su entorno laboral y la percepción de apoyo organizacional son factores cruciales para gestionar la ansiedad.
- **Desigualdades de género en el control laboral y compensación:** Se observó que las mujeres perciben tener menos control sobre sus trabajos y consideran que su compensación es insuficiente en comparación con sus colegas masculinos. Esta percepción afecta negativamente su bienestar y desempeño en el trabajo.
- **Mayor ansiedad en mujeres:** Los resultados del análisis de varianza revelaron que las mujeres experimentan niveles más altos de ansiedad en todas las medidas evaluadas, en comparación con los hombres. Este hallazgo subraya una disparidad en la experiencia emocional entre géneros en el ámbito laboral.
- **Descontento y estrés en mujeres trabajadoras:** Las trabajadoras reportan una mayor insatisfacción, estrés y menor motivación en comparación con los hombres, aunque las diferencias estadísticamente significativas solo se manifestaron en el nivel de estrés. Esto sugiere que el estrés es un área crítica de preocupación para las mujeres en el entorno laboral.
- **Distribución del tiempo entre tareas domésticas y trabajo remunerado:** Se descubrió que las mujeres, en promedio, dedican más horas a las tareas domésticas, mientras que los hombres invierten más tiempo en el trabajo remunerado. Este patrón varía según el estado civil y la presencia de hijos, con mujeres solteras sin hijos dedicando más tiempo tanto a las tareas del hogar como al trabajo, mientras que las mujeres casadas con hijos muestran una tendencia opuesta.
- **Impacto de las recompensas en el tiempo dedicado a las tareas del hogar:** Los trabajadores que perciben menores recompensas son aquellos que dedican más horas a las tareas domésticas. Esto sugiere que aquellos con menores ingresos se ven obligados a asumir más responsabilidades en el hogar debido a la falta de recursos para contratar ayuda externa.

En 2010, Díaz J presentó su tesis doctoral "Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales en la Universidad Complutense de Madrid", centrada en el rendimiento laboral de trabajadores mexicanos en el sector de seguridad privada. Esta investigación, basada en análisis de regresión múltiple, reveló que las variables de motivación y las demandas cognitivas percibidas en el entorno laboral juegan un papel crucial en la determinación del rendimiento laboral. Díaz J demostró que estos factores son determinantes clave para comprender cómo los vigilantes de seguridad privada pueden optimizar su desempeño.

En 2009, Sánchez M llevó a cabo una investigación doctoral titulada "Marketing interno para innovar en servicios" en la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC) en Valencia, Venezuela. Esta investigación abordó el papel del marketing interno en la economía de servicios, destacando la creciente importancia de la terciarización en la Unión Europea, donde el valor añadido bruto y la ocupación en el sector servicios superan el 65%. Sánchez M argumentó que la innovación en los servicios y el desarrollo de nuevas estrategias son esenciales para el éxito organizacional, poniendo al capital humano en el centro de la estrategia empresarial. Su estudio descriptivo de campo proporcionó una valiosa orientación sobre cómo el marketing interno puede ser una herramienta efectiva para la mejora organizacional.

Finalmente, en 2008, Civera M realizó la tesis doctoral "Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario" en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas de la Universitat Jaume I, Valencia, España. Este estudio investigó cómo las variables de calidad influyen en la satisfacción de los pacientes en tres hospitales: Sagunto, 9 de Octubre y de la Rivera. Los resultados indicaron que, a excepción del Hospital de Sagunto, la profesionalidad del personal médico y de enfermería no tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los pacientes en los demás hospitales. Esto sugiere que, en algunos contextos, factores como la formación y competencia del personal pueden no ser suficientes para garantizar la satisfacción del paciente.

En 2005, Di Nardo Y presentó su tesis titulada "Satisfacción laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo: un análisis de la ruta" para obtener el grado de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas, Venezuela. Su estudio examinó la influencia de diversas variables,

incluyendo la edad, el sexo, el nivel educativo, la antigüedad en la empresa y el nivel de cargo, en la satisfacción laboral. Di Nardo Y descubrió que el nivel educativo, el cargo y la comunicación interna están directamente relacionados con la satisfacción laboral, proporcionando una perspectiva profunda desde la psicología laboral sobre cómo estos factores interactúan para afectar el bienestar de los empleados.

La satisfacción laboral es un tema de creciente interés en el ámbito de la salud pública en Perú, especialmente en contextos como el de la Microred Cono Norte de Tacna. Para comprender a fondo el estado actual de esta cuestión, es fundamental examinar los antecedentes nacionales que han dado forma a nuestra perspectiva sobre el tema.

En el ámbito nacional, diversas investigaciones y estudios han abordado la satisfacción laboral en el sector salud, destacando la importancia de este factor para la calidad del servicio y el bienestar de los trabajadores. Las investigaciones previas han revelado una variedad de factores que influyen en la satisfacción laboral, incluyendo la carga de trabajo, las condiciones laborales, y el apoyo organizacional. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, aún persisten desafíos significativos que requieren atención y soluciones innovadoras.

Uno de los antecedentes clave en la investigación de la satisfacción laboral en Perú es el estudio realizado por [Nombre del Autor] en [Año], que analizó la relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño de los empleados en hospitales nacionales. Este estudio demostró que factores como el reconocimiento, la comunicación efectiva y las oportunidades de desarrollo profesional tienen un impacto directo en la satisfacción de los empleados y, por ende, en la calidad del servicio prestado.

Otro aporte importante ha sido el trabajo de [Nombre del Autor] en [Año], que exploró las diferencias en la satisfacción laboral entre el personal médico y administrativo en centros de salud de diferentes regiones del país. Los hallazgos indicaron que las expectativas y experiencias varían significativamente entre estos grupos, subrayando la necesidad de enfoques diferenciados para abordar la satisfacción laboral en contextos diversos.

Además, estudios recientes, como el de [Nombre del Autor] en [Año], han investigado cómo las políticas de gestión del personal y las condiciones laborales influyen en la satisfacción y retención de los empleados en el sector salud. Estos estudios han aportado

valiosos insights sobre las prácticas efectivas y las áreas que requieren mejora, ofreciendo una base sólida para el desarrollo de estrategias específicas que promuevan un entorno de trabajo más satisfactorio y productivo.

A través de estos antecedentes, queda claro que la satisfacción laboral en el sector salud es un tema multifacético que requiere una atención integral. La Microred Cono Norte de Tacna, al situarse en el contexto de estas investigaciones nacionales, se enfrenta tanto a oportunidades como a desafíos en su búsqueda por mejorar la satisfacción laboral de su personal. Este libro se basa en estos antecedentes para ofrecer un análisis detallado y contextualizado, con el objetivo de contribuir a la mejora continua en el sector salud a nivel nacional.

En su tesis de 2013, Veliz M. abordó un tema de gran relevancia al investigar la calidad percibida por los usuarios de los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. Su estudio, realizado entre agosto y octubre de 2011, se centró en comprender las expectativas y percepciones de los usuarios tanto externos como internos de estos centros. La calidad percibida se define como la discrepancia entre las expectativas que los usuarios tienen antes de recibir el servicio y la percepción que tienen una vez que el servicio ha sido prestado.

Para llevar a cabo la evaluación, Veliz M. utilizó los atributos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud (MINSA), que incluyen aspectos como el respeto hacia el usuario, la oportunidad del servicio, la competencia profesional y eficacia, la información proporcionada, la accesibilidad, la seguridad, y la satisfacción global para los usuarios externos. Para los usuarios internos, se consideraron aspectos como el ambiente laboral, las relaciones con los superiores, las oportunidades de desarrollo, y la remuneración, entre otros.

Los hallazgos más destacados de la investigación revelaron que, en general, la calidad percibida por los usuarios es positiva. Las brechas negativas en la percepción de los servicios fueron mínimas, lo que sugiere que los CERITS están cumpliendo adecuadamente con las expectativas de los usuarios en la mayoría de los casos. Sin embargo, se identificó un problema importante: de los 12 individuos que no eran usuarios, 7 no habían oído hablar de los CERITS, y 5 preferían otras organizaciones que ofrecían servicios similares debido a los

beneficios adicionales, tales como compensaciones económicas, atención médica gratuita, horarios flexibles y otras ventajas.

Entre los usuarios internos, se encontraron brechas significativas en la percepción de las oportunidades de progreso. Aunque la mayoría estaba satisfecha con su trabajo, esta satisfacción no se reflejaba en las oportunidades ofrecidas para el desarrollo profesional y personal dentro de los CERITS. Además, se observó que el trabajo realizado por estos usuarios es multifuncional y rotativo, lo que implica que no todo el personal está adecuadamente capacitado para atender a la población vulnerable, afectando negativamente la calidad del servicio. La gestión de calidad en estos centros se ve comprometida por la falta de normas claras, la ausencia de un seguimiento y control riguroso, y la necesidad de mayor capacitación y compromiso del personal a todos los niveles.

En 2012, Juárez J. llevó a cabo una investigación doctoral sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los docentes de las Facultades de Educación y Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Su estudio se enfocó en determinar si existe una correlación entre la satisfacción laboral y la productividad en el ámbito universitario. Los resultados mostraron que la satisfacción en el trabajo es un factor fundamental para la productividad docente. Juárez J. comprobó que tanto en la Facultad de Educación como en la Facultad de Ciencias de la Salud, la satisfacción laboral estaba significativamente relacionada con la productividad. No obstante, se observó una menor insatisfacción y, por lo tanto, una mayor productividad en la Facultad de Ciencias de la Salud en comparación con la Facultad de Educación. A pesar de estos resultados positivos, la insatisfacción seguía siendo un problema común, principalmente debido a factores como el salario, la infraestructura, los materiales y el reconocimiento.

En su tesis de 2010, Peláez O. investigó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Utilizando una escala de clima organizacional aplicada a 200 empleados y un cuestionario de satisfacción dirigido a los clientes, Peláez O. concluyó que existe una correlación significativa entre un clima organizacional positivo y la satisfacción del cliente. Los factores que influían en esta satisfacción incluían las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, y la claridad y coherencia en la dirección. Sin



embargo, no se encontró una relación significativa entre la distribución de recursos y la satisfacción del cliente.

En 2015, Rodríguez S. llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote. Su investigación descriptiva, correlacional y transversal reveló que el 54,20% de las enfermeras tenía un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 45,80% mostraba un bajo grado de satisfacción. La satisfacción laboral se relacionaba significativamente con la edad, pero no con el sexo, estado civil, grado académico o capacitación especializada. Además, no se encontró una relación significativa entre la antigüedad en el servicio y la satisfacción laboral.

Finalmente, Valdez B., en 2016, realizó una tesis sobre la satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud en la red asistencial de Jauja. Su estudio reveló una insatisfacción generalizada entre los profesionales de la salud, con una media de satisfacción de 57,17, por debajo del umbral de 72. El 71,80% de los trabajadores mostraron insatisfacción específica, especialmente en relación con las actividades realizadas, el reconocimiento de sus superiores y la remuneración económica. Sin embargo, el 76,40% expresó satisfacción con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral, destacando estas áreas como las más satisfactorias en su experiencia profesional.

En este apartado, exploramos las bases teóricas y científicas que fundamentan el estudio de la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna. Entender las teorías y conceptos clave relacionados con la satisfacción laboral es esencial para abordar adecuadamente los problemas y objetivos planteados en nuestra investigación. Este capítulo sirve como el pilar conceptual que apoya y orienta todo el análisis subsiguiente.

Comenzaremos con una inmersión en la fundamentación filosófica y ontológica de la satisfacción laboral, explorando cómo los conceptos filosóficos y las teorías ontológicas han influido en la forma en que entendemos y medimos la satisfacción en el entorno laboral. Analizaremos diferentes enfoques y perspectivas que han surgido a lo largo del tiempo, proporcionando una visión comprensiva de cómo se ha desarrollado el concepto de satisfacción laboral en la literatura académica.

A continuación, abordaremos los antecedentes y bases teóricas relevantes, revisando los principales estudios e investigaciones previas que han contribuido a nuestra comprensión actual de la satisfacción laboral. Este recorrido histórico y académico nos permitirá situar nuestro estudio en un contexto más amplio, identificando las teorías más influyentes y los modelos que han sido probados y discutidos en diversos contextos laborales.

También se incluirá una definición detallada de los términos básicos esenciales para la investigación. Comprender estos términos es crucial para la correcta interpretación de los datos y la alineación con las teorías existentes. Proporcionaremos definiciones precisas y claras que servirán como referencia constante a lo largo del estudio.

Finalmente, se presentará un cuadro de operacionalización de variables. Este cuadro es una herramienta fundamental que facilita la transformación de conceptos teóricos en variables prácticas y medibles. Al definir y operacionalizar las variables clave, aseguramos que la investigación sea coherente y que los resultados obtenidos sean válidos y útiles para el análisis de la satisfacción laboral.

Este capítulo proporciona el marco teórico necesario para abordar las cuestiones de investigación con un entendimiento profundo y fundamentado. La combinación de teoría, antecedentes históricos, definiciones precisas y operacionalización de variables establece una base sólida sobre la cual se construirá el análisis de la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna.

### **Definición de satisfacción**

Zas, señala que satisfacción es un término vastamente estudiado en el campo de la Psicología, siendo esta ciencia la que más se ha dedicado a investigar este tema. El comportamiento humano es regido por la importancia en el entendimiento de los términos satisfacción-insatisfacción, la cual es explicada por diferentes teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas <sup>14</sup>.

Los estudios realizados en el campo de la Psicología hicieron entender la relación coherente que existe entre satisfacción y el comportamiento humano en el campo laboral. Actualmente estudios han demostrado en referencia al comportamiento, que éste debe ser orientado a llegar mucho más lejos, a la excelencia en su desempeño, es decir que para lograrlo no solo basta realizar el trabajo, sino que el ser humano logre

sentirse a gusto en su puesto de trabajo y muy satisfecho de realizarlo, cualquiera que fuese el rubro <sup>14</sup>.

Con la finalidad de entender mucho más profundamente la satisfacción, nos apoyamos en el criticismo que también colabora con el entendimiento de este concepto. Se puede mencionar al pensamiento crítico de Emmanuel Kant quien relaciona la correspondencia existente del sujeto frente al objeto, el mismo que hace que el trabajador sienta satisfacción o insatisfacción en su ambiente laboral, el cual está vinculado a la forma de pensar, sentir y actuar del mismo. Esto nos conduce a pensar que el ser humano debe estar predispuesto psicológicamente para sentirse satisfecho laborando en un determinado centro de trabajo y que para lograrlo va a depender de muchos factores como ser el ambiente físico de trabajo y el clima laboral de los más importantes, factores determinantes de los cuales va a depender la satisfacción o insatisfacción laboral. Además de los factores mencionados hay muchas maneras de conseguir la satisfacción del trabajador como ser: la confianza que debe sentir de parte de su jefe, el desarrollo de todas sus capacidades, ser bien tratado, reconocimiento personal de sus logros conseguidos, incentivos, principalmente <sup>14</sup>.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización <sup>15</sup>.

### **Definición de cliente: Interno y externo**

Sosa, define al cliente como “Las personas que compran, adquieren o usan los productos o servicios que la empresa ofrece, igualmente plantea que se le proporciona ese mismo nombre a los compañeros que reciben el producto del trabajo” <sup>16</sup>.

Solano, destaca que un cliente “Es cualquier persona u organización que recibe un producto o servicio, o que de alguna manera es afectado por la empresa o unidad

organizativa en consideración”. Diversos autores distinguen la existencia de dos tipos de clientes: externos e internos <sup>17</sup>.

Solano, define a los clientes externos como aquellos que consumen o adquieren productos o servicios que la organización produce, pero que no son miembros de ella, incluyendo igualmente a los organismos reguladores gubernamentales y, en ocasiones, el público o la comunidad que pueden ser afectados por la actividad de la organización. Igualmente <sup>17</sup>, Cuatrecasas, destaca que el cliente externo corresponde a la acepción que normalmente se emplea de consumidor del bien o servicio, el cual incluye a personas, empresas o mercado en general y que presenta la particularidad de ser independiente de la organización; es el destinatario del producto o servicio que se produce <sup>18</sup>.

Solano, define al cliente interno como el área, departamento, sección, personal, etc. que emplean o consumen los productos obtenidos, pero con la particularidad de pertenecer a la organización, de manera que todos se convierten en clientes y proveedores a la vez. Si se busca lograr la satisfacción plena de las necesidades de los clientes externos, para los clientes internos se persigue el mismo trato, de tal manera que se cubran todas las necesidades y especificaciones, satisfaciendo plenamente todas sus expectativas <sup>17</sup>.

Solano, se refiere a los clientes internos como los miembros de la organización que reciben un producto semi-elaborado o un servicio producido por otras personas dentro de la misma organización <sup>17</sup>. Igualmente, Albrecht, destaca la relevancia que toma el papel del cliente interno en la labor de la organización por brindar calidad de servicio en sus procesos y productos. Sostiene que si al empleado no se le vende la calidad de servicio que brinda la organización, no existe forma alguna que se le pueda vender el servicio al cliente; en algún sentido, debe pensarse en los empleados como si fueran un “mercado” <sup>19</sup>.

Martínez, Peiro y Ramos, sostienen que el enfoque en la atención al cliente interno y al cliente externo, basándose en la lealtad, se dio a mediados de los años 80, con la idea de mejorar el cuidado de los mismos para afianzar su fidelidad a la empresa. De esta forma se va desarrollando una generación de clientes más exigentes en el ámbito externo, primero, y a nivel interno después; los clientes empiezan a demandar cada

vez más, y la empresa, para conservarlos, pide a sus empleados, proveedores e inversionistas su participación. Hay que señalar y agregar que esas tendencias de desarrollo conllevan exigencias de un mejor servicio y una nueva organización interna<sup>20</sup>.

El cliente interno es aquel que recibe servicios de otros departamentos de los establecimientos de salud y su satisfacción en el momento de definir calidad de servicio interno es tan importante como para la definición de calidad de los servicios externos. No se puede asegurar que al medir la satisfacción del trabajador de salud se mida la calidad de la atención del cliente externo. Se estaría midiendo en cambio un aspecto de la calidad de la organización y de sus servicios internos.

### **Calidad de servicio**

La calidad implica aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Para un cliente externo o interno es un servicio que satisface sus necesidades y expectativas. Para un comprador es una entrega que corresponde en todos los sentidos a las normas y exigencias del pedido. Para un responsable de producción es la conformidad con los métodos y con las prácticas comunes. Para la dirección de finanzas son presupuestos que se equilibran. Para el empleado es el reconocimiento de su trabajo como algo altamente satisfactorio. Para los accionistas es un buen rendimiento sobre sus inversiones de capital. Para la empresa, la calidad es una cuestión de supervivencia<sup>21</sup>.

Las empresas que se logran diferenciar por sus servicios con los de la competencia pueden establecer mayores precios en sus productos o servicios que proporcionan y logran mayores márgenes de beneficio de la economía y logran un crecimiento mayor en etapas de auge económico.

La calidad de servicio hace que una compañía pase de ser un objeto oculto a ser uno reconocido. Una buena calidad en el servicio le permite tener personalidad y exclusividad ante sus consumidores. Aunque aparentemente el servicio es intangible es necesario tener estándares de medida lo más claros posibles como referencia para lograr resultados, satisfacer al cliente y lograr una mejora continua. Estos conceptos son

aplicables a los servicios que ofrece una microempresa o una multinacional. Empresarios profesionales y directivos tienen que adoptar un sistema de gestión que incluya los elementos para poder evaluar los procesos del servicio <sup>21</sup>.

### **Definición de satisfacción del cliente interno**

Blum y Naylor la definen como el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales <sup>22</sup>.

Dicha definición está centrada en la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos y determinados factores laborales, pero siempre tomando en alta importancia a que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que el bienestar laboral se descompone en dos: La satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos.

Von Haller, sostiene que la satisfacción en el trabajo es la consecuencia de varias actitudes que el trabajador guarda hacia su trabajo, hacia factores afines y hacia la vida en general <sup>23</sup>.

Robbins la define 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 y rasgos personales <sup>21</sup>.

Robbins, menciona que el cliente externo puede conocer por fuera las características del producto (atención en salud), pero nunca sabrán cómo se lleva a cabo. En cambio, el cliente interno tiene mucha más información sobre lo que está pasando en el establecimiento de salud. Para el éxito de una organización se debe tener satisfecho al cliente interno y esta organización grande o pequeña, debe investigar en qué situación se encuentra, qué está pasando internamente y obtener información de

todos los procesos. Posteriormente, es de vital importancia ser coherentes y aplicar medidas. Haciendo una encuesta del clima laboral a los trabajadores y luego no siendo consecuentes con los resultados, se acabaría la credibilidad <sup>21</sup>.

### Facetas de centrarse en el cliente interno

El enfoque del cliente interno impregna la metodología con una capacidad de influencia de la dirección de recursos humanos en el negocio. Conocer a mi usuario interno, detectar sus necesidades de recursos humanos, localizar sus variables motivacionales y desarrollar una comunicación fluida interna son variables de una apreciación de la satisfacción del usuario interno <sup>22</sup>.

Blum y Naylor, indican que se puede afirmar que son principalmente cinco facetas donde se muestra la superioridad de la visión de cliente a la visión de clima laboral:

- a. *Lo fundamental es el análisis del clima laboral:* Con más frecuencia se busca la satisfacción del cliente interno. Es un proceso proactivo y no reactivo. Se pone más el énfasis de los planes de acción que en el análisis causal. Se mantiene una orientación a soluciones más que una visión analítica orientada al proceso sino a la satisfacción.
- b. *Se localiza el cambio, lo importante es la satisfacción del cliente interno:* Se tiene un sujeto donde apreciar nuestra acción y comparar los diferentes niveles de satisfacción. Esto permite operativizar unos planes de acción dirigidos a nuestros clientes, cuyo resultado se tiene que medir. Frente a una visión de análisis de clima laboral donde lo básico son las apreciaciones de los empleados, aquí son fundamentales aquellas que inciden en su visión de cliente interno. El cambio se centra en el cliente interno y, por tanto, en satisfacer al cliente externo.
- c. *El análisis del clima laboral es básico para la visión de satisfacción del cliente interno:* Se destacan las herramientas de *Focus Group*. Estas técnicas cualitativas tienen la enorme ventaja de la capacidad de involucración de los agentes en el cambio. No se puede cambiar una percepción del cliente interno si este no se siente oído, atendido o incluso participando en las vías de solución de su insatisfacción como cliente interno. El *Focus Group* es una herramienta grupal de coordinación racional de una discusión fruto de las experiencias diferentes y que ofrece no solo una visión rica de los diferentes públicos-objetivos, sino que además ofrece la posibilidad de sentirse partícipe, y ser

estrella en la solución del problema. De igual forma, que los modelos tradicionales de análisis de clima laboral iban muy asociados al cuestionario, en el enfoque de satisfacción al usuario interno debe complementarse al cuestionario con grupos de discusión *Focus Group*.

- d. *En los procesos de análisis de clima laboral es fundamental identificar acciones correctoras y preventivas:* En este nuevo enfoque no se debe olvidar las acciones educativas, el enseñar al cliente interno. La experiencia laboral permite determinar que muchas percepciones de los empleados son fruto de equívocos y estereotipos culturales, cuya solución no es una acción correctora, sino hacer ver a los recursos humanos el error en su percepción. Este proceso de aprendizaje organizacional se debe emprender desde la primacía del cliente.
- e. *La productividad de la visión centrada en el cliente interno genera la posibilidad de desarrollar acciones de marketing interno:* Cuántas veces se ha visto que al cliente interno lo que le falta es estar informado y bien comunicado sobre una política. La visión de marketing interno implica que cualquier sistema de gestión o proceso de recursos humanos debe tener en su diseño un criterio de comunicación. Lo importante no es solo la bondad técnica del proyecto, sino la capacidad comunicativa que se desprende de dicho proyecto. La calidad de los sistemas de recursos humanos la configura el cliente interno <sup>22</sup>.

#### **Factores de situación relacionados con la satisfacción del cliente interno**

Albrecht, señala en su trabajo servicio al cliente interno que “esto se encuentra referido a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo”:

- *Pago:* Debido a que con el pago se logran conseguir bienes y servicios, es que este se torna importante y determinante en la satisfacción laboral del trabajador, es más siempre hay la tendencia a comparar los sueldos con otros que realizan la misma actividad laboral y si este es mayor, pues logran conseguir mayor satisfacción.
- *Seguridad del empleo:* Este le da seguridad al trabajador debido a que tienen un salario permanente y seguro, sin embargo, la importancia de tal



condición viene a ser relativo frente a la satisfacción que se siente con el sueldo y el reconocimiento personal en su centro laboral.

- *Reconocimiento personal:* El sentirse importante y determinante en el centro laboral antes y ahora sigue siendo de gran preponderancia para el ser humano, ya que el experimentar esa sensación de satisfacción es irremplazable, es decir el que elabore a partir de la materia prima un producto final cualquiera que fuese el rubro, el solo hecho de participar en ello experimenta una sensación de sentirse realizado y ser importante para su centro laboral. El reconocimiento de su importante participación satisface al trabajador.
- *Posición profesional:* Si al trabajador de acuerdo a su formación profesional se le jerarquiza o ubica, ya de por sí está satisfecho. Pero, si a ello se le suma un mejor posicionamiento en su centro laboral, mayor satisfacción va a sentir el trabajador. Es decir, la satisfacción es ascendente en función de su jerarquía profesional.
- *Supervisión:* Con la finalidad de mejorar el rendimiento y clima laboral es posible mejorar las actitudes entre trabajadores y supervisores conducentes a una muy buena relación amical, y que la supervisión no implique una mala relación, ya que demostrado está que la supervisión conduce al mejoramiento del producto final <sup>19</sup>.

### Factores sociodemográficos del cliente interno

Está referido a los factores que influyen como determinantes de satisfacción en los trabajadores, según estudios realizados por Stoner y otros, encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables de los trabajadores con respecto a la:

- *Edad:* Logran mayor nivel de satisfacción las personas cuando comienzan su vida laboral, ya que para ellos todo es novedoso y cautivador al margen de las exigencias del centro laboral. El contraste de las primeras experiencias se presenta con el pasar de los años, ya que todo se vuelve rutina y las exigencias laborales aumentan, consiguiéndose de esta manera

un decrecimiento en la satisfacción laboral. *Años cumplidos del trabajador del establecimiento de salud.*

- *Género:* Se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Las diferentes funciones y comportamientos pueden generar desigualdades de género, es decir, diferencias entre los hombres y las mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos.
- *Nivel de instrucción:* El mayor nivel educativo parece suponer una mayor satisfacción, posiblemente aumente las posibilidades en el campo laboral. Es el grado más elevado de estudios culminados o no, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos. Son las etapas educativas del sistema educativo peruano, correspondiente a las diversas fases del desarrollo personal de los educandos. Comprende las categorías siguientes: *Sin Nivel, Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Superior No Universitaria y Superior Universitaria.*
- *Grupo Ocupacional:* El nivel de satisfacción aumenta a medida que aumenta la responsabilidad del trabajo y esto va de la mano con las funciones que ejerce cada grupo ocupacional. Contrariamente a menores responsabilidades en el centro laboral el nivel de satisfacción disminuirá. Acciones y actividades que desempeñan los trabajadores en los establecimientos de salud de acuerdo al profesigramas de la institución.
- *Estado Civil:* Es la situación de la persona en relación con las leyes o costumbres relativas al matrimonio o convivencia que existen en el país. Es una característica de las personas, que se estudia, por la importancia que tiene en la institución de salud, la misma que es considerada como base fundamental. Comprende las categorías siguientes: *Conviviente;* es la persona que vive con su pareja sin haber contraído matrimonio civil o religioso. *Casado;* ha contraído matrimonio civil o religioso y vive con su cónyuge. *Viudo;* es la persona que queda sola después del fallecimiento de su cónyuge. *Divorciado;* terminó su vínculo conyugal por sentencia judicial.

*Soltero*; nunca se ha casado ni ha vivido, ni vive en unión de hecho o convivencia.

- *Condición laboral*: Esta da confianza en su trabajo y motiva, es decir la estabilidad laboral da la tranquilidad económica, psicológica y fisiológica al trabajador el cual predispone el aumento en el rendimiento laboral. Grado de satisfacción del trabajador del establecimiento de salud condicionado por su puesto de trabajo.
- *Tiempo de servicios*: La experiencia laboral está relacionada con el nivel de satisfacción y ello es independiente de la edad a la que empiece dicha experiencia.

Vale decir, que una persona que empieza a trabajar siente la misma satisfacción que un joven que se inicia en la vida laboral. La experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Tiempo que labora o desempeña sus labores en el establecimiento de salud, la cual se categorizará en función de los años de servicio.

- *Sueldo*: El buen clima laboral y el buen nivel de satisfacción laboral están relacionadas con los salarios, Es decir los salarios de medios a bajos no son motivadores para cumplir adecuadamente con la jornada laboral, provocan insatisfacción laboral. Contrariamente, lo sueldos mayores a los medios son motivadores y elevan el nivel de satisfacción laboral. Grado de satisfacción que el trabajador tiene de acuerdo al sueldo que recibe y relacionado con la magnitud de sus responsabilidades <sup>24</sup>.

En el estudio de la satisfacción laboral, es esencial contar con una comprensión clara de los términos y conceptos que forman la base de nuestra investigación. Este capítulo, "Definición de Términos Básicos", se dedica a esclarecer los conceptos clave que utilizaremos a lo largo del libro. Nuestro objetivo es proporcionar definiciones precisas y accesibles para asegurar que todos los lectores, independientemente de su familiaridad con el tema, puedan seguir y entender los análisis y discusiones presentados.

Comenzaremos por definir "satisfacción laboral", un término central en nuestro estudio, que se refiere al grado en que los empleados se sienten realizados y contentos con su trabajo. Exploraremos cómo este concepto se descompone en diferentes dimensiones,

como el ambiente de trabajo, la compensación, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

A continuación, abordaremos términos relacionados con el "cliente interno", un concepto crucial para comprender la perspectiva de los empleados en la Microred Cono Norte de Tacna. Definiremos quiénes constituyen el cliente interno y cómo sus necesidades y percepciones afectan la dinámica organizacional y el servicio al paciente.

Además, proporcionaremos definiciones de otros términos clave, como "motivación laboral", "compromiso organizacional" y "bienestar en el trabajo", que son fundamentales para el análisis de la satisfacción laboral. Cada definición será acompañada de ejemplos prácticos y explicaciones claras para garantizar que los conceptos sean comprensibles y relevantes.

Este capítulo no solo clarificará el vocabulario utilizado en nuestro estudio, sino que también establecerá una base sólida para el análisis y la discusión de los resultados. Al comprender estos términos básicos, los lectores podrán apreciar mejor la complejidad de la satisfacción laboral y su impacto en la Microred Cono Norte de Tacna. Se destacan los siguientes términos básicos:

- a) **Calidad de atención en los servicios:** La calidad de un servicio es diferente a la calidad de un producto, los servicios son intangibles, un consumidor no puede verlos o tocarlos. Por consiguiente, es muy difícil para una organización determinar agudamente qué características o rasgos de su calidad en el servicio son más importantes para los clientes y cómo la organización está cumpliendo con las demandas de las mismas de calidad en el servicio.
- b) **Calidad del servicio de salud:** Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores o clientes externos.
- c) **Calidad total:** Sistema estratégico integrado para lograr la satisfacción del cliente que abarca a todos los gerentes, empleados y utiliza métodos cuantitativos para mejorar continuamente procesos de una organización.

- d) **Cliente interno:** Es cualquier miembro de la organización que depende de la ayuda de otros para cumplir con sus responsabilidades de trabajo, como un representante de ventas que necesita la asistencia de un representante de servicio al cliente para realizar un pedido.
- e) **Cliente externo:** Es el que compra o consigue el producto y el consumidor es quien usa o dispone finalmente el producto en cuestión, el cliente puede asumir o no el rol de consumidor, pero necesariamente es quien abona un pago por adquirir un determinado bien o servicio para satisfacer una necesidad surgida por las circunstancias adecuadas.
- f) **Clima de trabajo:** Refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador en su centro de trabajo para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio.
- g) **Satisfacción laboral:** Conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.
- h) **Servicio en salud:** Factor diferencial decisivo entre las organizaciones de salud representando una de las palancas competitivas de las empresas, y una excelente forma para distinguir a una organización de sus competidores.

# CAPÍTULO III

## HIPÓTESIS Y VARIABLES DEL ESTUDIO

En el Capítulo III, nos adentramos en el corazón analítico de nuestra investigación: las hipótesis y las variables del estudio. Este capítulo es fundamental para la estructuración de nuestro análisis, ya que define las premisas sobre las que se basa nuestra investigación y los elementos clave que serán evaluados para entender la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte de Tacna.

Comenzamos con la formulación de la hipótesis general, la cual plantea una afirmación central sobre la relación entre la satisfacción laboral y diversos factores dentro de la Microred. Esta hipótesis sirve como guía para toda la investigación, orientando la recolección y el análisis de datos. A partir de esta premisa general, desarrollamos hipótesis específicas que abordan aspectos más concretos del fenómeno investigado. Estas hipótesis específicas permiten un examen detallado de factores particulares que pueden influir en la satisfacción laboral.

Además, en este capítulo se definen las variables que serán objeto de estudio. Las variables se desglosan en conceptos clave que necesitan ser medidos y analizados para validar o refutar nuestras hipótesis. La definición conceptual proporciona una comprensión teórica de cada variable, mientras que la definición operacional detalla cómo se medirá y evaluará en la práctica. Esta sección es crucial para garantizar que la investigación sea rigurosa y que los resultados sean interpretables y aplicables.

El propósito de este capítulo es sentar las bases para el análisis y la interpretación de los datos, asegurando que cada variable esté claramente definida y relacionada con las hipótesis planteadas. Al hacerlo, buscamos ofrecer una visión estructurada y coherente que permita una evaluación precisa de la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna.

La hipótesis general que se plantea en esta investigación sugiere que los factores sociodemográficos tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral del cliente interno dentro de la MICRORED de salud del Cono Norte en Tacna durante el año 2017.

Esta suposición se basa en la premisa de que diversas características personales y profesionales de los empleados pueden influir de manera directa o indirecta en cómo perciben y experimentan su entorno laboral.

En este contexto, los factores sociodemográficos abarcan una serie de variables como la edad, el género, el nivel educativo, la antigüedad en el puesto, y otros aspectos que configuran el perfil de los trabajadores. La investigación explora cómo estas variables pueden afectar la percepción que tienen los empleados sobre su satisfacción en el trabajo, así como el impacto que tienen en su bienestar general dentro de la organización.

Por ejemplo, se podría investigar si los empleados más jóvenes tienden a tener una perspectiva diferente sobre su satisfacción laboral en comparación con sus colegas más experimentados. También se podría analizar si los niveles educativos más altos se correlacionan con una mayor satisfacción, o si el género tiene algún efecto particular en la experiencia laboral de los trabajadores.

Al considerar estos factores, se pretende entender mejor cómo las características sociodemográficas pueden influir en la satisfacción laboral, proporcionando así información valiosa para la mejora de las condiciones laborales en los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte. Esta comprensión puede ayudar a desarrollar estrategias más efectivas para abordar las necesidades y expectativas de los empleados, y en última instancia, mejorar la calidad del ambiente de trabajo y el desempeño general de la organización.

Este enfoque permite una evaluación más profunda y matizada de la relación entre las características personales de los empleados y su satisfacción en el trabajo, lo cual es esencial para implementar políticas y prácticas que fomenten un entorno laboral más positivo y satisfactorio. La hipótesis general, por lo tanto, busca ofrecer una visión integral de cómo los factores sociodemográficos pueden influir en la experiencia laboral de los trabajadores de la MICRORED de salud del Cono Norte en el año 2017.

La investigación se enfoca en evaluar cómo distintos factores sociodemográficos influyen en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna, durante el año 2017. En particular, se explora el impacto de la edad en la percepción de satisfacción de los trabajadores. La hipótesis es que la edad de los empleados puede tener un efecto significativo en su nivel de satisfacción laboral. Se analiza si los diferentes grupos

etarios experimentan variaciones en su grado de satisfacción y cómo estos cambios podrían estar relacionados con su experiencia laboral.

De igual manera, se examina cómo el género de los trabajadores influye en su satisfacción laboral. La investigación plantea que el género puede afectar la forma en que los empleados perciben su entorno de trabajo y su grado de satisfacción. Este aspecto busca identificar si existen diferencias en la satisfacción entre los géneros y cómo estas diferencias pueden ser relevantes para mejorar el ambiente laboral.

Otro factor considerado es el grupo ocupacional, es decir, el tipo de puesto o rol que desempeñan los trabajadores dentro de la MICRORED. La hipótesis es que el grupo ocupacional puede tener un impacto en la satisfacción del cliente interno, ya que las distintas funciones y responsabilidades podrían influir en cómo los empleados se sienten respecto a su trabajo y su entorno.

También se investiga la influencia de la condición laboral, que incluye aspectos como el tipo de contrato o la estabilidad en el empleo. La hipótesis plantea que la condición laboral de los trabajadores puede afectar su nivel de satisfacción. Se analiza si aquellos con diferentes tipos de contratos o niveles de estabilidad laboral experimentan distintas percepciones de satisfacción.

El tiempo de servicio de los empleados es otro factor clave en la investigación. Se plantea que la duración del tiempo que los trabajadores han estado en la MICRORED puede influir en su grado de satisfacción. Se busca determinar si los empleados con más años de servicio tienen una percepción diferente de su satisfacción comparados con aquellos que han estado menos tiempo en la organización.

Además, se considera el nivel de instrucción de los trabajadores, es decir, su grado de formación académica. La hipótesis es que el nivel de instrucción puede afectar la satisfacción laboral, ya que la educación puede influir en las expectativas y percepciones de los empleados sobre su trabajo.

El sueldo, como factor sociodemográfico, también es un aspecto central en la investigación. Se analiza cómo el nivel de ingresos de los empleados influye en su satisfacción. La hipótesis es que la compensación económica puede tener un impacto significativo en cómo los trabajadores perciben su trabajo y su satisfacción general.



Finalmente, se estudia el estado civil de los empleados para determinar si este factor tiene alguna influencia en su satisfacción laboral. La hipótesis plantea que el estado civil, que incluye aspectos como estar soltero, casado, o en una unión de hecho, puede afectar la percepción de satisfacción en el ámbito laboral.

A través de este análisis de los factores sociodemográficos, la investigación busca ofrecer una comprensión integral de cómo diferentes aspectos personales y profesionales influyen en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte durante el año 2017.

# CAPÍTULO IV

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el Capítulo IV, nos adentramos en la metodología utilizada para llevar a cabo este estudio sobre la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte de Tacna. Este capítulo es fundamental, ya que describe el enfoque sistemático y riguroso empleado para recoger, analizar e interpretar los datos que sustentan nuestras conclusiones.

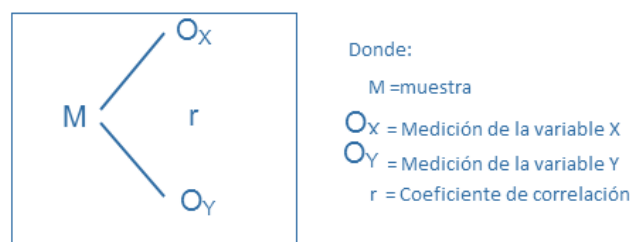
El tipo de investigación realizada en este estudio se clasifica como básica, pura o fundamental, tal como lo describen Sánchez y otros expertos. Este tipo de investigación se orienta hacia la búsqueda de nuevos conocimientos y la exploración de nuevos campos de estudio sin un objetivo práctico específico o inmediato. En otras palabras, el enfoque es más bien teórico y se centra en la expansión del conocimiento en sí mismo, en lugar de en la aplicación directa de estos conocimientos a problemas concretos. La idea es contribuir al acervo general de información disponible, lo que puede abrir puertas a futuras investigaciones y descubrimientos, aunque no necesariamente tenga un impacto inmediato o tangible en problemas actuales.

En cuanto al nivel de investigación, este se define como correlacional. Esto implica que se ha llevado a cabo un análisis detallado del comportamiento de diversas variables para entender cómo se relacionan entre sí. Según Méndez, el estudio descriptivo, que es un componente clave en este tipo de investigación, tiene como objetivo identificar las características del universo de investigación. Este enfoque permite observar y señalar las formas de conducta y las actitudes de los sujetos estudiados, estableciendo comportamientos concretos y descubriendo, comprobando y analizando las variables involucradas. En resumen, el nivel correlacional permite establecer conexiones entre diferentes variables, facilitando una comprensión más profunda de cómo estas variables se interrelacionan y afectan el fenómeno investigado.

En el presente trabajo de investigación se ha adoptado el método científico como la base fundamental para llevar a cabo el estudio. Este método se eligió porque permitió comprobar la hipótesis de investigación planteada, lo que es esencial para validar los

resultados y conclusiones. Además del método científico, se emplearon enfoques inductivos, deductivos, analíticos y sintéticos. El enfoque inductivo se utilizó para observar y analizar los datos específicos para luego generalizar y formar teorías. Por otro lado, el enfoque deductivo permitió aplicar teorías generales para analizar casos particulares dentro del estudio. El análisis de los datos fue realizado de manera detallada y profunda, mientras que el enfoque sintético permitió combinar diferentes elementos y perspectivas para ofrecer una visión más completa del tema investigado.

En cuanto al diseño de la investigación, se optó por un diseño correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), un diseño correlacional se enfoca en analizar el comportamiento de un concepto o variable en relación con otras variables relacionadas. Esto significa que el objetivo es entender cómo una variable puede influir o relacionarse con otras variables dentro del estudio. En otras palabras, el diseño correlacional busca predecir el valor aproximado de una variable basándose en el comportamiento de otras variables con las que está estrechamente relacionada. Este enfoque permite identificar y analizar patrones y relaciones entre diferentes aspectos del estudio, proporcionando una comprensión más completa y precisa de los fenómenos investigados. El esquema que sigue ilustra cómo se configura este tipo de diseño, mostrando claramente cómo las variables se interrelacionan y cómo se espera que influyan mutuamente en el contexto del estudio.



La población de la investigación estuvo compuesta por un total de 286 trabajadores, quienes se distribuyen en dos grupos principales: 156 trabajadores nombrados y 130 trabajadores contratados. Esta población incluye tanto al personal médico como al no médico. Entre el personal médico se encuentran odontólogos, enfermeras, obstetras y químicos farmacéuticos, mientras que el personal no médico está integrado por técnicos de enfermería, laboratorio y farmacia. Esta composición diversa de la población permite un análisis detallado y representativo de las diferentes áreas y roles dentro de los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte.

Para definir la muestra, se tomó en cuenta un universo de 286 trabajadores de salud. Con un nivel de confianza del 95 % y una cota máxima de error del 5 %, se realizó un cálculo para determinar el tamaño adecuado de la muestra. La muestra seleccionada es de tipo probabilístico estratificado, lo que significa que se eligieron 164 trabajadores de los establecimientos de salud dentro de la MICRORED Cono Norte. Este enfoque estratificado asegura que la muestra sea representativa de las diferentes categorías de trabajadores, reflejando adecuadamente las características de la población total y permitiendo obtener resultados precisos y significativos en el estudio.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$d = 5 \% = 0,05 \quad Z = 1,96 \quad N = 286 \quad p = 0,50 \quad q = 0,50$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (286) (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (286-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 164 \text{ (trabajadores)}$$

En la siguiente tabla se presenta la distribución proporcional de la muestra:

Muestra probabilística estratificada de la Microred Cono Norte

Establecimiento de Salud	Población	Factor multiplicador	Muestra Estratificada
<b>CS La Esperanza</b>	73	0,5734	42
<b>CS Alto de la Alianza</b>	59	0,5734	34
<b>CS Ciudad Nueva</b>	100	0,5734	57
<b>PS Ramón Copaja</b>	12	0,5734	7
<b>PS Juan Velazco</b>	12	0,5734	7
<b>PS Cono Norte</b>	14	0,5734	8
<b>PS Intiorko</b>	16	0,5734	9
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>		<b>164</b>
Fuente: <b>Propia</b>			

Para encontrar la muestra de cada Centro o Puesto de Salud, se multiplica por el factor multiplicador (0,5734), factor obtenido del cociente entre la muestra y la población de cada puesto o centro de salud perteneciente a la Microred Cono Norte.

En el proceso de recolección de datos para esta investigación, se empleó una técnica clave: la encuesta. Este método se seleccionó por su capacidad para obtener información directa y estructurada de los participantes, permitiendo una recolección de datos eficiente y enfocada en los objetivos del estudio.

Para llevar a cabo las encuestas, se utilizó un instrumento específico, el cuestionario, que fue diseñado cuidadosamente en base a la Escala de Likert. Esta escala es conocida por su capacidad para medir actitudes y opiniones a través de un rango de respuestas, facilitando un análisis detallado de los resultados obtenidos. El cuestionario se dividió en dos partes principales para abordar diferentes aspectos del estudio.

El primer instrumento, denominado "Cuestionario referido a los Factores Sociodemográficos", se centró en recopilar información sobre las características demográficas de los participantes. Este cuestionario incluía 39 ítems, cada uno diseñado para capturar detalles específicos sobre variables como la edad, el género, el nivel educativo y otros aspectos relevantes que pueden influir en la experiencia laboral. Los datos obtenidos a través de este cuestionario proporcionan un panorama detallado sobre los factores sociodemográficos de los trabajadores en los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte.

El segundo instrumento, conocido como "Cuestionario referido a la Satisfacción Laboral del Cliente Interno", se enfocó en medir el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su entorno laboral. Este cuestionario permitió evaluar diversos aspectos de la satisfacción laboral, desde la percepción de las condiciones de trabajo hasta el grado de satisfacción con las políticas y prácticas de la organización. Los resultados de este cuestionario son fundamentales para comprender cómo los distintos factores afectan la experiencia laboral de los empleados y, en última instancia, su nivel de satisfacción.

La combinación de estas técnicas e instrumentos de recolección de datos proporciona una base sólida para analizar los factores sociodemográficos y la satisfacción laboral de los trabajadores en los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte. Esta

metodología permite una evaluación exhaustiva y detallada de los aspectos clave que influyen en la experiencia laboral, facilitando una comprensión integral de las condiciones y percepciones en el ámbito de la salud.

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, se empleó el estadístico Alpha de Cronbach. Este es un método comúnmente utilizado para medir la consistencia interna de los cuestionarios y otros instrumentos de recolección de datos. Antes de aplicar el cuestionario en su totalidad, se realizó una Prueba Piloto con 30 clientes internos. Esta fase preliminar es fundamental para identificar posibles problemas en el diseño del instrumento y asegurarse de que las preguntas sean claras y relevantes para los participantes.

En el caso específico de esta investigación, la Prueba Piloto permitió calcular el valor del Alpha de Cronbach para dos variables clave. La primera variable, “Factores sociodemográficos del cliente interno”, obtuvo un valor de 0,823. Este resultado indica una alta consistencia interna, ya que un valor superior a 0,80 es generalmente considerado como una buena señal de fiabilidad. La segunda variable, “Satisfacción laboral del cliente interno”, presentó un valor aún mayor de 0,871. Este valor es igualmente significativo, ya que supera el umbral de 0,80, lo que confirma que el instrumento tiene un nivel de fiabilidad adecuado para medir esta variable.

Los valores obtenidos del Alpha de Cronbach para ambas variables sugieren que los instrumentos utilizados en la investigación son confiables. Esto significa que las mediciones realizadas a través de estos instrumentos son consistentes y pueden ser consideradas válidas para el análisis posterior. La alta fiabilidad de los instrumentos asegura que los resultados obtenidos en el estudio sean precisos y que puedan ser utilizados para hacer conclusiones relevantes sobre la satisfacción laboral y los factores sociodemográficos en el contexto de los clientes internos de los establecimientos de salud.

En cuanto al análisis y procesamiento de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS, versión 24.0, junto con Microsoft Excel para organizar y presentar la información de manera efectiva. Los resultados se mostraron en tablas y gráficos que ayudaron a visualizar los datos de forma clara y comprensible. Para categorizar las respuestas, se agruparon en tres niveles: bajo, regular y alto. Estos niveles corresponden a las dimensiones evaluadas y se basan en intervalos de igual amplitud entre los valores de 1 a 5, de acuerdo con una escala de

Likert. La moda, que representa la respuesta más frecuente, se utilizó para identificar las tendencias predominantes entre los datos recogidos. Además, para el contraste de hipótesis se aplicó el estadístico Chi-cuadrado, que permitió evaluar la relación entre variables y comprobar la validez de las hipótesis formuladas en el estudio.

En lo que respecta a las dimensiones evaluadas, el nivel Bajo se refiere a una percepción en la MICRORED de salud del Cono Norte en Tacna en la que el personal siente que carece de las condiciones necesarias para cumplir con lo que se está analizando. El nivel Regular indica que existen las condiciones mínimas necesarias para la evaluación, aunque no sean óptimas. Por último, el nivel Alto sugiere que la entidad sí cumple con las condiciones analizadas de manera satisfactoria. En relación con la variable de Satisfacción Laboral del cliente interno, el nivel Alto representa a los trabajadores que se encuentran satisfechos con su trabajo en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna. En contraste, los niveles Bajo y Regular representan a aquellos empleados que, aunque no están plenamente satisfechos, continúan trabajando en la entidad debido a que el empleo proporciona una fuente de ingreso mensual.

En cuanto a la ética en la investigación, se ha desarrollado el contenido del estudio con total honestidad y transparencia. Se han incluido las citas bibliográficas correspondientes para respaldar la información presentada y se ha llevado a cabo un trabajo de campo efectivo en los establecimientos considerados. La información primaria utilizada en el análisis proviene directamente de estos centros de salud, garantizando así la integridad y la validez de los datos recopilados.

# CAPÍTULO VI

## RESULTADOS

En el Capítulo VI, nos sumergimos en el análisis detallado de los resultados obtenidos durante el estudio sobre la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte de Tacna. Este capítulo es el núcleo de nuestra investigación, donde se desvelan los datos que reflejan la realidad vivida por los empleados y su impacto en el funcionamiento de la red de salud.

Aquí, presentamos una visión clara y precisa de los datos recopilados, estructurados de manera que faciliten una comprensión profunda de los factores que influyen en la satisfacción laboral. El análisis de datos no solo resalta las tendencias y patrones emergentes, sino que también identifica áreas específicas de preocupación y oportunidades para mejora. Cada sección está diseñada para ofrecer una interpretación exhaustiva de los resultados, contrastando las percepciones y experiencias de los empleados con los objetivos y expectativas del estudio.

El capítulo también aborda cómo estos resultados se alinean con los objetivos específicos del estudio, proporcionando una evaluación crítica de la situación actual. La información presentada en esta sección es crucial para entender el estado real de la satisfacción laboral dentro de la Microred, y sienta las bases para la discusión y las recomendaciones que se explorarán en los capítulos siguientes.

Este análisis busca no solo documentar los hallazgos, sino también ofrecer una base sólida para la toma de decisiones informadas que puedan conducir a mejoras significativas en el entorno laboral. Al examinar los datos de manera minuciosa, aspiramos a proporcionar insights valiosos que contribuyan a un mejor entendimiento y gestión de la satisfacción laboral en el contexto de la salud pública en Tacna.



### Análisis descriptivo

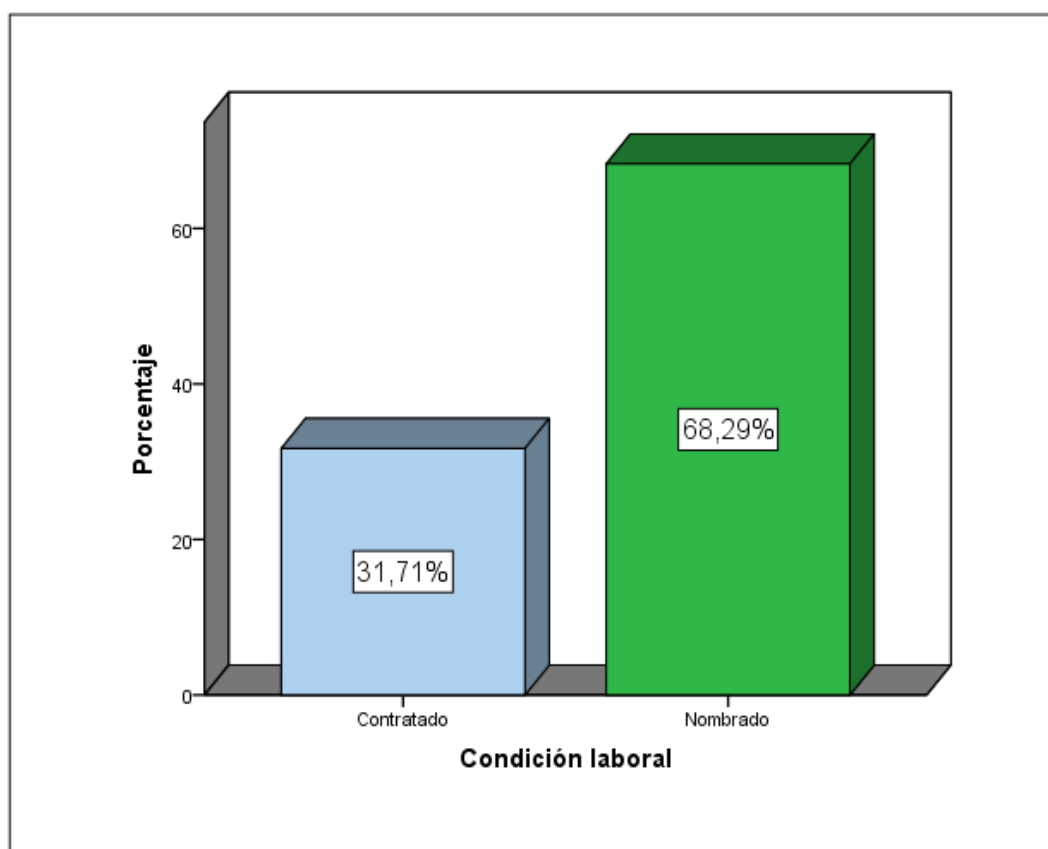
#### Resultados de factores sociodemográficos

Condición laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Contratado	52	31,71
Nombrado	112	68,29
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto a la “Condición laboral”, se encontró que el 68,29 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, tienen la condición laboral de personal nombrado, mientras que el 31,71 % tiene la condición laboral de contratado.



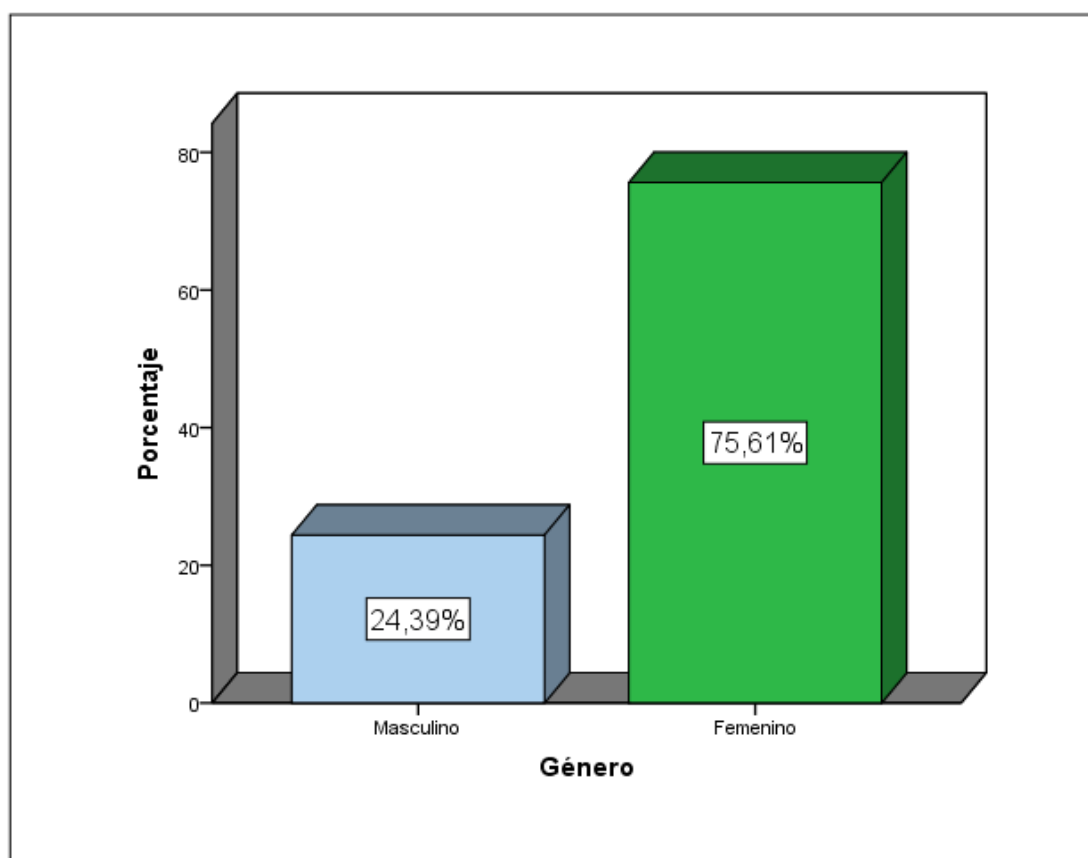
Condición laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	40	24,39
Femenino	124	75,61
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto al “Género”, se encontró que el 75,61 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, son del género femenino, mientras que el 24,39 % son del género masculino.



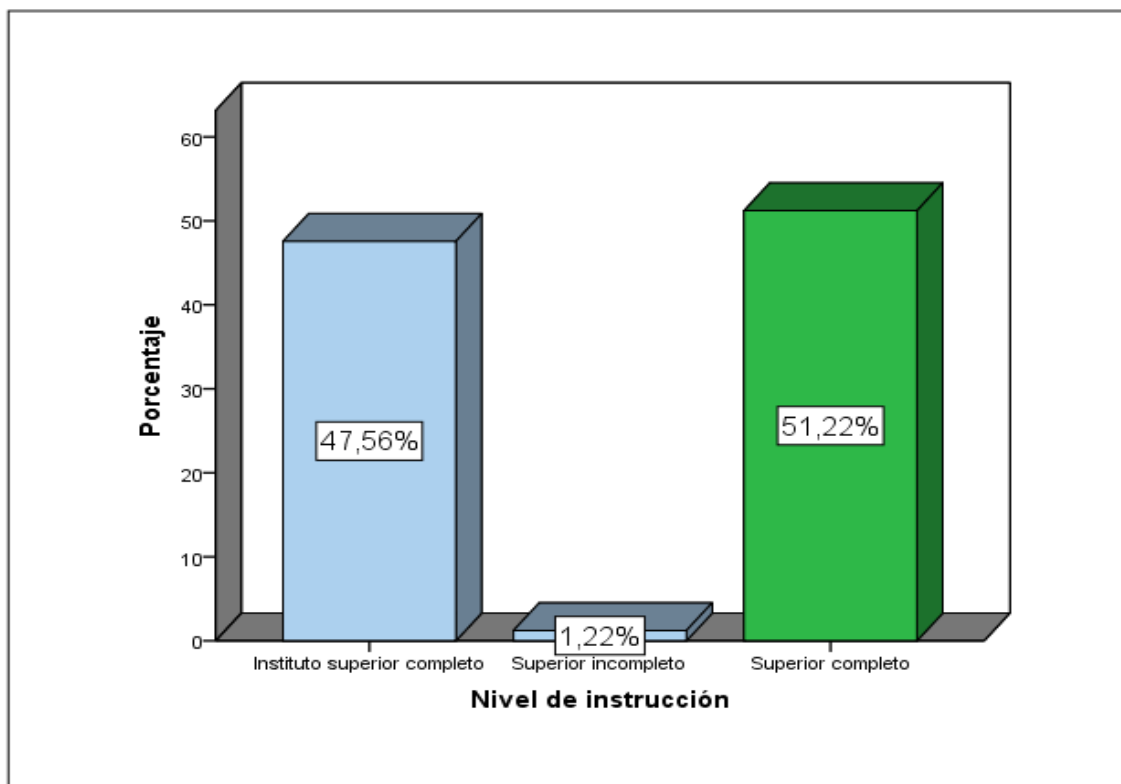
Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Nivel de instrucción del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Instituto superior completo	78	47,56
Superior incompleto	2	1,22
Superior completo	84	51,22
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto al “Nivel de instrucción”, se encontró que el 51,22 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, tienen un nivel de instrucción de superior completa, el 47,56 % de instituto superior completa, y solamente el 1,22 % tiene un nivel superior incompleto.



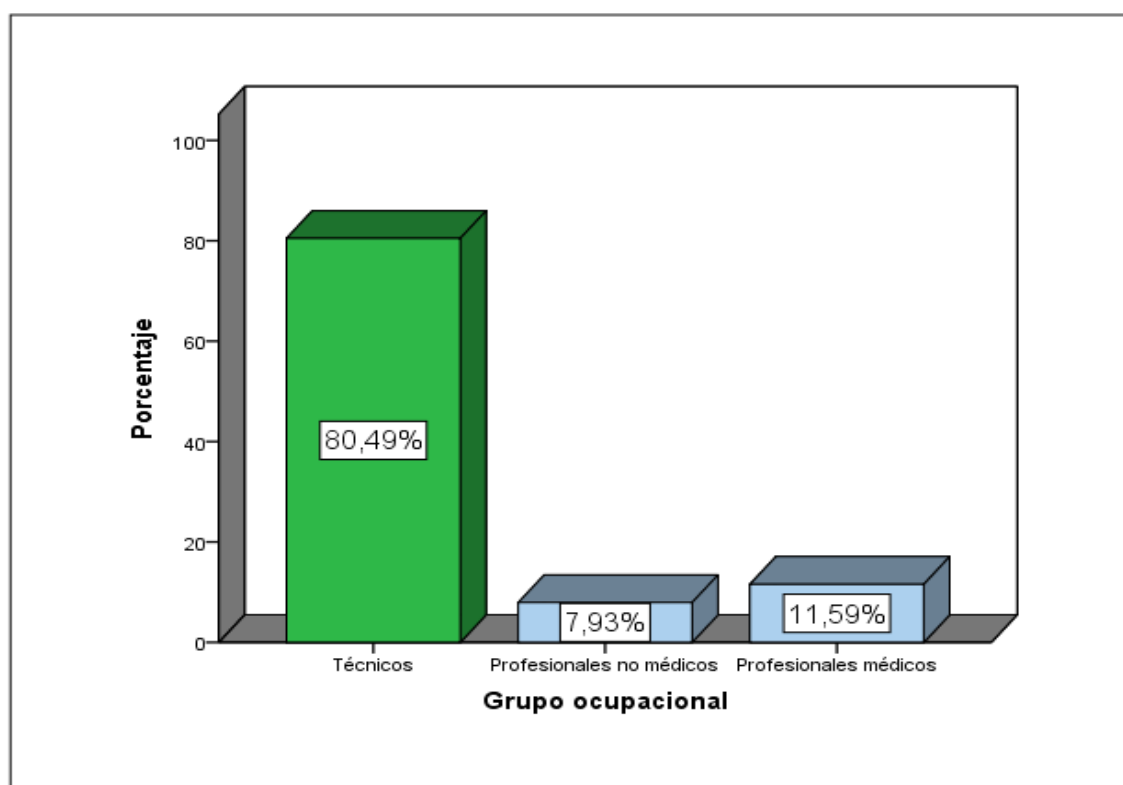
Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Grupo ocupacional del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Grupo ocupacional	Frecuencia	Porcentaje
Técnicos	132	80,48
Profesionales no médicos	13	7,93
Profesionales médicos	19	11,59
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto al “Grupo ocupacional”, se encontró que el 80,48 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, pertenecen al grupo ocupacional de técnicos, el 11,59 % son profesionales médicos, y el 7,93 % son profesionales no médicos.



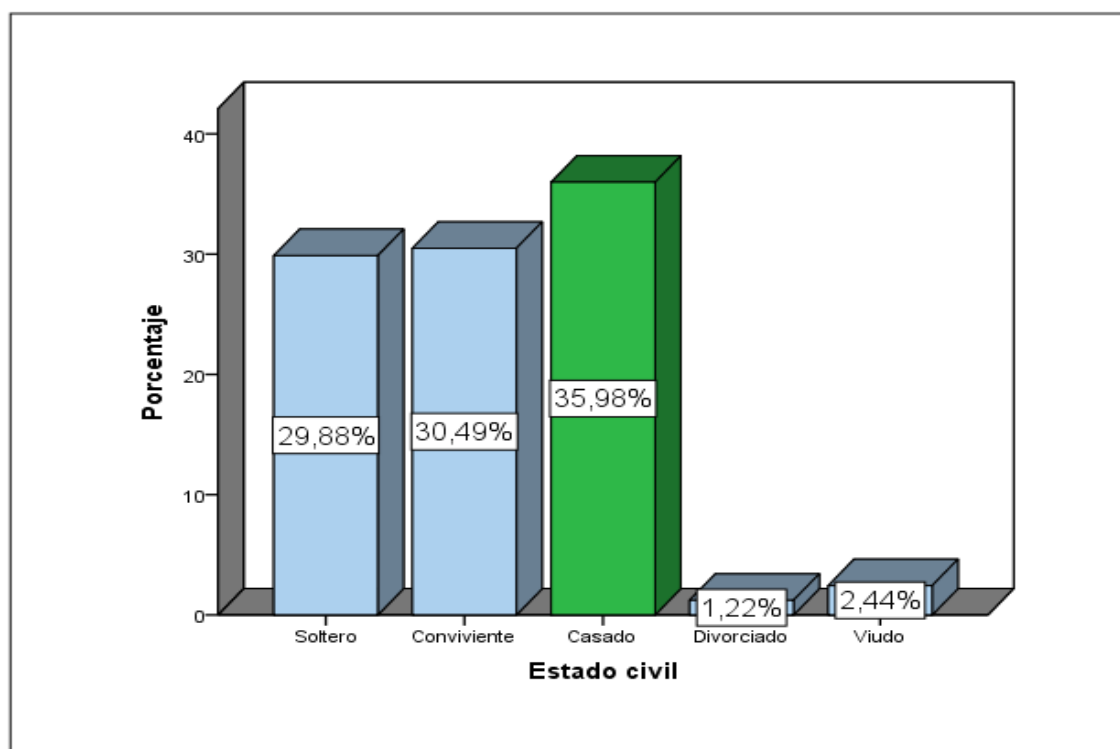
Grupo ocupacional del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Estado civil del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	49	29,87
Conviviente	50	30,49
Casado	59	35,98
Divorciado	2	1,22
Viudo	4	2,44
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto al “Estado civil”, se encontró que el 35,98 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, son casados, el 30,49 % son convivientes, el 29,87 % son solteros, el 2,44 % son viudos, y el 1,22 % son divorciados.



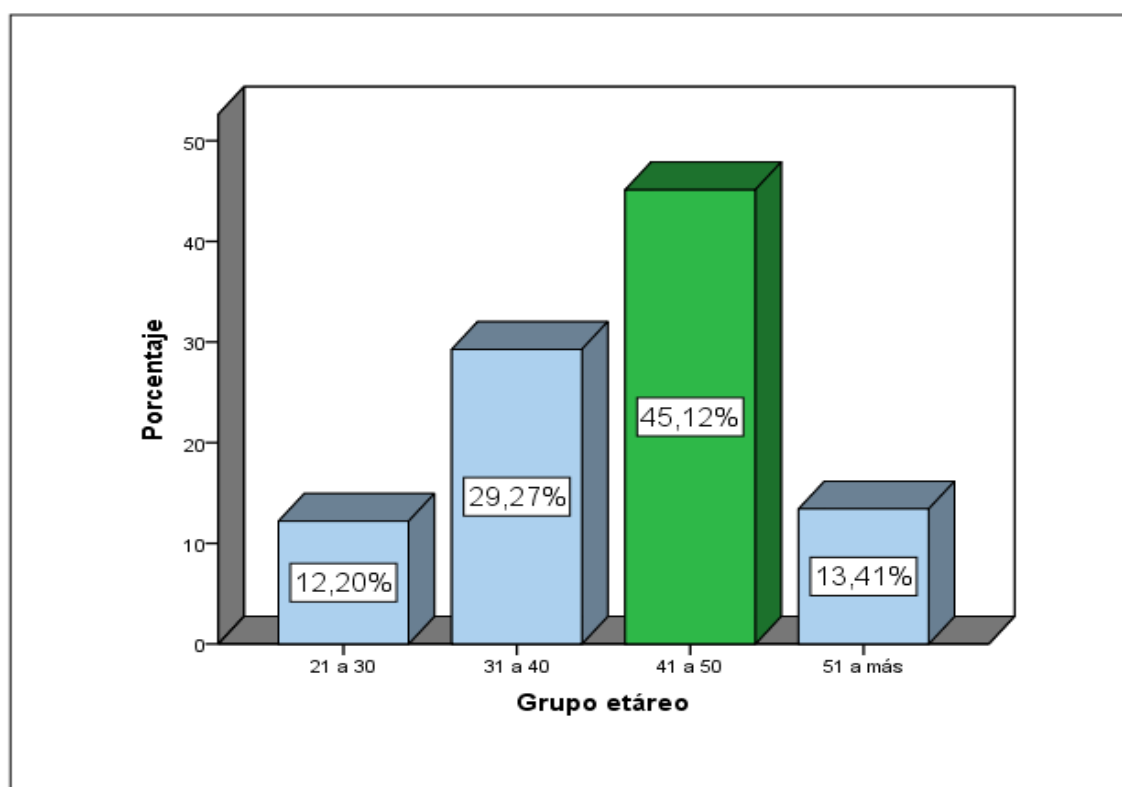
Estado civil del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Edad del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21 a 30	20	12,20
31 a 40	48	29,27
41 a 50	74	45,12
51 a más	22	13,41
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto a la “Edad”, se encontró que el 45,12 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, tienen edades entre 41 – 50 años, el 29,27 % entre 31 – 40 años, el 13,41 % más de 51 años, y el 12,20 % entre 21 – 30 años.



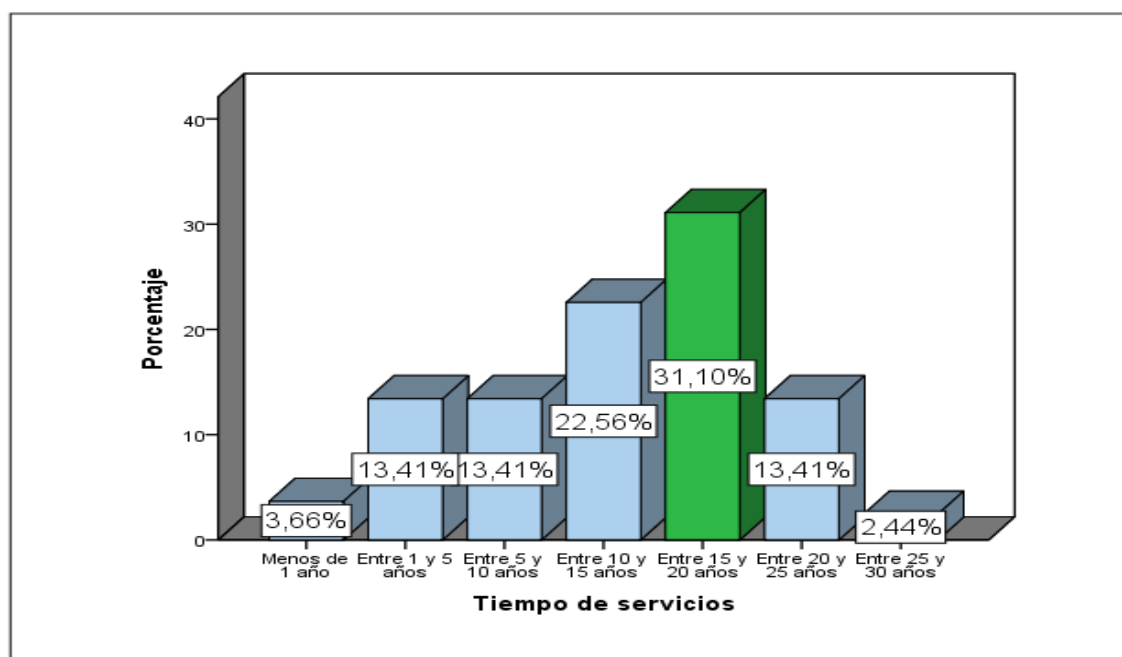
Edad del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Tiempo de servicio del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Tiempo de servicios	Frecuenci a	Porcentaje
Menos de 1 año	6	3,66
Entre 1 y 4 años	22	13,41
Entre 5 y 9 años	22	13,41
Entre 10 y 14 años	37	22,56
Entre 15 y 19 años	51	31,10
Entre 20 y 24 años	22	13,41
Entre 25 y 30 años	4	2,45
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto al “Tiempo de servicios”, se encontró que el 31,10 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, tiene entre 15 – 19 años, el 22,56 % entre 10 – 14 años, el 30,48 % menos de 10 años, y el 15,86 % más de 20 años.



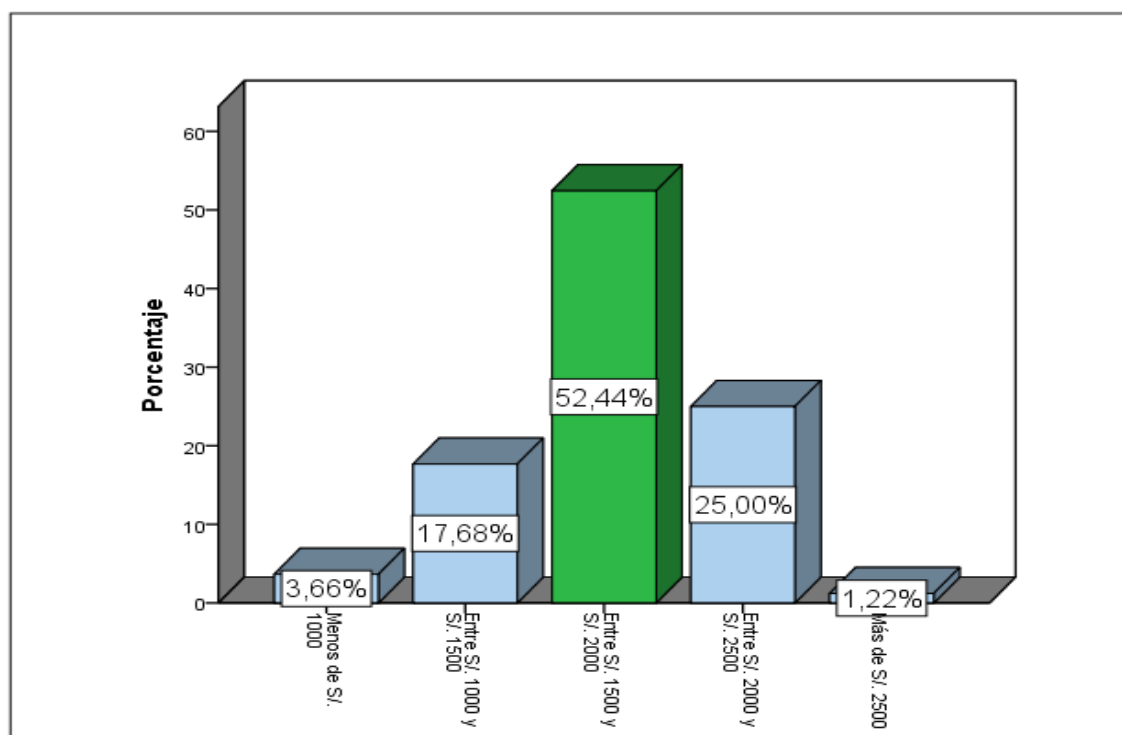
Tiempo de servicio del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Sueldo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Sueldo	Frecuencia	Porcentaje
Menos de S/. 1000	6	3,66
Entre S/. 1000 y S/. 1499	29	17,68
Entre S/. 1500 y S/. 1999	86	52,44
Entre S/. 2000 y S/. 2499	41	25,00
Más de S/. 2500	2	1,22
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario “Factores sociodemográficos del cliente interno”

Con respecto al “Sueldo”, se encontró que el 52,44 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, ganan mensualmente entre S/. 1500 – S/. 1999, el 26,22 % gana más de S/. 2000, y el 21,34 % gana menos de S/. 1500.



Sueldo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte



### Resultados de satisfacción laboral del cliente interno

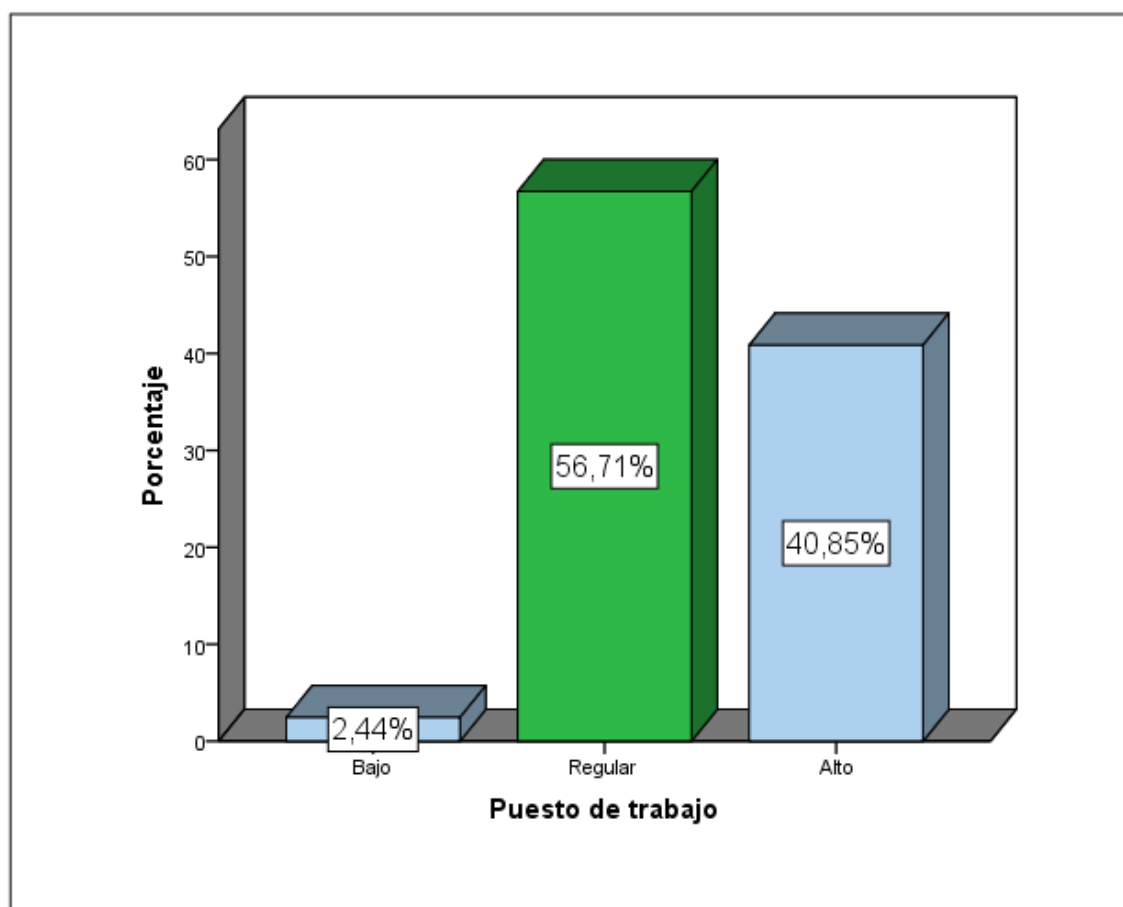
Puesto de trabajo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,44
Regular	93	56,71
Alto	67	40,85
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		Recuento	% de N columnas
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto, se lo que se espera de mí.	Nunca	2	1,22
	Casi nunca	6	3,66
	A veces	8	4,88
	Casi siempre	111	67,68
	Siempre	37	22,56
En el establecimiento de salud tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	23	14,03
	A veces	74	45,12
	Casi siempre	67	40,85
	Siempre	0	0,00
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	18	10,98
	A veces	46	28,05
	Casi siempre	73	44,51
	Siempre	27	16,46

**Fuente:** Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto al “Puesto de trabajo”, se encontró que el 56,71 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular las condiciones que caracterizan a su puesto de trabajo, el 40,85 % de nivel alto, y el 2,44 % de nivel bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que sus funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto, ya se sabe lo que se espera de ellos; siendo el aspecto a mejorar el que las cargas laborales deberían de distribuirse de forma más equitativa.



Puesto de trabajo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Dirección de la unidad y el cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Dirección de la unidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	4,27
Regular	63	38,41
Alto	94	57,32
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

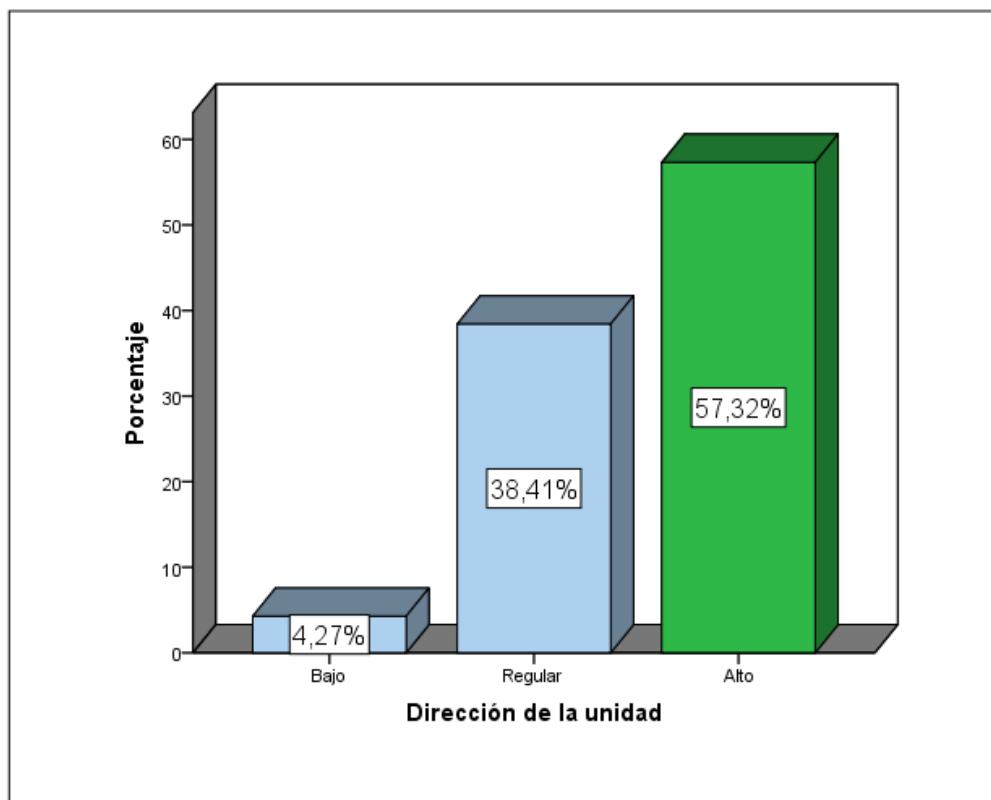
		Recuento	% de N columnas
El jefe del establecimiento de salud demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	Nunca	5	3,05
	Casi nunca	8	4,88
	A veces	19	11,59
	Casi siempre	101	61,58
	Siempre	31	18,90
Mi jefe soluciona los problemas de manera eficaz.	Nunca	5	3,05
	Casi nunca	2	1,22
	A veces	36	21,95

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

El jefe toma decisiones con la participación del personal del servicio.	Casi siempre	104	63,41
	Siempre	17	10,37
	Nunca	1	0,61
	Casi nunca	10	6,10
	A veces	33	20,12
	Casi siempre	109	66,46
	Siempre	11	6,71

**Fuente:** Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto a la “Dirección de la unidad”, se encontró que el 57,32 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel alto las características de dirección utilizadas para conducir el establecimiento, el 38,41 % de nivel regular, y el 4,27 % de nivel bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que el jefe del establecimiento de salud demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones; siendo el aspecto a mejorar el que la toma de decisiones debería ser más participativa.



**Gráfico 10.** Dirección de la unidad y el cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

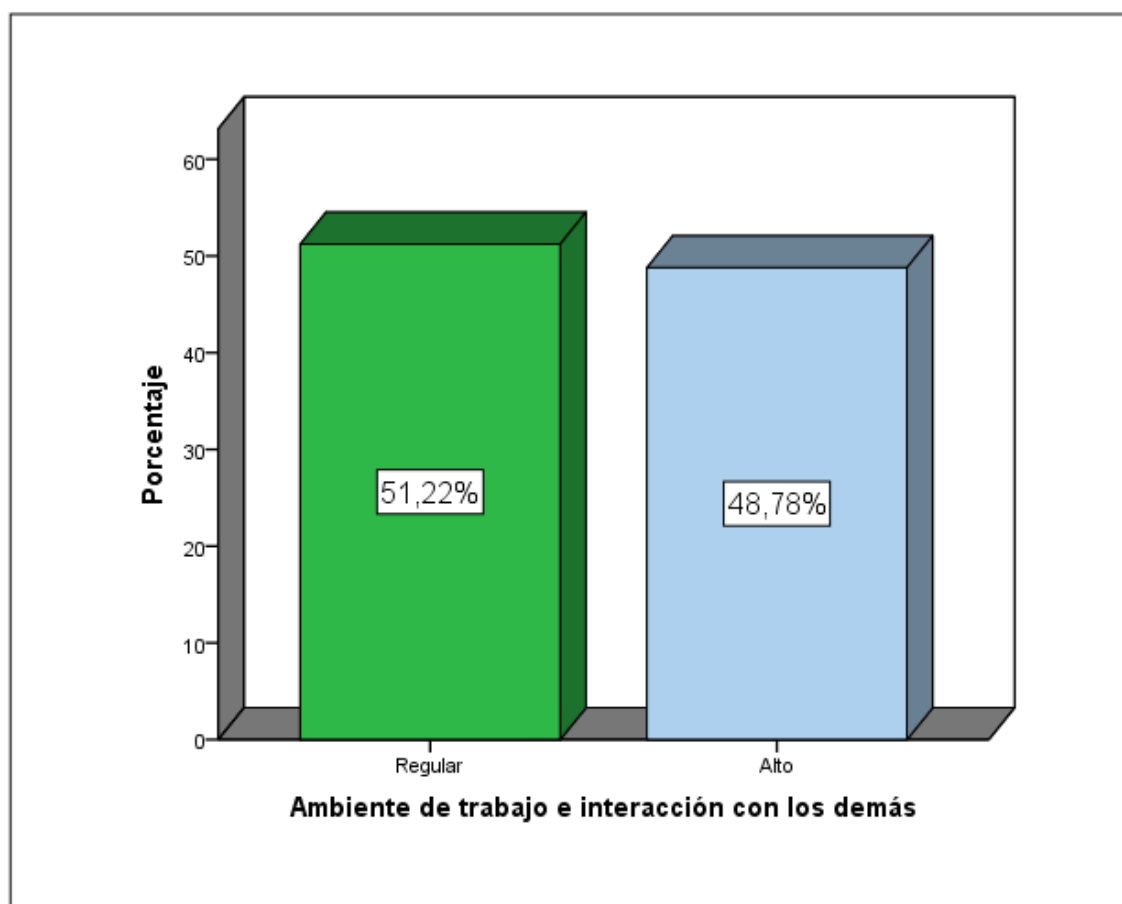
Ambiente de trabajo e interacción con los demás clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Ambiente de trabajo e interacción con los demás		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	84	51,22
	Alto	80	48,78
	<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		Recuento	% de N columnas
La relación con los compañeros de trabajo es buena.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	10	6,10
	A veces	58	35,37
	Casi siempre	67	40,85
	Siempre	29	17,68
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	8	4,87
	A veces	48	29,27
	Casi siempre	102	62,20
	Siempre	6	3,66
Me siento parte de un equipo de trabajo.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	2	1,22
	A veces	21	12,81
	Casi siempre	114	69,51
	Siempre	27	16,46

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto al “Ambiente de trabajo e interacción con los demás”, se encontró que el 51,22 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular las características del ambiente laboral y la interrelación con los demás colegas y compañeros de trabajo, y el 48,78 % indica que es de nivel alto. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que se sienten parte de un equipo de trabajo; siendo el aspecto a mejorar las relaciones laborales que deberían ser no tan solo sustentados en aspectos laborales.



Ambiente de trabajo e interacción con los demás clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Comunicación y coordinación entre los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Comunicación y coordinación		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	3	1,82
	Regular	102	62,20
	Alto	59	35,98
	<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

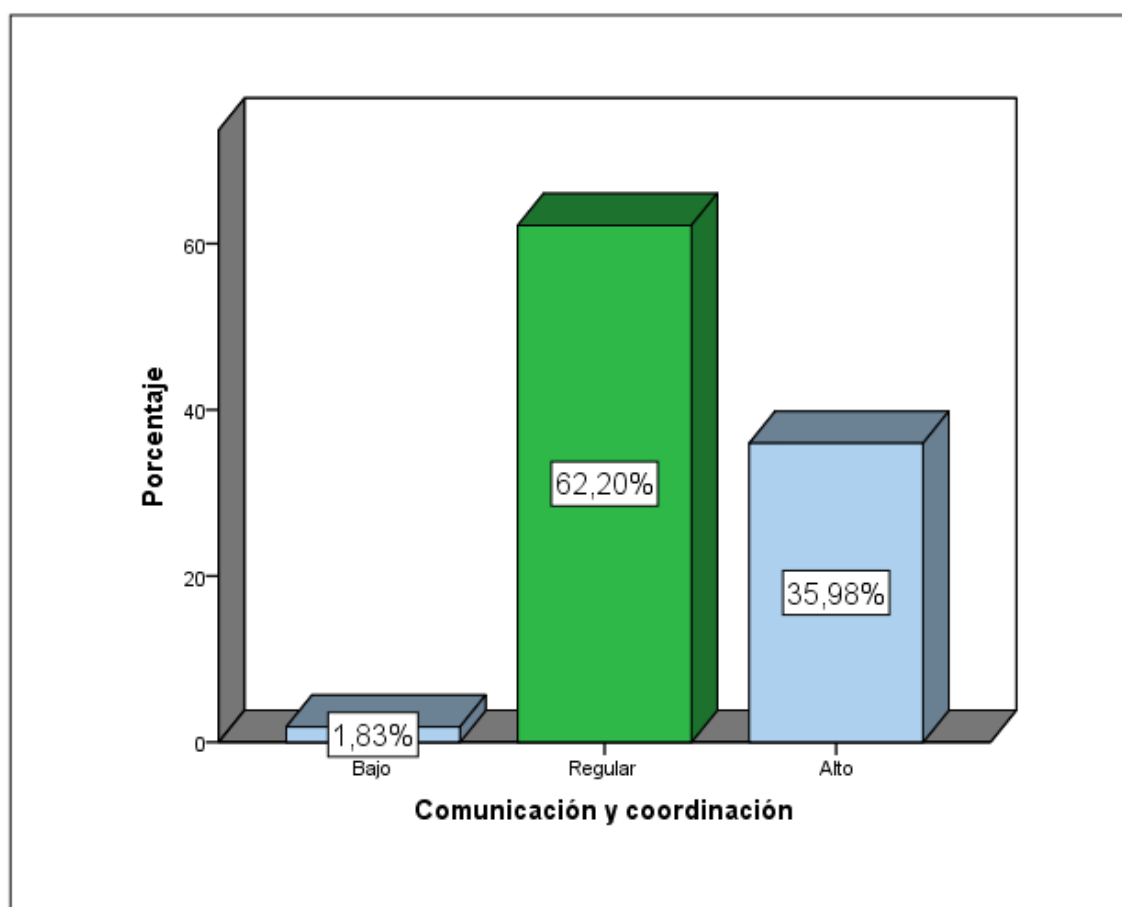
		Recuento	% de N columnas
Me resulta fácil la comunicación con mi jefe.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	37	22,56
	Casi siempre	110	67,07
	Siempre	17	10,37
Recibo las orientaciones necesarias para desarrollar correctamente mi trabajo.	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	3	1,83
	A veces	58	35,36

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

Conozco muy bien el trabajo que realizan las demás áreas del establecimiento de salud.	Casi siempre	97	59,15
	Siempre	6	3,66
	Nunca	3	1,83
	Casi nunca	18	10,98
	A veces	59	35,97
	Casi siempre	80	48,78
	Siempre	4	2,44

**Fuente:** Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto a la “Comunicación y coordinación”, se encontró que el 62,20 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular la comunicación y coordinación que existe con los demás compañeros de trabajo y áreas laborales, el 35,98 % indica que es de nivel alto, y el 1,82 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que su comunicación con el jefe resulta ser directa y fluida; siendo el aspecto a mejorar el conocer más sobre las actividades laborales que se efectúan dentro del establecimiento de salud.



Comunicación y coordinación entre los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

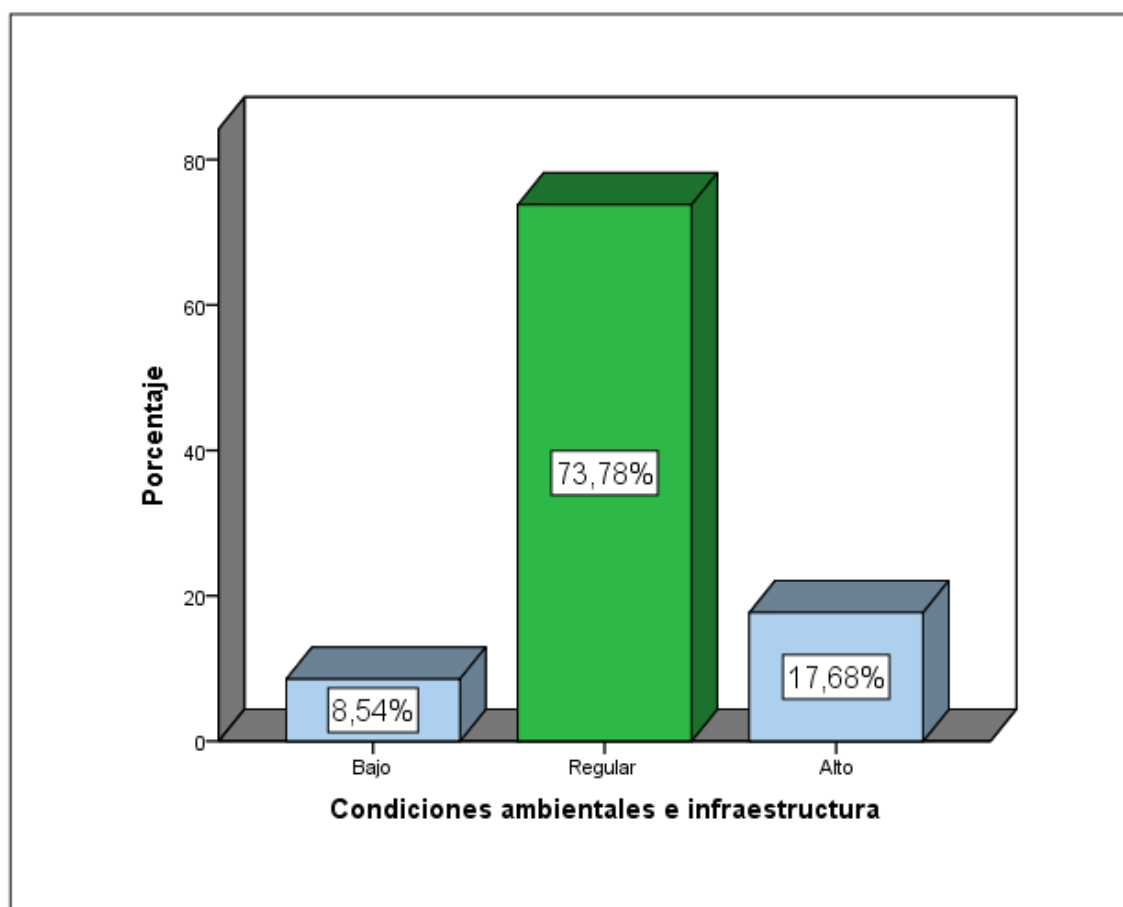
Condiciones ambientales e infraestructura de la Microred de salud del Cono Norte

Condiciones ambientales e infraestructura		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	14	8,54
	Regular	121	73,78
	Alto	29	17,68
	<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		Recuento	% de N columnas
Las condiciones de mi puesto de trabajo (ventilación, iluminación, decoración, ruidos, otros) facilitan mi actividad diaria.	Nunca	10	6,10
	Casi nunca	24	14,63
	A veces	86	52,44
	Casi siempre	32	19,51
	Siempre	12	7,32
La infraestructura y equipamiento facilitan mi trabajo.	Nunca	4	2,44
	Casi nunca	12	7,32
	A veces	61	37,19
	Casi siempre	78	47,56
	Siempre	9	5,49
El equipamiento que utilizo está bien adaptado a las necesidades de mi trabajo.	Nunca	8	4,88
	Casi nunca	12	7,32
	A veces	63	38,41
	Casi siempre	79	48,17
	Siempre	2	1,22

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto a las “Condiciones ambientales e infraestructura”, se encontró que el 73,78 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular las condiciones ambientales y de infraestructura que facilite desarrollar las tareas encargadas de forma más eficiente, el 17,68 % indica que es de nivel alto, y el 8,54 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que el equipamiento está adaptado adecuadamente para el desempeño laboral; siendo el aspecto a mejorar las condiciones del puesto de trabajo (ventilación, iluminación, decoración, ruidos, otros).



Condiciones ambientales e infraestructura de la Microred de salud del Cono Norte

Formación de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Formación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	16,46
Regular	117	71,34
Alto	20	12,20
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		Recuento	% de N columnas
Recibo la capacitación necesaria para desempeñarme correctamente.	Nunca	7	4,27
	Casi nunca	38	23,17
	A veces	47	28,66
	Casi siempre	72	43,90
	Siempre	0	0,00
Cuando es necesario, en el establecimiento de salud se impulsa la formación al margen del plan de capacitación.	Nunca	2	1,22
	Casi nunca	24	14,63
	A veces	94	57,32
	Casi siempre	44	26,83

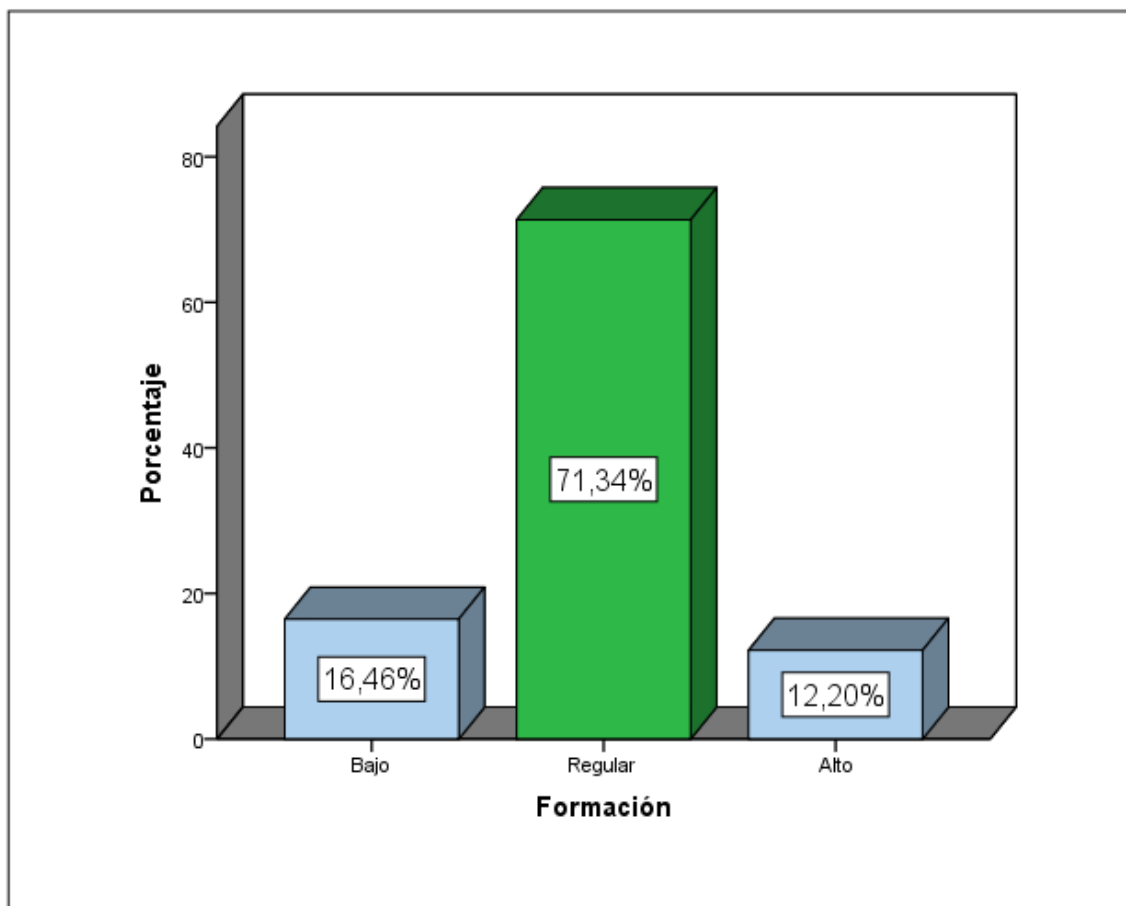


## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

	Siempre	0	0,00
Cuando en el establecimiento de salud se implanta nuevas tecnologías o procedimientos, inmediatamente se nos brinda una capacitación al respecto.	Nunca	7	4,27
	Casi nunca	42	25,61
	A veces	66	40,24
	Casi siempre	49	29,88
	Siempre	0	0,00

**Fuente:** Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto a la “Formación”, se encontró que el 71,34 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular la prioridad que le da el sector salud de la región al fortalecer las capacidades del personal, el 16,46 % indica que es de nivel bajo, y el 12,20 % que es alto. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que existen oportunidades de capacitarse; siendo el aspecto a mejorar el que cuando en el establecimiento de salud se implanta nuevas tecnologías o procedimientos, debería inmediatamente brindarse una capacitación al respecto.



Formación de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

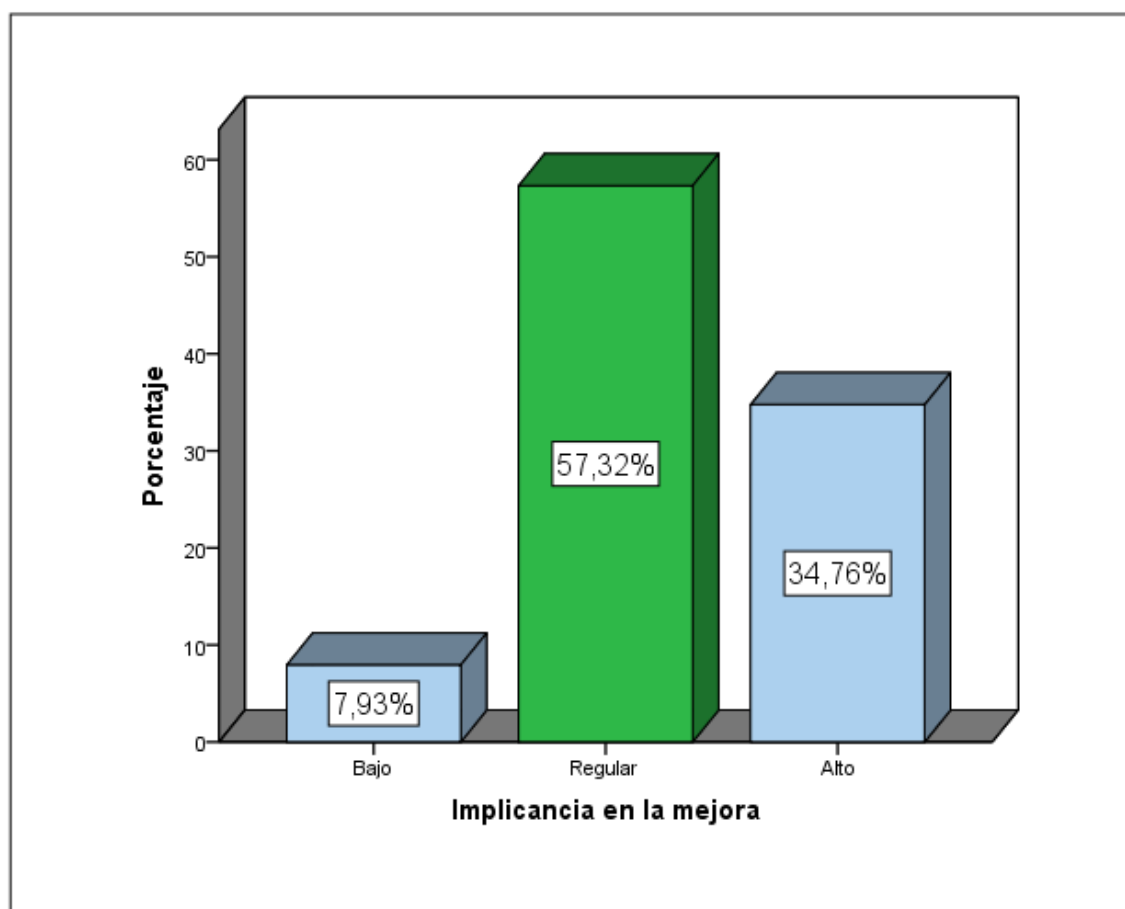
Implicancia en la mejora de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Implicancia en la mejora		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	13	7,92
	Regular	94	57,32
	Alto	57	34,76
	<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		Recuento	% de N columnas
Entre los objetivos del establecimiento de salud es prioritario el mejoramiento continuo.	Nunca	2	1,22
	Casi nunca	15	9,15
	A veces	63	38,41
	Casi siempre	82	50,00
	Siempre	2	1,22
Mi jefe pone la iniciativa de la mejora.	Nunca	2	1,22
	Casi nunca	3	1,83
	A veces	55	33,54
	Casi siempre	89	54,26
	Siempre	15	9,15
Aquí se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	Nunca	11	6,70
	Casi nunca	15	9,15
	A veces	43	26,22
	Casi siempre	78	47,56
	Siempre	17	10,37

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto a la “Implicancia en la mejora”, se encontró que el 57,32 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular el que sean considerados por los directivos con frecuencia para priorizar algunas iniciativas, el 34,76 % indica que es de nivel alto, y el 7,92 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal percibe que el jefe es el que pone la iniciativa de la mejora; siendo el aspecto a fortalecer el que el mejoramiento continuo debería considerarse como un objetivo prioritario dentro de la entidad.



Implicancia en la mejora de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Motivación y reconocimiento de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Motivación y reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	15,86
Regular	70	42,68
Alto	68	41,46
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

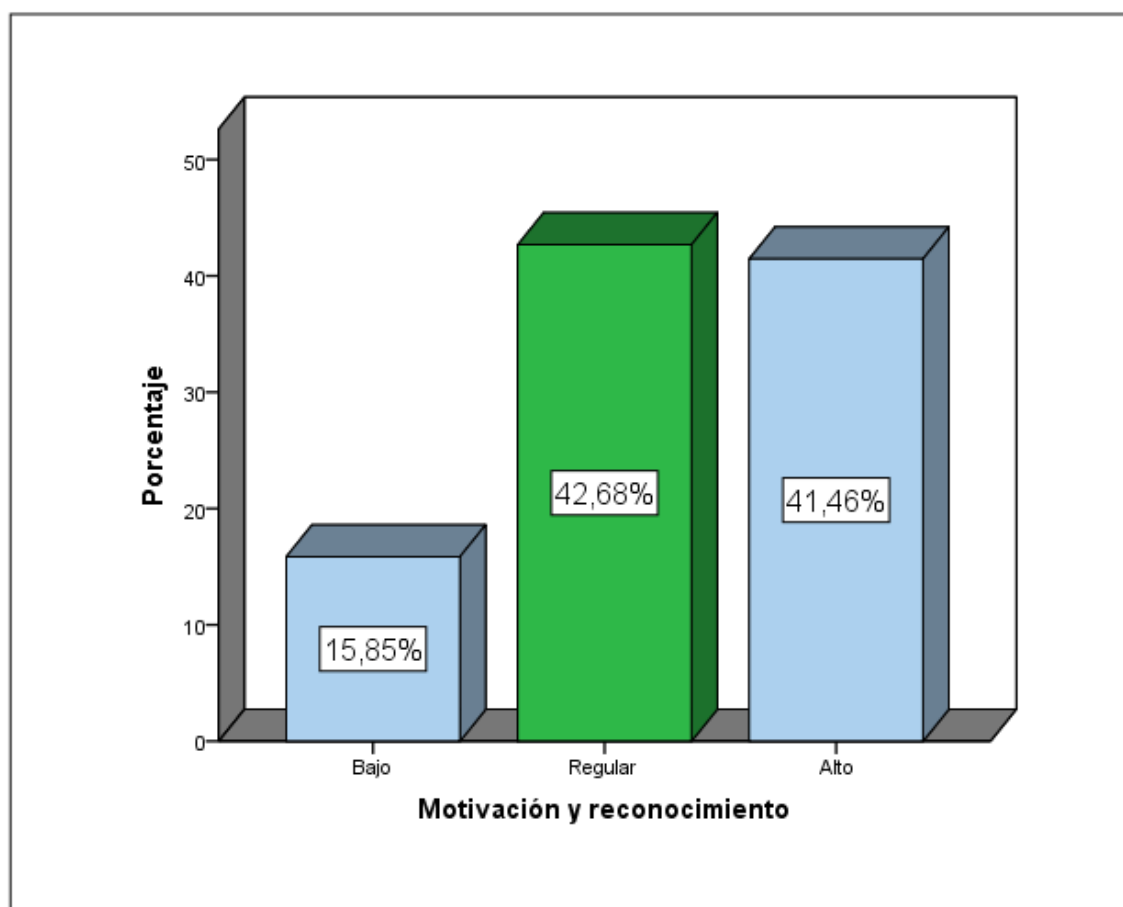
		Recuento	% de N columnas
Estoy motivado para realizar mi trabajo.	Nunca	5	3,05
	Casi nunca	25	15,24
	A veces	34	20,73
	Casi siempre	88	53,66
	Siempre	12	7,32
	Nunca	11	6,71

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce adecuadamente.	Casi nunca	31	18,90
	A veces	48	29,27
	Casi siempre	72	43,90
	Siempre	2	1,22
En el establecimiento de salud me proporcionan oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	Nunca	6	3,66
	Casi nunca	10	6,10
	A veces	47	28,65
	Casi siempre	83	50,61
	Siempre	18	10,98

**Fuente:** Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Con respecto a la “Motivación y reconocimiento”, se encontró que el 42,68 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de regular su nivel de motivación laboral y de prioridad para reconocer la labor destacado del trabajador de parte de la entidad, el 41,46 % indica que es de nivel alto, y el 15,86 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal percibe que en el establecimiento de salud le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional; siendo el aspecto a fortalecer el que la entidad debería reconocer el esfuerzo y entrega del personal para con los intereses de la institución.



Motivación y reconocimiento de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

Satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

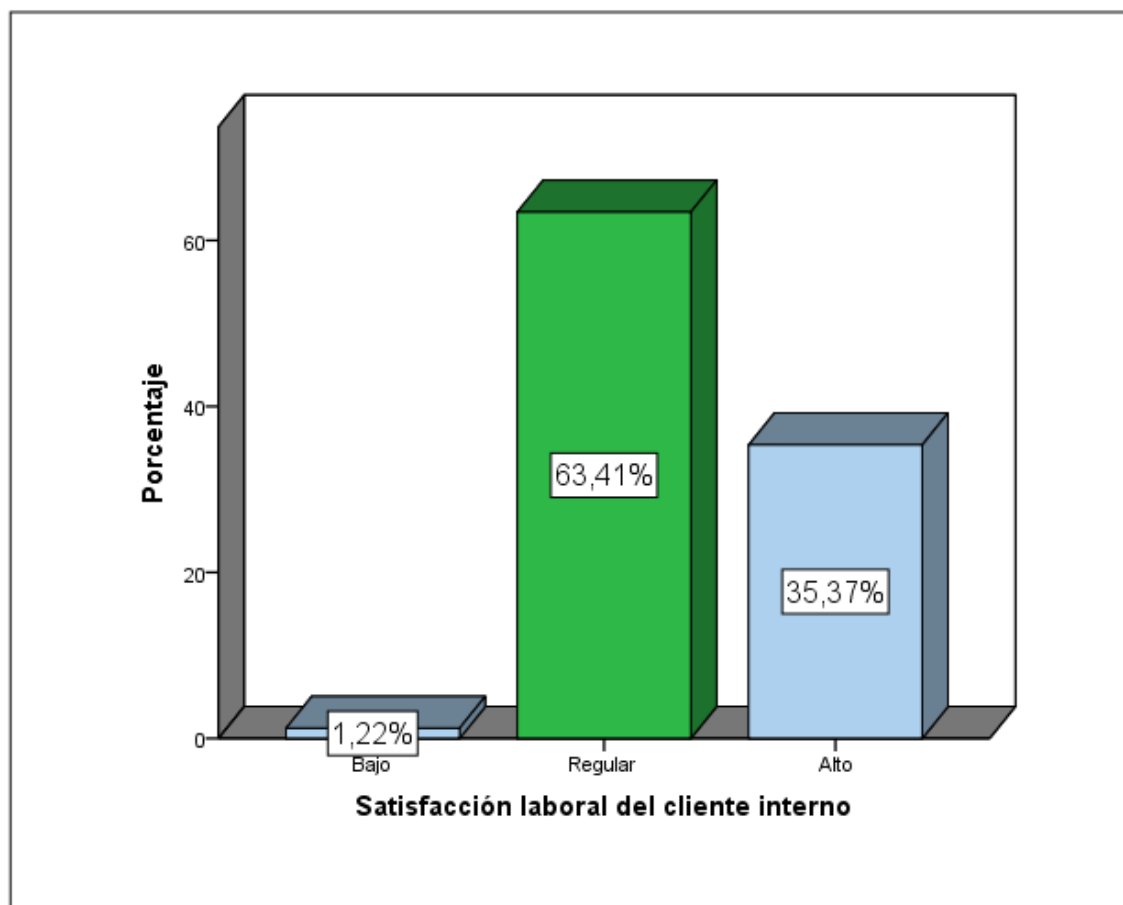
Satisfacción laboral del cliente interno		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	2	1,22
	Regular	104	63,41
	Alto	58	35,37
	<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		Recuento	% de N columnas
Puesto de trabajo	Bajo	4	2,44
	Regular	93	56,71
	Alto	67	40,85
Dirección de la unidad	Bajo	7	4,27
	Regular	63	38,41
	Alto	94	57,32
Ambiente de trabajo e interacción con los demás	Bajo	0	0,00

Comunicación y coordinación	Regular	84	51,22
	Alto	80	48,78
	Bajo	3	1,82
Condiciones ambientales e infraestructura	Regular	102	62,20
	Alto	59	35,98
	Bajo	14	8,54
Formación	Regular	121	73,78
	Alto	29	17,68
	Bajo	27	16,46
Implicancia en la mejora	Regular	117	71,34
	Alto	20	12,20
	Bajo	13	7,92
Motivación y reconocimiento	Regular	94	57,32
	Alto	57	34,76
	Bajo	26	15,86
	Regular	70	42,68
	Alto	68	41,46
	Bajo		

**Fuente:** Cuestionario “Satisfacción laboral del cliente interno”

Después de analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable “Satisfacción laboral del cliente interno”; se encontró que el 63,41 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna consideran de nivel regular su nivel de satisfacción laboral, el 35,37 % indica que es de nivel alto, y el 1,22 % que es bajo; por tanto se concluye que solamente el 35,37 % del personal señala estar satisfecho laborando en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna. Al analizar por dimensión, se tiene que los más destacados fueron: “Dirección de la unidad” y “Ambiente de trabajo e interacción con los demás”; y los focalizados a mejorar: “Formación” y “Condiciones ambientales e infraestructura”.



Satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

### Análisis inferencial

#### Contraste de hipótesis específicas

- La primera hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico edad influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

$H_0$ : No existe influencia

$H_1$ : Existe influencia

Contraste de la primera hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Grupo etáreo	21 a 30	0	14	6	20
	31 a 40	0	34	14	48
	41 a 50	2	43	29	74
	51 a más	0	13	9	22
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,561 <sup>a</sup>	6	<b>0,601</b>
Razón de verosimilitud	5,325	6	0,503
Asociación lineal por lineal	0,990	1	0,320
N de casos válidos	164		

a. 4 casillas (33,3 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,24.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 4,561 (valor de  $p = 0,601$ ), ello implica que como el valor de  $p$  resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la  $H_0$ ; es decir, el factor sociodemográfico edad no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

- b) La segunda hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico género influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico Chi-cuadrado, de donde:

$H_0$ : No existe influencia

$H_1$ : Existe influencia

Contraste de la segunda hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Género	Masculino	0	32	8	40
	Femenino	2	72	50	124
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>



## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,472 <sup>a</sup>	2	<b>0,039</b>
Razón de verosimilitud	7,292	2	0,026
Asociación lineal por lineal	4,222	1	0,040
N de casos válidos	164		

a. 2 casillas (33,3 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,49.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 6,472 (valor de  $p = 0,039$ ), ello implica que como el valor de  $p$  resultó ser inferior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a rechazar la  $H_0$ ; es decir, el factor sociodemográfico género influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017, puesto que los resultados señalan que el personal femenino se encuentra más satisfecho.

- c) La tercera hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico grupo ocupacional influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

$H_0$ : No existe influencia

$H_1$ : Existe influencia

Contraste de la tercera hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Grupo ocupacional	Técnicos	2	82	48	132
	Profesionales no médicos	0	9	4	13
	Profesionales médicos	0	13	6	19
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,856 <sup>a</sup>	4	<b>0,931</b>
Razón de verosimilitud	1,242	4	0,871
Asociación lineal por lineal	0,109	1	0,741
N de casos válidos	164		

a. 4 casillas (44,4 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,16.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 0,856 (valor de  $p = 0,931$ ), ello implica que como el valor de  $p$  resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la  $H_0$ ; es decir, el factor sociodemográfico grupo ocupacional no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

- d) La cuarta hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico condición laboral influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico Chi-cuadrado, de donde:

$H_0$ : No existe influencia

$H_1$ : Existe influencia

Contraste de la cuarta hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Condición laboral	Contratado	2	34	16	52
	Nombrado	0	70	42	112
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,809 <sup>a</sup>	2	<b>0,090</b>
Razón de verosimilitud	5,107	2	0,078
Asociación lineal por lineal	1,584	1	0,208
N de casos válidos	164		

a. 2 casillas (33,3 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,63.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 4,809 (valor de  $p = 0,090$ ), ello implica que como el valor de  $p$  resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la  $H_0$ ; es decir, el factor sociodemográfico condición laboral no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

- e) La quinta hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico tiempo de servicios influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico Chi-cuadrado, de donde:

H<sub>0</sub>: No existe influencia

H<sub>1</sub>: Existe influencia

Contraste de la quinta hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Tiempo de servicios	Menos de 1 año	0	4	2	6
	Entre 1 y 4 años	2	16	4	22
	Entre 5 y 9 años	0	10	12	22
	Entre 10 y 14 años	0	25	12	37
	Entre 15 y 19 años	0	34	17	51
	Entre 20 y 24 años	0	13	9	22
	Entre 25 y 30 años	0	2	2	4
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,418 <sup>a</sup>	12	<b>0,079</b>
Razón de verosimilitud	14,701	12	0,258
Asociación lineal por lineal	1,475	1	0,224
N de casos válidos	164		

a. 11 casillas (52,4 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 19,418 (valor de  $p = 0,079$ ), ello implica que como el valor de  $p$  resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la H<sub>0</sub>; es decir, el factor sociodemográfico tiempo de servicios no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

- f) La sexta hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico nivel de instrucción influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

H<sub>0</sub>: No existe influencia

H<sub>1</sub>: Existe influencia

Contraste de la sexta hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Nivel de instrucción	Instituto superior completo	0	53	25	78
	Superior incompleto	0	0	2	2
	Superior completo	2	51	31	84
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,184 <sup>a</sup>	4	<b>0,186</b>
Razón de verosimilitud	7,436	4	0,115
Asociación lineal por lineal	0,094	1	0,759
N de casos válidos	164		

a. 5 casillas (55,6 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02.

Fuente: Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 6,184 (valor de p = 0,186), ello implica que como el valor de p resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la H<sub>0</sub>; es decir, el factor sociodemográfico nivel de instrucción no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

- g) La séptima hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico sueldo influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico Chi-cuadrado, de donde:

H<sub>0</sub>: No existe influencia

H<sub>1</sub>: Existe influencia

Contraste de la séptima hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Sueldo	Menos de S/. 1000	0	4	2	6
	Entre S/. 1000 y S/. 1499	0	21	8	29
	Entre S/. 1500 y S/. 1999	2	53	31	86
	Entre S/. 2000 y S/. 2499	0	24	17	41
	Más de S/. 2500	0	2	0	2
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,467 <sup>a</sup>	8	<b>0,813</b>
Razón de verosimilitud	5,885	8	0,660
Asociación lineal por lineal	0,517	1	0,472
N de casos válidos	164		

a. 9 casillas (60,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 4,467 (valor de p = 0,813), ello implica que como el valor de p resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la H<sub>0</sub>; es decir, el factor sociodemográfico sueldo no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

- h) La octava hipótesis específica precisa que “El factor sociodemográfico estado civil influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Se utilizó el estadístico Chi-cuadrado, de donde:

H<sub>0</sub>: No existe influencia

H<sub>1</sub>: Existe influencia

Contraste de la octava hipótesis específica

		Satisfacción laboral del cliente interno			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Estado civil	Soltero	0	33	16	49
	Conviviente	0	36	14	50
	Casado	2	31	26	59
	Divorciado	0	2	0	2
	Viudo	0	2	2	4
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>164</b>

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,977 <sup>a</sup>	8	<b>0,344</b>
Razón de verosimilitud	10,144	8	0,255
Asociación lineal por lineal	0,707	1	0,400
N de casos válidos	164		

a. 9 casillas (60,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02.

**Fuente:** Ambos instrumentos

Se obtuvo un valor de Chi-cuadrado = 8,977 (valor de p = 0,344), ello implica que como el valor de p resultó ser superior a 0,05 (al 5 % de significancia), se procede a no rechazar la H<sub>0</sub>; es decir, el factor sociodemográfico estado civil no influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

### Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general precisa que “Los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017”.

Resumiendo, los resultados de las hipótesis específicas, se tiene:

- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 4,561 ( $p = 0,601$ ), se concluye que el factor sociodemográfico edad no influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 6,472 ( $p = 0,039$ ), se concluye que el factor sociodemográfico género influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 0,856 ( $p = 0,931$ ), se concluye que el factor sociodemográfico grupo ocupacional no influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 4,809 ( $p = 0,090$ ), se concluye que el factor sociodemográfico condición laboral no influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 19,418 ( $p = 0,079$ ), se concluye que el factor sociodemográfico tiempo de servicios no influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 6,184 ( $p = 0,186$ ), se concluye que el factor sociodemográfico nivel de instrucción no influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 4,467 ( $p = 0,813$ ), se concluye que el factor sociodemográfico sueldo no influye en la satisfacción del cliente interno.
- Se obtuvo un Chi-cuadrado = 8,977 ( $p = 0,344$ ), se concluye que el factor sociodemográfico estado civil no influye en la satisfacción del cliente interno.

En base a los resultados encontrados en los contrastes de las hipótesis específicas, en donde ninguno de los factores sociodemográficos (excepto el Género) logra influir en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna; se concluye que los factores sociodemográficos no influyen en la satisfacción laboral del cliente interno, año 2017.

# CAPÍTULO VII

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se obtuvo información sobre la influencia de los factores sociodemográficos en la satisfacción laboral del cliente interno, lo que se considera como un gran aporte, puesto que la mayor parte de los estudios revisados se abocan a evaluar la influencia del clima laboral, de la motivación y otros. En la bibliografía se reporta poca referencia sobre la relación entre factores sociodemográficos y la satisfacción laboral del cliente interno en establecimientos de salud, se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

Zas, señala que satisfacción es un término vastamente estudiado en el campo de la Psicología, siendo esta ciencia la que más se ha dedicado a investigar este tema. El comportamiento humano es regido por la importancia en el entendimiento de los términos satisfacción-insatisfacción, la cual es explicada por diferentes teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas 14.

El ser humano debe estar predispuesto psicológicamente para sentirse satisfecho, laborando en un determinado centro de trabajo, y que para lograrlo va a depender de muchos factores como ser el ambiente físico de trabajo y el clima laboral que son los factores determinantes de los cuales va a depender la satisfacción o insatisfacción laboral. Además de los factores mencionados hay muchas maneras de conseguir la satisfacción del trabajador como ser: la confianza que debe sentir de parte de su jefe, el desarrollo de todas sus capacidades, ser bien tratado, reconocimiento personal de sus logros conseguidos, incentivos, principalmente 14.

Blum y Naylor, definen a la satisfacción del cliente interno como el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales 22.



En referencia a los factores que influyen como determinantes de satisfacción en los trabajadores, según estudios realizados por Stoner y otros, encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables de los trabajadores con respecto a la: Edad, Género, Nivel de instrucción, Grupo Ocupacional, Estado Civil, Condición laboral, Tiempo de servicios y Sueldo 24.

De forma descriptiva se destacan los siguientes resultados afines a las dimensiones de la satisfacción laboral del cliente interno que fueron analizadas:

Con respecto al “Puesto de trabajo”, se encontró que el 56,71 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular las condiciones que caracterizan a su puesto de trabajo y el 40,85 % de nivel alto. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que sus funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto, ya se sabe lo que se espera de ellos; siendo el aspecto a mejorar el que las cargas laborales deberían de distribuirse de forma más equitativa.

Con respecto a la “Dirección de la unidad”, se encontró que el 57,32 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel alto las características de dirección utilizadas para conducir el establecimiento, el 38,41 % de nivel regular, y el 4,27 % de nivel bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que el jefe del establecimiento de salud demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones; siendo el aspecto a mejorar el que la toma de decisiones debería ser más participativa.

Con respecto al “Ambiente de trabajo e interacción con los demás”, se encontró que el 51,22 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular las características del ambiente laboral y la interrelación con los demás colegas y compañeros de trabajo, y el 48,78 % indica que es de nivel alto. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que se sienten parte de un equipo de trabajo; siendo el aspecto a mejorar las relaciones laborales que deberían ser no tan solo sustentados en aspectos laborales.

Con respecto a la “Comunicación y coordinación”, se encontró que el 62,20 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular la comunicación y coordinación que existe con los demás compañeros de trabajo

y áreas laborales, el 35,98 % indica que es de nivel alto, y el 1,82 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que su comunicación con el jefe resulta ser directa y fluida; siendo el aspecto a mejorar el conocer más sobre las actividades laborales que se efectúan dentro del establecimiento de salud.

Con respecto a las “Condiciones ambientales e infraestructura”, se encontró que el 73,78 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular las condiciones ambientales y de infraestructura que facilite desarrollar las tareas encargadas de forma más eficiente, el 17,68 % indica que es de nivel alto, y el 8,54 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que el equipamiento está adaptado adecuadamente para el desempeño laboral; siendo el aspecto a mejorar las condiciones del puesto de trabajo (ventilación, iluminación, decoración, ruidos, otros).

Con respecto a la “Formación”, se encontró que el 71,34 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular la prioridad que le da el sector salud de la región al fortalecer las capacidades del personal, el 16,46 % indica que es de nivel bajo, y el 12,20 % que es alto. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal considera que existen oportunidades de capacitarse; siendo el aspecto a mejorar el que cuando en el establecimiento de salud se implanta nuevas tecnologías o procedimientos, debería inmediatamente brindarse una capacitación al respecto.

Con respecto a la “Implicancia en la mejora”, se encontró que el 57,32 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular el que sean considerados por los directivos con frecuencia para priorizar algunas iniciativas, el 34,76 % indica que es de nivel alto, y el 7,92 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal percibe que el jefe es el que pone la iniciativa de la mejora; siendo el aspecto a fortalecer el que el mejoramiento continuo debería considerarse como un objetivo prioritario dentro de la entidad.

Con respecto a la “Motivación y reconocimiento”, se encontró que el 42,68 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de regular su nivel de motivación laboral y de prioridad para reconocer al trabajador destacado de parte de la entidad, el 41,46 % indica que es de nivel alto, y el 15,86 % que es bajo. Al analizar por pregunta, el aspecto más destacado fue que el personal percibe que en el establecimiento de

salud le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional; siendo el aspecto a fortalecer el que la entidad debería reconocer el esfuerzo y entrega del personal para con los intereses de la institución.

Después de analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable “Satisfacción laboral del cliente interno”; se encontró que el 63,41 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, consideran de nivel regular su nivel de satisfacción laboral, el 35,37 % indica que es de nivel alto, y el 1,22 % que es bajo; por tanto se concluye que solamente el 35,37 % del personal señala estar satisfecho laborando en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna. Al analizar por dimensión, se tiene que los más destacados fueron: “Dirección de la unidad” y “Ambiente de trabajo e interacción con los demás”; y los focalizados a mejorar: “Formación” y “Condiciones ambientales e infraestructura”.

Respecto a los objetivos específicos planteados, se encontraron los siguientes resultados:

- Después del análisis de los resultados del trabajo de campo, se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Edad” sobre la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, lo cual implica que los trabajadores de distintas edades presentan niveles de satisfacción similares; de forma contraria se encontró que existe influencia del factor sociodemográfico “Género” sobre la satisfacción del cliente interno, puesto que los resultados señalan que el personal femenino se encuentra más satisfecho.
- Se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Grupo ocupacional” sobre la satisfacción del cliente interno, lo cual implica que los trabajadores de las distintas profesiones o formación técnica presentan niveles de satisfacción similares; de forma similar se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Condición laboral” sobre la satisfacción del cliente interno, ello implica que tanto el personal contratado y nombrado presentan niveles de satisfacción laboral similares.
- Se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Tiempo de servicios” sobre la satisfacción del cliente interno, lo cual implica que independientemente del tiempo que el personal tiene trabajando en el establecimiento

de salud su nivel de satisfacción laboral es similar; de forma similar se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Nivel de instrucción” sobre la satisfacción del cliente interno, lo cual implica que el personal de forma independiente de su formación académica presenta niveles similares de satisfacción laboral.

- Finalmente se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Sueldo” sobre la satisfacción del cliente interno, lo cual implica que el hecho de ganar más o menos dentro del establecimiento de salud no hace que el personal se sienta más satisfecho por ganar más; y de forma similar se encontró que no existe influencia del factor sociodemográfico “Estado civil” sobre la satisfacción del cliente interno, lo cual implica que independientemente de que si el trabajador está casado o no lo está, su nivel de satisfacción laboral es similar.

En base a los resultados encontrados se tiene que no existe influencia de los factores sociodemográficos, a excepción del Género, sobre la satisfacción laboral del interno en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, año 2017. En conclusión, no hay influencia de los factores sociodemográficos sobre la satisfacción laboral de los clientes internos de la población estudiada.

Dichos resultados son similares a los encontrados por Civera <sup>7</sup> en su tesis doctoral titulada “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario” quien encontró que al realizar su estudio comparativo referente a la formación de la satisfacción en el personal médico y de enfermería, en ninguno de los tres hospitales, excepto en el Hospital de Sagunto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye el constructo “profesionalidad del personal”, es decir, ni la formación, ni el grado de conocimientos, ni la competencia, ni experiencia del personal médico y de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal.

Por otro lado existe concordancia con los resultados encontrados por Rodríguez <sup>12</sup> en su tesis titulada “Satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización, Hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote – 2014”, quien concluye que el alto grado de satisfacción laboral se relacionó significativamente con la edad  $p = 0,002$  más no con el sexo, estado civil, grado

académico y capacitación especializada, así mismo la satisfacción laboral no se relacionó significativamente con la antigüedad en el servicio, trabajo adicional y condición laboral  $p = 0,938$ .

También existe concordancia con Valdez <sup>15</sup> que en su tesis de maestría “Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013”, encontró que los profesionales de la salud estaban insatisfechos en general con respecto a su trabajo (media de 57,17; puntajes por debajo de 72) y lo concerniente a él; sin embargo, muestran satisfacción con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral.

## CONCLUSIONES

En esta sección final del libro, ofrecemos un compendio de los hallazgos más significativos derivados del estudio sobre la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte de Tacna. A través de un análisis exhaustivo y detallado de los datos recopilados, buscamos proporcionar una visión clara y concisa de los aspectos que influyen en el bienestar y la motivación de los trabajadores en este entorno específico.

Las conclusiones se basan en la interpretación de los resultados obtenidos, los cuales han sido contextualizados en relación con estudios previos y en el marco de la realidad particular de la Microred. Este capítulo sintetiza los principales hallazgos, destacando las áreas clave de impacto y los patrones emergentes que ofrecen una comprensión más profunda de la satisfacción laboral.

Además, se subrayan las implicaciones prácticas de estos resultados, proporcionando recomendaciones estratégicas para la gestión que buscan mejorar las condiciones laborales y, en consecuencia, la calidad del servicio ofrecido por los empleados. Las sugerencias están orientadas a abordar los problemas identificados y a potenciar los factores positivos que contribuyen a una mayor satisfacción y rendimiento laboral.

Finalmente, se ofrece una reflexión sobre la importancia de continuar investigando en este ámbito, con propuestas para futuras investigaciones que podrían ampliar y profundizar el conocimiento sobre la satisfacción laboral en contextos similares. Este cierre no solo resume los aportes del estudio, sino que también invita a la acción y al compromiso con la mejora continua del entorno laboral en la Microred Cono Norte de Tacna.

En el análisis realizado en la MICRORED de salud del Cono Norte en Tacna, se revela que los factores sociodemográficos, con la excepción del género, no tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral de los empleados internos. Este hallazgo es notable, ya que sugiere que, a pesar de las diferencias en características sociodemográficas como edad, estado civil o nivel educativo entre el personal de los diversos establecimientos de salud, los niveles de satisfacción laboral se mantienen relativamente uniformes. Es decir, no se observa una influencia relevante de estos factores en la percepción de satisfacción dentro de esta red de salud. Por consiguiente, podemos afirmar que, durante el año 2017, los factores

sociodemográficos no afectan de manera significativa la satisfacción laboral de los trabajadores en la MICRORED de salud del Cono Norte.

En cuanto a la percepción de la satisfacción laboral entre los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte, los resultados son reveladores. El 63,41% de los empleados considera que su nivel de satisfacción es regular, mientras que solo el 35,37% se identifica como satisfecho con su trabajo. De manera preocupante, un pequeño 1,22% califica su satisfacción como baja. Estos datos sugieren que una abrumadora mayoría, el 64,63%, no está satisfecha con su experiencia laboral en la MICRORED de salud del Cono Norte. Al examinar más a fondo las dimensiones de la satisfacción laboral, se observa que las áreas mejor valoradas por el personal incluyen la "Dirección de la unidad" y el "Ambiente de trabajo e interacción con los demás". Sin embargo, los aspectos que requieren una atención inmediata y significativa son la "Formación" y las "Condiciones ambientales e infraestructura". Es imperativo que se tomen medidas concretas para mejorar estas áreas, a fin de elevar el nivel de satisfacción laboral y, en última instancia, optimizar el entorno laboral dentro de la MICRORED de salud del Cono Norte.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones presentadas en este capítulo surgen de un exhaustivo análisis de los hallazgos obtenidos durante la investigación sobre la satisfacción laboral en la Microred Cono Norte de Tacna. Nuestro objetivo es proporcionar directrices prácticas y efectivas que puedan ser implementadas para mejorar el entorno laboral y, en consecuencia, la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

Aquí, abordamos las recomendaciones desde dos perspectivas principales: la gestión interna y las estrategias de mejora continua. En cuanto a la gestión interna, sugerimos acciones específicas que las autoridades y directivos pueden adoptar para optimizar las condiciones laborales, fortalecer la comunicación interna y promover un ambiente de trabajo más colaborativo y satisfactorio. Estas recomendaciones están basadas en los resultados del estudio y en las mejores prácticas identificadas en el análisis comparativo con otras instituciones similares.

Además, ofrecemos recomendaciones orientadas a la mejora continua, enfocadas en la implementación de políticas y programas que fomenten la capacitación, el reconocimiento y el bienestar de los empleados. Estas sugerencias están diseñadas para ser adaptadas a las necesidades particulares de la Microred Cono Norte de Tacna, considerando sus recursos, estructura y objetivos estratégicos.

Cada recomendación incluye una descripción detallada de su propósito, beneficios esperados y pasos a seguir para su implementación. Al adoptar estas directrices, se espera que la Microred pueda fortalecer el compromiso y la satisfacción de su personal, lo que no solo contribuirá a un ambiente laboral más positivo, sino también a una mejor calidad en la atención a los pacientes.

Este capítulo busca ser una guía práctica y accesible para los responsables de la toma de decisiones en la Microred, ofreciendo herramientas y estrategias que impulsen mejoras significativas y sostenibles en el ámbito de la satisfacción laboral.

Para elevar significativamente el nivel de satisfacción del cliente interno en los establecimientos de salud de la MICRORED Cono Norte – Tacna, es imperativo que los directivos pongan en marcha estrategias internas de trabajo altamente eficaces. En particular,



deben enfocarse en las necesidades específicas del personal masculino, que actualmente reporta un menor grado de satisfacción. La clave está en implementar programas de capacitación exhaustivos y bien estructurados que no solo aborden la formación técnica del personal, sino que también cubran áreas críticas como la mejora de la calidad del servicio, la gestión eficiente en las instituciones de salud, y la incorporación de nuevas tecnologías y procedimientos. Es esencial que estas estrategias se orienten a fortalecer tanto las habilidades prácticas como las competencias en la gestión del entorno laboral, garantizando así una mayor satisfacción y un entorno de trabajo más armónico.

Además, para mantener o incluso elevar el nivel de satisfacción del cliente interno, los directivos deben prestar atención a una serie de factores cruciales. Es fundamental no pasar por alto la gestión de las condiciones ambientales e infraestructura, aspectos que impactan directamente en el bienestar del personal. La comunicación y coordinación efectiva son esenciales para asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados y puedan trabajar en conjunto de manera fluida. La formación continua del personal debe ser una prioridad, proporcionando oportunidades constantes para el desarrollo profesional y personal. También es vital que el personal se sienta implicado en el proceso de mejora continua, con mecanismos claros para recibir retroalimentación y participar activamente en la toma de decisiones. La motivación y el reconocimiento juegan un papel fundamental en mantener altos niveles de compromiso y satisfacción, al igual que un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, donde la interacción entre colegas sea respetuosa y constructiva. Atender con diligencia estos aspectos permitirá no solo mantener altos estándares de satisfacción entre el personal, sino también ofrecer un servicio de calidad superior a la comunidad, asegurando así un impacto positivo en la atención y en los resultados globales de las instituciones de salud.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Johnson G, Sholes K. Dirección estratégica. España. 2001.
- Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 8ª ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2005.
- Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev Med la Paz. 2012; 18 (2): 65 - 70.
- Hurtado C. Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras. [Tesis doctoral]. Madrid, España: Universidad Complutense, Facultad de Psicología; 2013.
- Díaz J. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. [Tesis doctoral]. Madrid, España: Universidad Complutense, Facultad de Psicología; 2010.
- Sánchez M. Marketing interno para innovar en servicios. Valencia – Venezuela: Universidad Tecnológica del Centro; 2009.
- Civera M. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Tesis doctoral]. Valencia, España: Universidad Universitat de Jaume, Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas; 2008.
- Di Nardo Y. Satisfacción Laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo: un análisis de la ruta. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Recursos Humanos]. Caracas, Venezuela: Universidad Andrés Bello; 2005.
- Veliz M. 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. (agosto a octubre del 2011). [Tesis para optar el grado de Magíster]. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2013.
- Juárez J. Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. [Tesis doctoral]. San Martín, Perú: Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Educación; 2012.
- Pelaes O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Tesis doctoral]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas; 2010.

- Rodríguez S. Satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización, Hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote – 2014. [Tesis para optar el Título Profesional]. Santa, Perú: Universidad Nacional del Santa, Facultad de Ciencias; 2015.
- Valdez B. “Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013”. [Tesis para optar el grado de Magíster]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Escuela de Posgrado; 2016.
- Zas B. La Satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. [En Línea]. Cuba: Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas; 2002 [Accesado 25 Ago 2017]. Disponible en: <http://www.psicologiainvestigativa.com/bv/imprimir-80-la-satisfaccion-comoindicadordeexcelenciaenlacalidaddelosserviciosdesalud.html>
- Mogin MT. Objetivos y estrategias de modernización en la administración pública. Ponencia del encuentro sobre la formación de directivos para la modernización de la Administración Pública. Rev Adm Pub. 1992.
- Sosa D. Administración por calidad. Un modelo de calidad total para las empresas. 2ª ed. México: Editorial Limusa, SA de CV Grupo Noriega Editores; 2006.
- Solano JR. ¿Qué es Calidad Total? Venezuela: Editorial Melvin, CA; 2001.
- Cuatrecasas L. Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 2ª ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 SA; 2001.
- Albrecht K. Servicio al cliente interno: Como solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia. Barcelona: Editorial Español Paidós; 1992.
- Martínez-Tur V, Peiro J, Ramos J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Díaz Santos; 2001.
- Robbins S. Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1999.
- Blum M, Naylor J. Psicología industrial (Sus fundamentos teóricos y sociales). Colombia: Editorial McGraw-Hill; 1999.
- Von Haller, G. Tratado de psicología industrial. Tomo I; 1999. p.239.
- Stoner J, Edward R, Gilbert D. Administración. 6ª ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica SA; 1996. Pag 491.
- Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en investigación científica. Lima – Perú: Edit. Visión Universitaria; 2006. pag. 222.

- Méndez C. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: McGraw-Hill; 2001.
- Hernández R, Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación. 5ª ed. México: McGraw-Hill; 2010.
- George D, Mallery P. SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update. 4ª ed. Boston: Allyn & Bacon; 2003.
- Escurra L. Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Revista de Psicología. 1988; 6 (1,2).

**CUESTIONARIO: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS DEL CLIENTE  
INTERNO**

**DATOS**

Establecimiento de Salud (E.S.): .....

**EDAD (AÑOS)**

1. ( ) 18 a 20    2. ( ) 21 a 30    3. ( ) 31 a 40    4. ( ) 41 a 50    5. ( ) 51 a más

**GÉNERO**

6. ( ) M    7. ( ) F

**NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

8. ( ) Primaria Incompleta                      9. ( ) Primaria Completa  
10. ( ) Secundaria Incompleta                11. ( ) Secundaria Completa  
12. ( ) Instituto Superior Incompleto        13. ( ) Instituto Superior Completo  
14. ( ) Superior Incompleto                    15. ( ) Superior Completo

**GRUPO OCUPACIONAL**

16. ( ) Técnicos.  
17. ( ) Profesionales No Médicos.  
18. ( ) Profesionales Médicos.

**ESTADO CIVIL**

19. ( ) Soltero    20. ( ) Conviviente    21. ( ) Casado  
22. ( ) Divorciado    23. ( ) Viudo

**CONDICION LABORAL**

24. ( ) Contratado    25. ( ) Nombrado

**TIEMPO DE SERVICIOS**

26. ( ) Menos de un Año    27. ( ) Entre 1 y 4 Años    28. ( ) Entre 5 y 9 Años  
29. ( ) Entre 10 y 14 Años    30. ( ) Entre 15 y 19 Años    31. ( ) Entre 20 y 24 Años  
32. ( ) Entre 25 y 29 Años    33. ( ) Entre 30 y 34 Años    34. ( ) Más de 35 Años

**SUELDO**

35. ( ) Menos de S/. 1000.00  
36. ( ) Entre S/. 1000.00 y S/. 1499.00  
37. ( ) Entre S/. 1500.00 y S/. 1999.00  
38. ( ) Entre S/. 2000.00 y S/. 2499.00  
39. ( ) Mas de S/. 2500.00

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO

### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el casillero que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Muy en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Regular
- D) De acuerdo
- E) Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>						
1	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto, se lo que se espera de mí.					
2	En el establecimiento de salud tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
3	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
<b>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD</b>						
4	El jefe del establecimiento de salud demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
5	Mi jefe soluciona los problemas de manera eficaz.					
6	El jefe toma decisiones con la participación del personal del servicio.					
<b>AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS DEMÁS</b>						
7	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
8	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
9	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>						
10	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe.					
11	Recibo las orientaciones necesarias para desarrollar correctamente mi trabajo.					
12	Conozco muy bien el trabajo que realizan las demás áreas del establecimiento de salud.					
<b>CONDICIONES AMBIENTALES E INFRAESTRUCTURA</b>						
13	Las condiciones de mi puesto de trabajo (ventilación, iluminación, decoración, ruidos, otros) facilitan mi actividad diaria.					
14	La infraestructura y equipamiento facilitan mi trabajo.					
15	El equipamiento que utilizo está bien adaptado a las necesidades de mi trabajo.					
<b>FORMACIÓN</b>						
16	Recibo la capacitación necesaria para desempeñarme correctamente.					
17	Cuando es necesario, en el establecimiento de salud se impulsa la formación al margen del plan de capacitación.					
18	Cuando en el establecimiento de salud se implanta nuevas tecnologías o procedimientos, inmediatamente se nos brinda una capacitación al respecto.					
<b>IMPLICANCIA EN LA MEJORA</b>						
19	Entre los objetivos del establecimiento de salud es prioritario el mejoramiento continuo.					
20	Mi jefe pone la iniciativa de la mejora.					
21	Aquí se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					
<b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>						
22	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
23	Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce adecuadamente.					
24	<b>En el establecimiento de salud me proporcionan oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.</b>					

Fuente: Stoner, y otros. (1996). *Administración*. Pág. 491.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN LA PRUEBA DE VALIDACIÓN “V de Aiken”

		CLARIDAD			PERTINENCIA			RELEVANCIA			SUGERENCIAS
		Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 1	Exp 2	Exp 3	
<b>VARIABLE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS</b>											
<b>DIMENSIÓN 1: EDAD</b>											
INDICADOR 1: AÑOS CUMPLIDOS Y DETERMINADOS POR GRUPOS											
ETAREOS											
1	18 a 20 años										
2	21 a 30 años										
3	31 a 40 años										
4	41 a 50 años										
5	Más de 50 años										
<b>DIMENSIÓN 2: GÉNERO</b>											
INDICADOR 1: GRADO MÁS ELEVADO DE ESTUDIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD											
6	Masculino										
7	Femenino										
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>											
INDICADOR 1: GRADO MÁS ELEVADO DE ESTUDIOS DE LOS TRABAJADORES DE SALUD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD											
8	Primaria incompleta										
9	Primaria completa										
10	Secundaria incompleta										
11	Secundaria completa										
12	Instituto superior incompleto										
13	Instituto superior completo										
14	Superior incompleto										
15	Superior completo										
<b>DIMENSIÓN 4: GRUPO OCUPACIONAL</b>											
INDICADOR 1: ACTIVIDAD QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES DE ACUERDO AL PROFESIOGRAMA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD											
16	Técnico										
17	Profesional no médico										
18	Profesional médico										
<b>DIMENSIÓN 5: ESTADO CIVIL</b>											
INDICADOR 1: SITUACIÓN DEL TRABAJADOR DE SALUD EN RELACIÓN A LAS LEYES O COSTUMBRES RELACIONADAS AL MATRIMONIO O CONVIVENCIA QUE EXISTEN EN EL PAÍS											
19	Soltero										
20	Conviviente										
21	Casado										
22	Divorciado										
23	Viudo										
<b>DIMENSIÓN 6: CONDICIÓN LABORAL</b>											
INDICADOR 1: ESTATUS DEL TRABAJADOR EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD											
24	Contratado										
25	Nombrado										

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

	CLARIDAD			PERTINENCIA			RELEVANCIA			SUGERENCIAS
	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 1	Exp 2	Exp 3	
<b>VARIABLE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS</b>										
<b>DIMENSIÓN 7: TIEMPO DE SERVICIOS</b>										
INDICADOR 1: TIEMPO QUE DESEMPEÑA EL TRABAJADOR LAS LABORES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EXPRESADA EN AÑOS										
26	Menos de 1 año									
27	De 1 a 4 años									
28	De 5 a 9 años									
29	De 10 a 14 años									
30	De 15 a 19 años									
31	De 20 a 24 años									
32	De 25 a 29 años									
33	De 30 a 34 años									
34	Más de 35 años									
<b>DIMENSIÓN 8: SUELDO</b>										
INDICADOR 1: REMUNERACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EXPRESADA EN AÑOS										
35	Menos de S/. 1000,00									
36	De S/. 1000,00 a 1499,00									
37	De S/. 1500,00 a 1999,00									
38	De S/. 2000,00 a 2499,00									
39	Más de S/. 2500,00									

Los criterios de calificación son:

**Claridad;** es el grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que comprende una calificación que varía de 1 a 5; cinco niveles de respuesta de los ítems (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, nada de acuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo). **Pertinencia;** es el grado de correspondencia, de relación existente de los ítems y comprende una calificación de acuerdo a cinco niveles (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, nada de acuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo). **Relevancia;** es el grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar los factores sociodemográficos y se determino con una calificación que varía de 1 a 5; es decir, cinco niveles de respuesta a los ítems (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, nada de acuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo) <sup>29</sup>.



TABLA DE RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS

ANEXO N° 08  
TABLA DE RESPUESTA DE LOS EXPERTOS

DIMENSIÓN	PRIMER EXPERTO				SEGUNDO EXPERTO				TERCER EXPERTO			
	Ítems	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Ítem	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Ítems	Claridad	Pertinencia	Relevancia
EDAD	1	5	5	4	1	4	5	5	1	5	4	5
	2	4	4	5	2	3	4	4	2	5	5	5
	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	5
	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4
	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3
GÉNERO	6	5	3	5	6	4	4	4	6	5	5	5
	7	5	5	5	7	5	5	5	7	3	4	4
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	8	5	5	5	8	5	5	5	8	5	1	4
	9	4	4	5	9	1	4	5	9	5	4	5
	10	5	5	4	10	4	5	4	10	3	5	3
	11	5	5	5	11	5	3	3	11	4	5	5
	12	3	5	4	12	4	4	3	12	5	5	5
	13	5	5	5	13	2	5	4	13	5	4	4
	14	4	5	4	14	3	3	5	14	5	5	5
GRUPO OCUPACIONAL	15	5	5	5	15	5	5	4	15	4	5	5
	16	5	4	5	16	5	5	4	16	4	5	5
	17	4	5	4	17	4	4	4	17	4	4	4
	18	4	4	5	18	5	5	5	18	5	5	5
ESTADO CIVIL	19	5	5	4	19	5	5	3	19	4	4	5
	20	5	5	5	20	3	3	5	20	5	5	4
	21	3	4	5	21	4	5	4	21	4	4	5
	22	4	4	4	22	5	5	5	22	5	5	3
	23	5	5	5	23	5	4	5	23	4	5	5
CONDICIÓN LABORAL	24	5	5	4	24	4	5	4	24	5	3	5
	25	5	5	5	25	5	4	5	25	4	5	4
TIEMPO DE SERVICIO	26	4	5	5	26	4	4	5	26	5	5	4
	27	5	4	5	27	5	5	3	27	4	5	5
	28	3	5	4	28	4	4	5	28	3	5	5
	29	5	5	5	29	4	5	4	29	5	5	3
	30	4	4	5	30	3	5	5	30	4	4	5
	31	5	1	5	31	5	3	3	31	5	5	5
	32	5	4	4	32	4	5	5	32	5	5	4
SUELDO	33	4	5	5	33	5	4	5	33	5	5	5
	34	5	4	5	34	5	5	5	34	5	5	5
	35	5	5	5	35	4	4	5	35	5	4	3
	36	3	4	4	36	4	5	4	36	5	5	5
	37	4	5	5	37	4	4	5	37	5	5	4
	38	5	5	5	38	3	5	3	38	4	4	5
39	4	5	4	39	5	3	5	39	5	5	5	

VALORES DE LA “V de Aiken” POR ÍTEMS

ÍTEMS	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	V de Aiken/Ítem
1	0.92	0.92	1.00	0.95
2	0.75	0.83	0.92	0.83
3	0.67	0.83	0.83	0.78
4	0.75	0.83	0.92	0.83
5	0.83	0.83	0.75	0.80
6	0.92	0.92	1.00	0.95
7	0.83	0.92	0.83	0.86
8	1.00	0.67	0.92	0.86
9	0.58	0.75	1.00	0.78
10	0.75	1.00	0.75	0.83
11	0.83	0.75	0.83	0.80
12	0.75	0.92	0.75	0.81
13	0.67	0.92	0.92	0.84
14	0.75	0.83	0.92	0.83
15	0.92	0.92	0.92	0.92
16	0.92	1.00	1.00	0.97
17	0.75	0.83	0.75	0.78
18	0.92	0.92	1.00	0.95
19	0.92	1.00	0.83	0.92
20	0.83	0.83	0.92	0.86
21	0.67	0.83	0.92	0.81
22	0.92	0.92	0.75	0.86
23	0.92	0.92	1.00	0.95
24	0.92	0.83	0.92	0.89
25	0.83	0.92	1.00	0.92
26	0.83	0.92	0.92	0.89
27	1.00	0.92	0.83	0.92
28	0.58	0.92	0.92	0.81
29	0.92	1.00	0.75	0.89
30	0.67	0.83	1.00	0.83
31	1.00	0.67	0.83	0.83
32	0.92	1.00	0.83	0.92
33	0.92	0.92	1.00	0.95
34	0.92	0.92	1.00	0.95
35	0.83	0.83	0.83	0.83
36	0.75	1.00	0.83	0.86
37	0.83	0.92	0.92	0.89
38	0.75	0.92	0.83	0.83
39	0.92	0.92	1.00	0.95
<b>TOTAL</b>	<b>0.83</b>	<b>0.88</b>	<b>0.89</b>	<b>0.87</b>

**VALORES FINALES DE LA “V de Aiken” POR DIMENSIONES**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>
EDAD	0,78	0,85	0,88
GÉNERO	0,88	0,92	0,92
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	0,78	0,84	0,88
GRUPO OCUPACIONAL	0,86	0,92	0,92
ESTADO CIVIL	0,85	0,90	0,88
CONDICIÓN LABORAL	0,88	0,88	0,96
TIEMPO DE SERVICIO	0,86	0,90	0,90
SUELDO	0,82	0,92	0,88

El valor obtenido de la “V de Aiken” de los 39 ítems fue de 0,87; valor mayor a 0,70. Además los valores correspondientes a la claridad, pertinencia y relevancia del cuestionario: Factores sociodemográficos del cliente interno de los trabajadores de salud de la MICRORED Cono Norte, Tacna – 2017, son valores superiores al 0,70; demostrando la validez del cuestionario, teniendo consistencia interna los ítems planteados.

BASE DE DATOS

VARIABLE 1: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS”

<i>Establec.</i>	Edad	Género	Nivel Instrucción	Grupo Ocupacion.	Estado Civil	Condición Laboral	Tiempo	Sueldo
1	4	2	8	1	3	2	5	4
1	5	2	6	1	2	2	5	3
1	4	1	6	3	2	2	5	4
1	4	2	6	1	2	2	5	3
1	3	2	8	1	3	2	5	4
1	3	2	8	1	2	2	4	3
1	3	2	8	3	3	2	5	3
1	2	2	6	1	1	1	2	2
1	4	2	6	1	1	2	5	3
1	2	2	6	1	1	1	1	1
1	4	2	6	1	2	1	3	3
1	3	2	8	1	2	2	4	4
1	3	1	6	1	1	1	4	3
1	2	1	6	1	1	1	2	2
1	4	2	8	1	3	2	5	3
1	3	2	8	1	2	2	4	3
1	3	1	8	1	3	2	4	3
1	5	2	8	1	3	2	5	4
1	3	2	6	1	3	2	5	4
1	3	2	8	3	2	2	5	4
1	3	1	6	1	3	2	4	3
1	4	2	8	1	3	2	5	4
1	5	2	6	1	2	2	5	3
1	4	1	6	3	2	2	5	4
1	4	2	6	1	2	2	5	3
1	3	2	8	1	3	2	5	4
1	3	2	8	1	2	2	4	3
1	3	2	8	3	3	2	5	3
1	2	2	6	1	1	1	2	2
1	4	2	6	1	1	2	5	3
1	2	2	6	1	1	1	1	1
1	4	2	6	1	2	1	3	3
1	3	2	8	1	2	2	4	4
1	3	1	6	1	1	1	4	3
1	2	1	6	1	1	1	2	2
1	4	2	8	1	3	2	5	3
1	3	2	8	1	2	2	4	3
1	3	1	8	1	3	2	4	3

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

<i>Establec.</i>	Edad	Género	Nivel Instrucción	Grupo Ocupcion.	Estado Civil	Condición Laboral	Tiempo	Sueldo
1	5	2	8	1	3	2	5	4
1	3	2	6	1	3	2	5	4
1	3	2	8	3	2	2	5	4
1	3	1	6	1	3	2	4	3
2	5	2	6	1	1	2	6	3
2	4	2	6	2	3	1	3	2
2	4	1	8	1	1	2	5	3
2	3	2	8	1	2	1	2	3
2	5	1	6	1	4	2	5	3
2	4	2	8	1	1	2	6	3
2	5	2	8	1	3	2	5	4
2	3	1	6	1	2	1	2	2
2	3	2	8	3	2	1	3	3
2	3	2	6	1	3	2	5	3
2	4	2	8	3	3	2	5	3
2	4	1	6	1	2	2	3	2
2	3	2	8	1	2	2	4	3
2	5	1	6	1	1	2	7	3
2	2	1	8	3	2	1	2	2
2	4	2	8	1	2	2	5	2
2	5	2	6	1	1	2	6	3
2	4	2	6	2	3	1	3	2
2	4	1	8	1	1	2	5	3
2	3	2	8	1	2	1	2	3
2	5	1	6	1	4	2	5	3
2	4	2	8	1	1	2	6	3
2	5	2	8	1	3	2	5	4
2	3	1	6	1	2	1	2	2
2	3	2	8	3	2	1	3	3
2	3	2	6	1	3	2	5	3
2	4	2	8	3	3	2	5	3
2	4	1	6	1	2	2	3	2
2	3	2	8	1	2	2	4	3
2	5	1	6	1	1	2	7	3
2	2	1	8	3	2	1	2	2
2	4	2	8	1	2	2	5	2
2	5	2	6	1	1	2	6	3
2	4	2	6	2	3	1	3	2
3	4	2	8	1	1	1	5	3
3	4	1	8	3	3	2	5	5
3	4	1	6	1	3	1	4	3
3	4	2	6	1	3	2	6	3

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

<i>Establec.</i>	Edad	Género	Nivel Instrucción	Grupo Ocupcion.	Estado Civil	Condición Laboral	Tiempo	Sueldo
3	4	2	8	1	3	2	6	3
3	4	2	8	2	1	2	4	4
3	2	1	8	2	1	1	3	2
3	4	2	6	1	1	2	5	3
3	2	1	7	1	1	1	2	2
3	2	2	8	2	1	1	2	4
3	4	1	6	1	2	2	4	3
3	4	2	8	1	2	2	5	3
3	4	2	6	1	3	2	6	4
3	3	2	8	1	2	2	4	3
3	4	2	6	1	3	2	5	4
3	4	2	6	1	3	2	6	4
3	5	2	8	1	5	2	6	4
3	3	2	8	1	1	1	3	2
3	4	2	8	3	2	2	7	4
3	4	1	8	1	3	2	5	3
3	5	2	6	1	1	2	6	4
3	4	2	6	1	2	2	4	3
3	4	2	8	1	1	2	4	3
3	4	1	8	1	2	1	3	3
3	2	2	6	1	1	1	2	2
3	4	2	8	3	3	2	6	4
3	3	2	6	1	1	1	4	2
3	3	2	8	1	1	1	3	3
3	5	2	8	1	2	2	6	4
3	4	2	8	1	1	1	5	3
3	4	1	8	3	3	2	5	5
3	4	1	6	1	3	1	4	3
3	4	2	6	1	3	2	6	3
3	4	2	8	1	3	2	6	3
3	4	2	8	2	1	2	4	4
3	2	1	8	2	1	1	3	2
3	4	2	6	1	1	2	5	3
3	2	1	7	1	1	1	2	2
3	2	2	8	2	1	1	2	4
3	4	1	6	1	2	2	4	3
3	4	2	8	1	2	2	5	3
3	4	2	6	1	3	2	6	4
3	3	2	8	1	2	2	4	3
3	4	2	6	1	3	2	5	4
3	4	2	6	1	3	2	6	4
3	5	2	8	1	5	2	6	4

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

<i>Establec.</i>	Edad	Género	Nivel Instrucción	Grupo Ocupcion.	Estado Civil	Condición Laboral	Tiempo	Sueldo
3	3	2	8	1	1	1	3	2
3	4	2	8	3	2	2	7	4
3	4	1	8	1	3	2	5	3
3	5	2	6	1	1	2	6	4
3	4	2	6	1	2	2	4	3
3	4	2	8	1	1	2	4	3
3	4	1	8	1	2	1	3	3
3	2	2	6	1	1	1	2	2
3	4	2	8	3	3	2	6	4
3	3	2	6	1	1	1	4	2
3	3	2	8	1	1	1	3	3
4	3	2	8	1	3	1	4	3
4	3	2	6	1	3	2	5	2
4	3	2	6	1	2	2	2	3
4	3	2	8	1	3	1	4	3
4	3	2	6	1	3	2	5	2
4	3	2	6	1	2	2	2	3
4	3	2	8	1	3	1	4	3
5	5	2	6	1	5	2	4	3
5	4	2	8	1	3	2	4	3
5	4	2	6	1	3	2	6	4
5	4	2	6	1	2	2	5	3
5	5	2	6	1	5	2	4	3
5	4	2	8	1	3	2	4	3
5	4	2	6	1	3	2	6	4
6	4	1	8	2	2	2	4	4
6	4	2	6	1	2	1	1	1
6	4	2	6	1	3	2	3	3
6	5	2	8	1	3	2	5	4
6	4	1	8	2	2	2	4	4
6	4	2	6	1	2	1	1	1
6	4	2	6	1	3	2	3	3
6	5	2	8	1	3	2	5	4
7	4	2	8	1	3	1	2	3
7	2	1	6	1	1	1	1	1
7	3	2	8	2	1	2	3	3
7	2	2	6	1	1	1	2	2
7	3	2	6	3	3	2	3	3
7	4	2	8	1	3	1	2	3
7	2	1	6	1	1	1	1	1
7	3	2	8	2	1	2	3	3
7	2	2	6	1	1	1	2	2

# El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

## “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO”

Est.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
1	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
1	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5
1	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4
1	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
1	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	5	2	4	3	4
1	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4
1	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3
1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
1	3	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
1	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
1	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
1	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5
1	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4
1	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
1	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	5	2	4	3	4
1	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4
1	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3
1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3



## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

<i>Est.</i>	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
1	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	3	1	4	3	1	2	1	3
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	1	2	1	4
2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	2	2	3	2	2	2	4
2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3
2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	3	2	3	5	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3
2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	3
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	3
2	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2
2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	1	2	3
2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4
2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	1	4	1	3	4	4	2	1	1
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	3	1	4	3	1	2	1	3
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	3	2	3	5	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3
2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	3
2	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2
2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	1	2	3
2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4
2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	1	4	1	3	4	4	2	1	1
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	3	1	4	3	1	2	1	3
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
3	5	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4
3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

Est.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4
3	1	2	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	2	2	3	2	4	5	5	4	4	4
3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	5
3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	5	5	4	5
3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	4
3	5	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4
3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4
3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4
3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4
3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4
3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5
3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	5
3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4
3	5	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4
3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4
3	1	2	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	2	2	3	2	4	5	5	4	4	4
3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	5
3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	5	5	4	5
3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	4
3	5	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4

## El Rostro Humano de la Satisfacción Laboral del cliente interno: Un Estudio en la Microred Cono Norte de Tacna

Est.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4
3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4
3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4
3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4
3	3	4	2	4	3	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5
3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	3	1	4	3	3	4	3	1	2	3
4	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	1	2
4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	3	1	4	3	3	4	3	1	2	3
4	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	1	2
4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	3	1	4	3	3	4	3	1	2	3
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
6	4	2	4	1	1	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	2	4	1	1	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	5	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1
7	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1
7	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5
7	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2
7	5	2	3	1	1	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4
7	5	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1
7	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1
7	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5
7	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2