



*VICERRECTORADO ACADÉMICO*

*ESCUELA DE POSGRADO*

**TESIS**

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

**PRESENTADO POR:**

**MSC. EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN  
SALUD PÚBLICA**

**TACNA – PERÚ**

**2019**



*VICERRECTORADO ACADÉMICO*

*ESCUELA DE POSGRADO*

**TÍTULO DE LA TESIS**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SALUD PÚBLICA**

**ASESOR**

**DR. LUIS FREDY CHOQUE MAMANI**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a los seres que más quiero en este mundo: mi esposa, mi hijo Paolo al igual que a mi madre Gumercinda, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día, más en lo personal y lo profesional.

Edgard

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera especial y sincera al Dr. Luis Fredy Choque Mamani por apoyarme en la Dirección de la presente. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. 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

## INDICE

	Pág.
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Reconocimiento .....	v
Índice .....	vi
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2. Delimitación de la investigación .....	5
1.2.1. Delimitación espacial .....	5
1.2.2. Delimitación social .....	5
1.2.3. Delimitación temporal .....	5
1.2.4. Delimitación conceptual .....	5
1.3. Problemas de investigación .....	5
1.3.1. Problema principal .....	5
1.3.2. Problemas específicos .....	6
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
1.5. Justificación e importancia de la investigación .....	7
1.5.1. Justificación .....	7
1.5.2. Importancia .....	8
1.6. Factibilidad de la investigación .....	9
1.7. Limitaciones del estudio .....	9
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO .....	10
2.1. Fundamentación ontológica .....	10
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	13
3.1. Antecedentes del problema .....	13
3.2. Bases teóricas o científicas .....	19

3.3.	Definición de términos básicos.....	28
3.4.	Cuadro de operacionalización de variables .....	29
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		31
4.1.	Hipótesis general.....	31
4.2.	Hipótesis específicas.....	31
4.3.	Definición conceptual y operacional de las variables.....	32
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		34
5.1.	Tipo y nivel de investigación.....	34
5.1.1.	Tipo de investigación.....	34
5.1.2.	Nivel de investigación .....	34
5.2.	Métodos y diseño de investigación.....	35
5.2.1.	Métodos de investigación .....	35
5.2.2.	Diseño de la investigación.....	35
5.3.	Población y muestra de la investigación.....	35
5.3.1.	Población .....	35
5.3.2.	Muestra .....	36
5.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
5.4.1.	Técnicas .....	37
5.4.2.	Instrumentos .....	37
5.4.3.	Validez y confiabilidad.....	38
5.4.4.	Procesamiento y análisis de datos .....	39
5.4.5.	Ética en la investigación .....	39
CAPÍTULO VI: RESULTADOS .....		40
6.1.	Análisis descriptivo.....	40
6.2.	Análisis inferencial .....	67
CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		76
CONCLUSIONES .....		82
RECOMENDACIONES.....		83
FUENTES DE INFORMACIÓN .....		84
ANEXOS .....		87

## LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	29
Tabla 2 Muestra probabilística de la Microred Cono Norte .....	36
Tabla 3 Ítems de la variable Factores sociodemográficos.....	37
Tabla 4 Ítems de la variable Satisfacción laboral del cliente interno.....	38
Tabla 5 Condición laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	40
Tabla 6 Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	42
Tabla 7 Nivel de instrucción del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	43
Tabla 8 Grupo ocupacional del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	44
Tabla 9 Estado civil del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	45
Tabla 10 Edad del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	46
Tabla 11 Tiempo de servicio del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	47
Tabla 12 Sueldo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	48
Tabla 13 Puesto de trabajo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	49
Tabla 14 Dirección de la unidad y el cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	51
Tabla 15 Ambiente de trabajo e interacción con los demás clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	53
Tabla 16 Comunicación y coordinación entre los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	55
Tabla 17 Condiciones ambientales e infraestructura de la Microred de salud del Cono Norte.....	57
Tabla 18 Formación de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte...	59
Tabla 19 Implicancia en la mejora de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	61

Tabla 20	Motivación y reconocimiento de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	63
Tabla 21	Satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	65
Tabla 22	Contraste de la primera hipótesis específica .....	67
Tabla 23	Contraste de la segunda hipótesis específica .....	68
Tabla 24	Contraste de la tercera hipótesis específica .....	69
Tabla 25	Contraste de la cuarta hipótesis específica .....	70
Tabla 26	Contraste de la quinta hipótesis específica .....	71
Tabla 27	Contraste de la sexta hipótesis específica .....	72
Tabla 28	Contraste de sétima hipótesis específica .....	73
Tabla 29	Contraste de la octava hipótesis específica .....	74

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Condición laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	41
Gráfico 2 Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	42
Gráfico 3 Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	43
Gráfico 4 Grupo ocupacional del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	44
Gráfico 5 Estado civil del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	45
Gráfico 6 Edad del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	46
Gráfico 7 Tiempo de servicio del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	47
Gráfico 8 Sueldo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	48
Gráfico 9 Puesto de trabajo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	50
Gráfico 10 Dirección de la unidad y el cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte.....	52
Gráfico 11 Ambiente de trabajo e interacción con los demás clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	54
Gráfico 12 Comunicación y coordinación entre los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	56
Gráfico 13 Condiciones ambientales e infraestructura de la Microred de salud del Cono Norte.....	58
Gráfico 14 Formación de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte..	60
Gráfico 15 Implicancia en la mejora de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	62
Gráfico 16 Motivación y reconocimiento de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte.....	64
Gráfico 17 Satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte .....	66

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017. El tipo de investigación es básica de nivel correlacional, con diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 164 trabajadores.

Se encontró que ninguno de los factores sociodemográficos (excepto el Género) logran influir en la satisfacción laboral del cliente interno; lo cual implica que, a pesar de la diferencia existente entre el personal de los establecimientos de salud, respecto a sus factores demográficos se caracterizan por presentar niveles de satisfacción laboral similares. Es decir, no hay influencia de los factores sociodemográficos sobre la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna – 2017.

Se encontró que el 63,41 % de los clientes internos 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 - 2017. 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”.

Palabras claves: Factores sociodemográficos, satisfacción del cliente interno.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine if the socio-demographic factors influence the work satisfaction of the internal client in the MICRORED of the health of the northern, Tacna – 2017. The type of research is basic at the correlation level, with a non-experimental design and with a quantitative approach; the sample consisted of 164 workers.

It was found that none of the sociodemographic factors (except for Gender) manages to influence the inner client's work satisfaction what implies that despite the difference among the staff of health facilities with respect to their demographic factors is characterized by showing similar levels of work satisfaction. That is, there is no influence of sociodemographic factors on the work satisfaction of the internal client in the health MICRORED of the Northern, Tacna - 2017

It was found that 63,41 % of internal clients consider their level of work satisfaction at a regular level, 35,37 % indicate that it is of high level, and 1,22 % that it is low. Therefore, it is concluded that only 35,37 % of the personnel indicates that they are work satisfaction in the MICRORED of health of the Northern, Tacna - 2017. When analyzing by dimension, we have that the most outstanding were: "Direction of the unit" and "Environment of work and interaction with others"; and those focused on improving: "Training" and "Environmental conditions and infrastructure".

Key words: Socio-demographic factors, internal customer satisfaction.

## SOMMARIO

L'obiettivo principale di questo lavoro di ricerca era determinare se i fattori sociodemografici influenzano la soddisfazione lavorativa del cliente interno in materia di salute nel MICRORED Cono Norte, Tacna – 2017. Il tipo di ricerca è di base a livello di correlazione, con un progetto non sperimentale e con un approccio quantitativo; il campione era composto da 164 lavoratori.

Si è riscontrato che nessuno dei fattori sociodemografici (eccetto il genere) riesce a influenzare la soddisfazione lavorativa del cliente interno; Ciò implica che nonostante la differenza tra il personale delle strutture sanitarie rispetto ai loro fattori demografici siano caratterizzati da livelli simili di soddisfazione lavorativa. Cioè, non v'è alcuna influenza dei fattori sociodemografici sulla soddisfazione del lavoro del cliente interno in materia di salute MICRORED Cono Norte, Tacna - 2017

È emerso che il 63,41 % dei clienti interni considera il livello di soddisfazione lavorativa a un livello regolare, il 35,37 % indica che è di alto livello e l'1,22 % è basso. Pertanto, si è concluso che solo il 35,37 % del personale indica di essere soddisfatto lavorando nel MICRORED della salute del Cono Norte, Tacna - 2017. Quando analizziamo per dimensione, abbiamo che i più notevoli erano: "Direzione dell'unità" e "Ambiente di lavoro e interazione con gli altri"; e quelli focalizzati sul miglioramento: "Formazione" e "Condizioni ambientali e infrastrutture".

Parole chiave: fattori socio-demografici, soddisfazione del cliente interno.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulado “Factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED Cono Norte, Tacna - 2017”, tuvo como finalidad determinar si los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

La utilidad de este trabajo fue el de conocer de forma concreta el nivel de satisfacción del cliente interno, cuáles son sus percepciones del ambiente laboral y las percepciones del puesto laboral, al igual de percatarse cuáles son las áreas de oportunidad para lograr un mayor nivel de satisfacción de los clientes internos.

Toda organización está llena de relaciones cliente – proveedor. La determinación de quiénes son, cuáles son sus necesidades y cómo satisfacerlas es un objetivo interesante y desafiante. Éste es uno de los aspectos más importantes en el desarrollo del sistema de calidad total. Las mejores compañías son aquellas que han creado una excelente cadena de clientes internos con el objetivo de encontrar y satisfacer las necesidades de los clientes externos. Dentro de cualquier sistema se forman constantemente cadenas de insumos – productos y de productos – insumos; el resultado de un proceso se convierte en el insumo para otro proceso que se le conoce como cadena cliente – proveedor.

En lo que respecta al desarrollo de los capítulos de la presente investigación, se tiene que en el Capítulo I se consideró el planteamiento del problema, la identificación de los objetivos a lograr, la precisión de la justificación e importancia del trabajo, la delimitación y las limitaciones encontradas.

En lo que respecta al capítulo II, se desarrolló el marco filosófico; en el capítulo III se desarrolló los antecedentes internacionales y nacionales; las bases teóricas de las variables de la investigación, factores sociodemográficos y satisfacción laboral del cliente interno, para lo cual se consideró: definiciones, teorías, dimensiones, características y otros; y la definición de los términos básicos.

En el capítulo IV, se desarrolló la determinación de las hipótesis de investigación y el desarrollo de la matriz de operacionalización de las variables; en el capítulo V se desarrolló la metodología, que consideró el tipo y el diseño de la investigación; la identificación de la población y la muestra; la precisión de los instrumentos aplicados, su validación y fiabilidad; y los estadísticos utilizados para el análisis de los resultados.

En el capítulo VI, se analizaron por dimensiones las respuestas obtenidas para las dimensiones de ambas variables; luego, se procedió a efectuar el contraste de las hipótesis de investigación; y finalmente en el capítulo VII se efectuó la discusión de los resultados; para finalmente precisar las conclusiones y recomendaciones de la tesis.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores y profesionales de salud. El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo, y la índole de la profesión determina su nivel económico, su seguridad emocional y felicidad. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia.

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

Un gran tema de discusión, en función de la calidad del servicio de salud, es el impacto de la satisfacción laboral. Cuando se habla de satisfacción laboral, se entiende como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. El clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano.

En el mundo actual este fenómeno se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio, y así lograr una mayor eficiencia organizativa, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional, referente al desarrollo de metodologías para su evaluación permanente. La gestión moderna asocia la productividad del recurso humano con el ambiente laboral.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador, es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Cuando un empleado se siente satisfecho en su trabajo, hace lo que le gusta y está orgulloso de trabajar en la compañía, por lo que las posibilidades de que la abandonen son menores.

En base a la experiencia laboral, y a la revisión de los documentos de gestión existentes en los establecimientos de salud de la MICRORED del Cono Norte de la región Tacna; se percibe la existencia de factores como: la falta de motivación laboral, el centrarse en sus propios intereses, la falta de empatía y de calidez, entre otros; que están afectando a la satisfacción del cliente interno. En base a esta situación, existe la necesidad de realizar un trabajo de investigación que encuentre la influencia que hay entre los factores sociodemográficos y la satisfacción laboral del cliente interno de la MICRORED de salud del Cono Norte de la Ciudad de Tacna.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El ámbito en el que se desarrolló la investigación comprende a trabajadores de los Establecimientos de Salud de la MICRORED Cono Norte de la Ciudad de Tacna.

### **1.2.2. Delimitación social**

El equipo humano con el cual se realizó esta investigación han sido todos los trabajadores de los siguientes Establecimientos de Salud: C.S. La Esperanza, Alto de la Alianza, Ciudad Nueva, P.S. Ramón Copaja, Juan Velazco Alvarado, Cono Norte e Intiorko.

### **1.2.3. Delimitación temporal**

El periodo comprendido por el estudio abarcó el año 2017.

### **1.2.4. Delimitación conceptual**

Esta investigación abarcó dos conceptos fundamentales como la satisfacción laboral y los factores demográficos de los clientes internos de los establecimientos de salud de la MICRORED Cono Norte de la ciudad de Tacna.

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Problema principal**

¿Cuáles son los factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿El factor edad influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor género influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor grupo ocupacional influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor condición laboral influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor tiempo de servicios influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor nivel de instrucción influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor sueldo influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?
- ¿El factor estado civil influye en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Verificar la influencia del factor edad en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

- Analizar la influencia del factor género en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- Determinar la influencia del factor grupo ocupacional en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- Diagnosticar la influencia del factor condición laboral en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- Examinar la influencia del factor tiempo de servicios en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- Determinar la influencia del factor nivel de instrucción en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- Analizar la influencia del factor sueldo en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- Diagnosticar la influencia del factor estado civil en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

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

### **1.5.1. Justificación**

Entender el comportamiento organizacional, nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad; por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones <sup>1</sup>.

Los gerentes deben priorizar el conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la entidad. Los gerentes deben buscar crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Cuando un empleado se siente satisfecho en su trabajo, hace lo que le gusta y está orgulloso de trabajar en la compañía, por lo que las posibilidades de que la abandonen son menores. Por tanto, el presente trabajo de investigación se justifica, puesto que se buscó analizar la influencia de los factores sociodemográficos sobre la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

### **1.5.2. Importancia**

Es así, que los aspectos relevantes del presente trabajo de investigación se resumen en:

- Relevancia científico - social, porque permitió destacar la importancia de contar con trabajadores satisfechos tendiendo a la mejora del compromiso con la entidad; que servirá de base para la propuesta de un plan de mejoramiento institucional.
- Relevancia académica, porque los resultados de la investigación pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar o complementar el tema tratado.
- Relevancia práctico - institucional, la investigación permitió valorar al capital humano en los establecimientos de salud; para que tomen decisiones de mejora de los aspectos deficientes y reforzar los positivos.

## **1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El investigador contó con los recursos necesarios para la implementación de los objetivos de la investigación, además del acceso pertinente para el desarrollo del trabajo de campo.

## **1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

La principal limitación fue que el trabajo de campo abarcó más del tiempo esperado, lo cual fue superado con la priorización del desarrollo de los capítulos de la investigación, para presentarlo en el tiempo pertinente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO FILOSÓFICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA**

Es importante precisar que la gestión del capital humano o recursos humanos, hace referencia al conjunto de estrategias que priorizan los directivos de las organizaciones, para buscar satisfacer a sus trabajadores con la finalidad de que pueda mejorar su nivel de compromiso organizacional y de productividad <sup>2</sup>.

Describir la importancia de los recursos humanos, es remontarse a inicios del siglo XX, como consecuencia de la revolución industrial donde existían conflictos entre los objetivos organizacionales y objetivos individuales de las personas, puesto que no existía un adecuado trato al personal ni tampoco una labor donde se dé la seguridad necesaria al personal. Así a partir de la década de los 70 aunque existían rasgos de ver a las personas como entes productivos, comienza un cambio fundamental en la administración de los recursos humanos, esto significa que se comienza a tratar a las personas como seres activos, dotados de inteligencia, creatividad, iniciativa, sentimientos. Las personas constituyen un pilar fundamental dentro de la organización.

Por tanto, los directivos empiezan a valorar que es muy importante contar con trabajadores motivados, comprometidos, felices, desarrollando el sentido de pertenencia, otros, con la finalidad de buscar proporcionar un servicio de calidad; para lo cual es necesario lograr un ambiente que satisfaga sus necesidades, no solamente las básicas sino aquellas que comprende la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

En base a la revisión bibliográfica, se destacan dos teorías para explicar la satisfacción laboral, dentro de muchas que han influido en la conceptualización del tema:

- a) Teoría de los 2 factores de Herzberg: Las personas tienen dos grupos de necesidades, las que implican el ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas), y las que implican el contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación). Cuando se cumplen las necesidades "higiénicas" no se siente satisfecho ni insatisfecho, es un estado neutro, cuando no se cumplen estará insatisfecho, solo estará satisfecho cuando además se cumplan las necesidades de motivación, si estas no se cumplen no estará insatisfecho, sino en estado neutro. Resumen de la teoría de los 2 factores:
  - Necesidades higiénicas se cumplen, estado neutro.
  - Necesidades higiénicas no se cumplen, insatisfechas.
  - Necesidades higiénicas + necesidades de motivación, ambas se cumplen, satisfacción.
  - Necesidades higiénicas se cumplen y necesidades de motivación no se cumplen, neutras.
- b) Teoría de modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler: Relación entre expectativas y recompensas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo, si la recompensa alcanza o excede lo que se considera adecuado estar satisfecho, el trabajador lo estará, en relación inversa se produce insatisfacción. En este modelo tiene capital importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral <sup>3</sup>.

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

específicamente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales suelen caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial. Las organizaciones en general, y las de salud en particular están en permanente proceso de cambio, y de manera sustancial en los últimos años, cambios tecnológicos, sociales, económicos, que requieren estructuras y procesos organizacionales flexibles y dinámicos, como ejemplo reciente las modificaciones al sistema sanitario de los EEUU y al sistema sanitario español, muestran a las claras los cambios de rumbo en función de una o más de las variables descritas <sup>3</sup>.

El análisis de las variables que condicionan la satisfacción laboral, deben entenderse como una serie de factores que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no son isovalentes, es decir que no todas tienen el mismo peso, cada prestador tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud. La satisfacción laboral se ha relacionado con la organización psicosocial del trabajo <sup>3</sup>.

Se reconocen dos estilos de organización: el clásico y el moderno, los cuales difieren en el grado de control, rigidez, participación y permanencia de sus estructuras. Al clásico se le critica por prescindir del elemento humano (necesidades, valores y motivaciones); al moderno se le caracteriza porque centra su actividad en el ser humano, ocupándose de las características intelectuales, emocionales y motivacionales del trabajador <sup>3</sup>.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

En base a la revisión bibliográfica efectuada, se destacan los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

##### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

- Hurtado C <sup>4</sup>, el año 2013 en su tesis doctoral titulada “*Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras*”, desarrollada en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid – España; tipo básico y de nivel descriptivo, de diseño no experimental; encontró las siguientes conclusiones:

- Que existe una relación entre los riesgos psicosociales y la ansiedad, siendo las dimensiones control y apoyo organizacional las que predicen mejor la ansiedad.
- Las mujeres son las que perciben que tienen menos control sobre su trabajo y están peor recompensadas.
- De acuerdo con los resultados del análisis de varianza se puede concluir que las mujeres presentan más ansiedad que los hombres en todas las medidas evaluadas.

- Las mujeres trabajadoras están menos satisfechas, más estresadas y menos motivadas que los hombres trabajadores pero estas diferencias solo son estadísticamente significativas para el estrés.
- En el grupo total, las mujeres dedican, por término medio, más horas a las tareas del hogar y los hombres más horas al trabajo remunerado. Si se tiene en cuenta el estado civil y los hijos, las mujeres solteras sin hijos, dedican más horas a las tareas del hogar y al trabajo remunerado, en comparación con los hombres. En cambio, en las mujeres casadas con hijos, sucede lo contrario.
- Los trabajadores que perciben menores recompensas son los que dedican más horas a las tareas del hogar, por tanto, son los trabajadores que ganan menos los que dedican más horas a ese tipo de tareas, probablemente porque no tengan suficientes recursos para contratar a alguien que les ayude.

- Díaz J<sup>5</sup>, el año 2010 en su tesis doctoral denominada “*Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales en la Universidad Complutense de Madrid*”, donde buscó conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada. Los resultados de los diferentes análisis de regresión múltiple realizados (tanto utilizando como variable criterio el rendimiento global o general, como cada una de las seis dimensiones que conforman éste), dieron indicios de que son las variables de Motivación y las Demandas Cognitivas percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol más importante a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad privada mexicanos.

- Sánchez M<sup>6</sup>, el año 2009 desarrolló una investigación conducente al grado de doctor titulado “*Marketing interno para innovar en servicios, de la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC), Valencia – Venezuela*”; explicó la autora que se vivía una economía de servicios, donde la terciarización de la economía de la Unión Europea y que arrojaba valores superiores al 65 % de valor añadido bruto y de ocupación. Por ello, señaló que los procesos de innovación y desarrollo de nuevos servicios han adquirido “gran interés”, tanto en el mundo académico como en el empresarial, al mismo tiempo

que el capital humano está en el centro de la estrategia de las organizaciones “con éxito”. La investigación se desarrolló bajo la metodología de un estudio descriptivo de campo. El aporte de este estudio hacia el presente proyecto, se basó en la orientación que brinda la autora sobre el estudio del marketing interno como estrategia de mejoramiento dentro de las organizaciones, sirviendo este trabajo como referente de consulta para el abordaje de las bases teóricas.

- Civera M <sup>7</sup>, el año 2008 realizó la tesis doctoral titulada “*Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario*” en función del modelo de gestión establecido, desarrollada en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas de la Universidad Universitat Jaume de Valencia – España. Una vez vista de forma sectorial e individualizada la influencia de las variables de calidad en la formación de satisfacción con el personal médico, de enfermería e instalaciones y la satisfacción global en cada uno de los tres hospitales (H. Sagunto, H. 9 de Octubre y H. de la Rivera) objeto del estudio, y en qué medida contribuyeron las distintas variables en su formación, se concluyó al realizar un estudio comparativo entre ellos, que en lo referente a la formación de la satisfacción con 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, influyó 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 influyeron en la formación de la satisfacción con este personal.

- Di Nardo Y <sup>8</sup>, el año 2005 en su tesis titulada “*Satisfacción laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo: un análisis de la ruta*” presentada para obtener el Grado de Magister en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas, Venezuela. Estudió la influencia de variables como edad, sexo, nivel educativo, antigüedad en la empresa, nivel de cargo y comunicación interna en la satisfacción laboral, abordando este fenómeno desde el punto de vista de la psicología laboral. Encontrando que el nivel educativo, el cargo, la comunicación y la información se relacionan directamente con la satisfacción laboral.

### 3.1.2. Antecedentes nacionales

- Veliz M <sup>9</sup>, el año 2013 en su tesis para obtener el grado de Magíster titulada “*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), expresa que los resultados de la investigación han permitido conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los CERITS. La calidad percibida viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido. Se tomó como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA utiliza para evaluar el servicio brindado, siendo para usuarios externos: respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional/eficacia, información completa, accesibilidad, seguridad, satisfacción global y, para usuarios internos: trabajo actual, interrelación con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo, trabajo en general. Se encontró:

- En general, la calidad percibida presenta mínimas brechas negativas, como consecuencia de una buena percepción de los servicios recibidos, lo que nos lleva a concluir que el servicio brindado en los CERITS no es la causa de las bajas coberturas.
- En función a lo anterior, un aspecto importante a considerar es que de los 12 usuarios entrevistados, 07 manifestaron no haber oído hablar de los CERITS y 05 haber asistido a otras organizaciones que brindan servicios similares, debido a los beneficios recibidos, entre ellos: i) compensación monetaria por su asistencia; ii) atención médica gratuita; iii) horarios adecuados a su disponibilidad de tiempo; iv) otros.
- Las mayores brechas de calidad de los usuarios internos se presentaron en el atributo oportunidades de progreso, a pesar que en términos generales los usuarios internos manifiestan estar satisfechos con el trabajo que realizan, ésta sensación de satisfacción no se sostiene en lo que el CERITS le ofrece para su desarrollo personal y profesional. Por otro lado, se encontró que el trabajo que realizan estos usuarios no es exclusivo, es decir, es multifuncional y rotativo; esto conlleva a que no todo el personal está capacitado para atender a este tipo de población

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

- Juárez J <sup>10</sup>, el año 2012 en su tesis doctoral denominada “*Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto*”; buscó determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y productividad en los docentes de las Facultades de Educación y Ciencias de la Salud de la UNSM y encontró:

- La productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso motivacional en el ámbito universitario.
- Se comprobó que existe relación entre la satisfacción y la productividad tanto en los docentes de la Facultad de Educación, como en los de Ciencias de la Salud.
- A nivel comparativo los resultados son similares en ambas facultades, siendo un poco menor la insatisfacción y por lo tanto mayor productividad en la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Los niveles de insatisfacción y satisfacción promedio se encuentran en porcentajes mayores que la alta satisfacción, lo que determina menor productividad en ambas facultades.
- Aunque de manera general sabemos que la principal base del malestar docente es ambiental (salario, infraestructura donde desarrolla su labor, materiales y reconocimiento), ligada a las circunstancias mismas de la enseñanza, y a las presiones sociales que recaen sobre ellos.

- Pelaes O <sup>11</sup>, el año 2010 desarrolló su tesis doctoral titulada “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*”, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Se aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes. Concluyó que hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. También encontró que las relaciones interpersonales, el estilo de Dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la

estabilidad, la claridad y coherencia de la Dirección, y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la distribución de recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

- Rodríguez S <sup>12</sup>, el año 2015 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*”, que fue una investigación descriptiva - correlacional - transversal, determinó la satisfacción laboral y características sociodemográficas, en una muestra constituida por 48 enfermeras (os). El trabajo se sustentó en la Teoría de calidad de atención en salud de Avedis Donabedian, Teoría bifactorial de Herzberg y Teoría de necesidades de Maslow. Se encontró que, el 54,20 % de las enfermeras presentó un alto grado de satisfacción laboral y el 45,80 % un bajo grado. El alto grado de satisfacción laboral se relacionó significativamente con las características sociodemográficas. 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  $p = 0,938$ .

- Valdez B <sup>13</sup>, el año 2016 realizó su tesis de maestría titulada “*Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013*”, que fue de diseño no experimental cuantitativo, descriptivo, transversal con una población de 173 trabajadores de Salud. Se 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). El 71,80 % presentan insatisfacción específica, el 97,70 % está insatisfecho con las actividades que realizan, el 98,30 % está insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, el 57,50 % considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centros de salud y el 76,40 % está satisfecho con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral, siendo este uno de los objetivos con mayor puntuación alcanzada. Los prestadores de servicios de salud se encuentran insatisfechos en general respecto a su trabajo y lo concerniente a él, sin embargo, muestran satisfacción con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral.

## **3.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **3.2.1. 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>.

### **3.2.2. 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.

### **3.2.3. 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 exclusiva 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>.

#### **3.2.4. 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>.

### **3.2.5. 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>.

### **3.2.6. 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>.

### **3.2.7. 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, los 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>.

### 3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

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.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA	EVALUACIÓN DE LA CATEGORÍA	%	ITEMS		
<b>Variable 1:</b> <b>Factores sociodemográficos del cliente interno</b>	Reflejo de las características demográficas de una población. Entre ellos se encuentran la caracterización de la población según edad, género, grupo ocupacional laboral, condición laboral, tiempo de servicios. Estas medidas resumen parte de la situación de una población y la interacción de estos factores determina el nivel de aceptabilidad y satisfacción del trabajador.	Es el resultado del cuestionario establecido con preguntas definidas y de alternativas de las características demográficas del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte, según la condición laboral, género, nivel de instrucción, grupo ocupacional, estado civil, edad, tiempo de servicios y sueldo.	• <b>Edad</b>	• Años cumplidos por el trabajador y determinados por grupos etareos.	RAZÓN	• Nombrado. • Contratado.	13	DICOTÓMICA		
			• <b>Género</b>	• Características no biológicas de hombres y mujeres.	NOMINAL	• Masculino. • Femenino.	13			
			• <b>Nivel Instrucción</b> de	• Grado más elevado de estudios alcanzado por los trabajadores de los establecimientos de salud.	NOMINAL	• Primaria Incompleta. • Primaria Completa. • Secundaria incompleta. • Secundaria Completa. • Inst. Superior Incompleto. • Inst. Superior Completo. • Superior Incompleto. • Superior Completo.	• Técnico. • Profesional no médico. • Profesional médico.	• Soltero. • Conviviente. • Casado. • Divorciado. • Viudo.	13	POLITÓMICA
			• <b>Grupo Ocupacional</b>	• Actividad que desempeñan los trabajadores de acuerdo al profesiograma en los establecimientos de salud.						
			• <b>Estado Civil</b>	• Situación del trabajador de salud en relación a las leyes o costumbres relativas al matrimonio o convivencia que existen en el país.						
			• <b>Condición laboral</b>	• Estatus del trabajador en los establecimientos de salud.	RAZÓN	• 18 a 20 años. • 21 a 30 años. • 31 a 40 años. • 41 a 50 años. • Más de 51 años.	12	MULTIFACTORIAL		
			• <b>Tiempo servicios</b> de	• Tiempo que desempeña el trabajador las labores en los establecimientos de salud expresada en años.	RAZÓN	• Menos de 1 año. • De 1 a 4 años. • De 5 a 9 años. • De 10 a 14 años. • De 15 a 19 años. • De 20 a 24 años. • De 25 a 29 años. • De 30 a 34 años. • Más de 35 años.				
			• <b>Sueldo</b>	• Remuneración de los trabajadores en los establecimientos de salud expresada en soles.	RAZÓN	• Menos de S/. 1000,00. • S/. 1000,00 a 1499,00. • S/. 1500,00 a 1999,00. • S/. 2000,00 a 2499,00. • Más de S/. 2500,00.				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA	EVALUACIÓN DE LA CATEGORIA	%	ITEMS	
<b>Variable 2: Satisfacción Laboral del cliente interno.</b>	Evaluación emocional que hace un trabajador de su situación laboral, sentimiento de estar saciado. Pretende con el desarrollo de su actividad profesional la satisfacción de una serie de necesidades bien sean de orden social, de relación o de desarrollo personal.	Resultado del cuestionario establecido con preguntas definidas y alternativas sobre el nivel de la satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de Salud del Cono Norte, según el puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los demás, comunicación y coordinación; condiciones ambientales e infraestructura, formación, implicancia en la mejora; y la motivación y reconocimiento.	• <b>Puesto de trabajo</b>	Mis funciones y responsabilidades están definidas.	ORDINAL	Muy en desacuerdo. Insatisfecho.	12	POLITÓMICA	
				Carga de trabajo.					
				Desarrollo de habilidades.					
			• <b>Dirección de la unidad</b>	El jefe conoce sus funciones.			En desacuerdo. Poco satisfecho		12
				El jefe soluciona problemas.					
				El jefe toma en cuenta al personal para toma de decisiones.					
			• <b>Ambiente de trabajo e interacción con los demás</b>	Relación laboral entre trabajadores.			Regular. Parcialmente satisfecho.		12
				Colaboración en el trabajo.					
				El trabajador forma parte del equipo de trabajo.					
			• <b>Comunicación y coordinación</b>	Comunicación con el jefe.			De acuerdo. Satisfecho.		12
				Orientación adecuada en el trabajo.					
				Conocimiento del trabajo de los demás compañeros de trabajo.					
			• <b>Condiciones ambientales e infraestructura</b>	Las condiciones de trabajo facilitan el desempeño laboral.			Muy de acuerdo. Totalmente satisfecho.		13
				Infraestructura y equipamiento adecuada.					
				Equipamiento adecuado.					
			• <b>Formación</b>	Capacitación adecuada.			Muy de acuerdo. Totalmente satisfecho.		13
				Capacitación constante.					
				Capacitación adecuada cuando se implantan nuevas tecnologías o procedimientos.					
• <b>Implicancia en la mejora</b>	Mejoramiento continuo.	Muy de acuerdo. Totalmente satisfecho.	13						
	El jefe impulsa la iniciativa de mejora.								
	Participación del personal en las iniciativas.								
• <b>Motivación y reconocimiento</b>	Motivación del personal.	Muy de acuerdo. Totalmente satisfecho.	13						
	Reconocimiento sobre mejoras por parte del personal.								
	Oportunidades de desarrollo técnico – professional.								

Fuente: Propia

## **CAPÍTULO IV**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

#### **4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- El factor sociodemográfico edad influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- El factor sociodemográfico género influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- El factor sociodemográfico grupo ocupacional influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- El factor sociodemográfico condición laboral influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- El factor sociodemográfico tiempo de servicios influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

- El factor sociodemográfico nivel de instrucción influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- El factor sociodemográfico sueldo influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.
- El factor sociodemográfico estado civil influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

### **4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

#### **4.3.1. Variable 1**

Factores sociodemográficos del cliente interno: Son los aspectos sociales y demográficos que caracterizan al cliente como la edad, género, estado civil, condición laboral, otros; se han considerado las siguientes dimensiones:

- Condición laboral: Estatus del trabajador en los establecimientos de salud.
- Género: Conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres de los establecimientos de salud.
- Nivel de instrucción: Grado más elevado de estudios alcanzado por los trabajadores de los establecimientos de salud.
- Grupo ocupacional: Actividad que desempeñan los trabajadores de acuerdo al profesiograma en los establecimientos de salud.
- Estado civil: Situación del trabajador de salud en relación a las leyes o costumbres relativas al matrimonio o convivencia que existen en el país.
- Edad: Años cumplidos del trabajador y determinados por grupos etareos.
- Tiempo de servicios: Tiempo que desempeña el trabajador las labores en los establecimientos de salud expresada en años.
- Sueldo: Remuneración de los trabajadores en los establecimientos de salud expresada en soles.

#### 4.3.2. Variable 2

Satisfacción laboral del cliente interno: Implica el nivel de predisposición y motivación que caracteriza al personal para cumplir con sus obligaciones dentro de la entidad, a consecuencia de la adecuada interrelación con los directivos de la entidad y las condiciones laborales; se han considerado las siguientes dimensiones:

- Puesto de trabajo: Implica la percepción que caracteriza al personal sobre el desarrollo de las funciones encargadas.
- Dirección de la unidad: Implica la percepción que caracteriza al personal sobre el estilo de dirección que caracteriza al jefe inmediato.
- Ambiente de trabajo e interacción con los demás: Implica la percepción del trabajador sobre el clima laboral existente con los demás.
- Comunicación y coordinación: Implica la interacción que existe entre el personal mismo y el jefe dentro de la entidad.
- Condiciones ambientales e infraestructura: Considera que las condiciones de infraestructura de la entidad favorecen al desempeño laboral del trabajador.
- Formación: Implica que si la entidad prioriza fortalecer las capacidades de su personal.
- Implicancia en la mejora: Implica que la entidad tome en cuenta las opiniones del personal para las decisiones que se adoptan.
- Motivación y reconocimiento: Implica que la entidad prioriza el reconocimiento al esfuerzo del personal en una labor destacada.

## **CAPÍTULO V**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **5.1.1. Tipo de investigación**

Según Sánchez y otros “De acuerdo al tipo de investigación, es básica, pura o fundamental, que se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato”<sup>25</sup>.

##### **5.1.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional, puesto que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas. Según Méndez “El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala las formas de conducta y actitudes, establece comportamientos concretos, descubre, comprueba y analiza las variables de investigación”<sup>26</sup>.

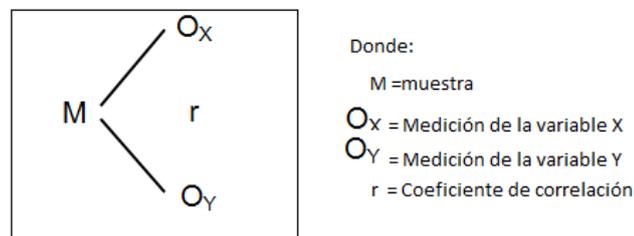
## 5.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 5.2.1. Métodos de investigación

En el presente trabajo de investigación se consideró el método científico, porque se comprobó la hipótesis de investigación, asimismo, inductiva, deductiva, analítica y sintética.

### 5.2.2. Diseño de la investigación

El diseño es correlacional, y según Hernández, Fernández y Baptista, (2010: p. 82) lo definen como el comportamiento que puede tener un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas <sup>27</sup>. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



## 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.3.1. Población

La población estuvo conformada por 286 trabajadores, distribuida de la siguiente manera (156 nombrados y 130 contratados) y constituidos por personal médico y no médico (odontólogos, enfermeras, obstetras, químicos farmacéuticos), técnicos de enfermería, laboratorio y farmacia.

### 5.3.2. Muestra

El universo está conformado por 286 trabajadores de salud, resultando, para un nivel de confianza del 95 % y con una cota máxima de error del 5 %. La muestra es probabilística estratificada, constituida por 164 trabajadores de los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, la cual se encontró mediante el siguiente cálculo:

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

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

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

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

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

**Tabla 2.** Muestra probabilística estratificada de la Microred Cono Norte

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

Fuente: Propia

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.

## 5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 5.4.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta.

### 5.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, elaborada en base a la Escala de Likert para el análisis de los resultados.

- Instrumento 1: Cuestionario referido a los Factores Sociodemográficos.
- Instrumento 2: Cuestionario referido a la Satisfacción Laboral del Cliente Interno.

En lo que respecta a la variable 1 – “Factores sociodemográficos” se han considerado 39 ítems que se describen en la tabla 3.

**Tabla 3.** Ítems de la variable Factores sociodemográficos

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
<b>FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS</b>	Edad	01, 02, 03, 04, 05
	Género	06, 07
	Nivel de instrucción	08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15
	Grupo ocupacional	16, 17, 18
	Estado civil	19, 20, 21, 22, 23
	Condición laboral	24, 25
	Tiempo de servicios	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34
	Sueldo	35, 36, 37, 38, 39

Fuente: Propia

Sobre la variable 2 – “Satisfacción laboral del cliente interno” fue analizada a través de un cuestionario de 24 ítems de autoría de Stoner, y otros <sup>24</sup>, cuyas opciones de respuesta se basaron en la Escala de Likert (en base a 5 alternativas), se tiene:

**Tabla 4.** Ítems de la variable Satisfacción laboral del cliente interno

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
<b>SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO</b>	Puesto de trabajo	01, 02, 03
	Dirección de la unidad	04, 05, 06
	Ambiente de trabajo e interacción con los demás	07, 08, 09
	Comunicación y coordinación	10, 11, 12
	Condicionales ambientales e infraestructura	13, 14, 15
	Formación	16, 17, 18
	Implicancia en la mejora	19, 20, 21
	Motivación y reconocimiento	22, 23, 24

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

### 5.4.3. Validez y confiabilidad

En lo que respecta a la validación se utilizó el Criterio de Juicio de Expertos, cuyos reportes se anexan. Para validar el cuestionario de factores sociodemográficos se utilizó la prueba de validación “la V de Aiken”, la cual es un coeficiente que se encuentra como la razón de los valores obtenidos sobre la suma máxima de la diferencia de valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítems. Las valoraciones pueden ser dicotómicas ó politómicas (que reciben valores del 1 al 5). El coeficiente puede tener los valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor encontrado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido <sup>29</sup>.

Sobre la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach, para lo cual, previamente se utilizó una Prueba Piloto en 30 clientes internos,

siendo el valor obtenido para la variable “Factores sociodemográficos del cliente interno” de 0,823 y para la variable “Satisfacción laboral del cliente interno” de 0,871; lo cual implica que como dicho valor resultó ser superior a 0,80; por tanto, presentan un nivel de fiabilidad adecuado <sup>28</sup>.

#### **5.4.4. Procesamiento y análisis de datos**

En lo que respecta al análisis y procesamiento de los datos, se aplicó el software estadístico SPSS versión 24,0 y Microsoft Excel. La información se presentó en tablas y gráficos, cuyas respuestas se agruparon en tres niveles (bajo, regular y alto) para las dimensiones y el análisis resumen de la variable, considerando intervalos de igual amplitud entre los valores de 1 al 5 (escala de Likert); para analizar la respuesta más frecuente se consideró la Moda; y para el contraste de hipótesis se utilizó el estadístico Chi-cuadrado.

Para el caso de las dimensiones se entiende como nivel Bajo lo que el personal percibe en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, y carece de las condiciones de lo que está analizando, como nivel Regular que existen las condiciones mínimas de lo que se está analizando, y como nivel Alto que en la entidad si existen las condiciones analizadas; para el caso de la variable Satisfacción Laboral del cliente interno, se tiene que las percepciones representadas en el nivel Alto implican la cantidad de trabajadores que se encuentran satisfechos laborando en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, mientras los niveles de Bajo y Regular representan a los trabajadores que no están satisfechos de estar trabajando, pero continúan, pues representa una fuente de ingreso mensual.

#### **5.4.5. Ética en la investigación**

En lo que respecta a la ética de la investigación, se precisa que lo expuesto en el presente contenido ha sido desarrollado de forma honesta y se han efectuado las citas bibliográficas respectivas; y sobre la información primaria del trabajo de campo, efectivamente se desarrolló en los establecimientos considerados

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS

#### 6.1. Análisis descriptivo

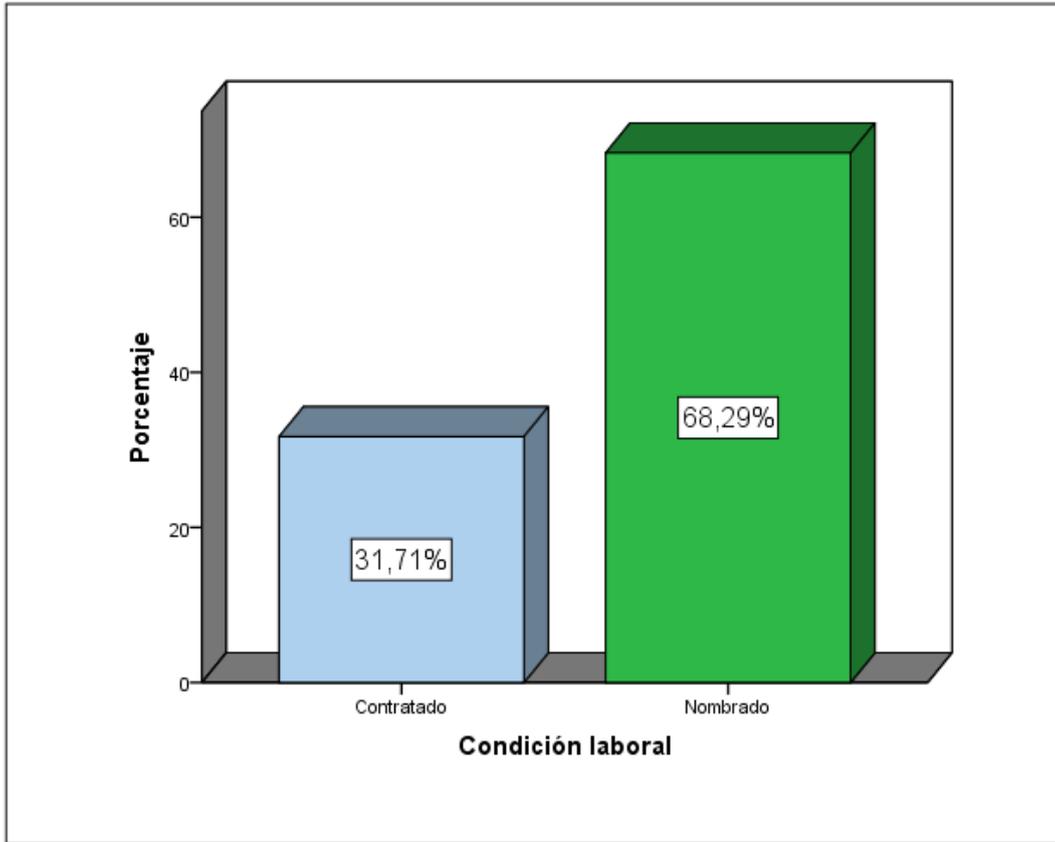
##### 6.1.1. Resultados de la variable: Factores sociodemográficos

**Tabla 5.** 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.



**Gráfico 1.** Condición laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

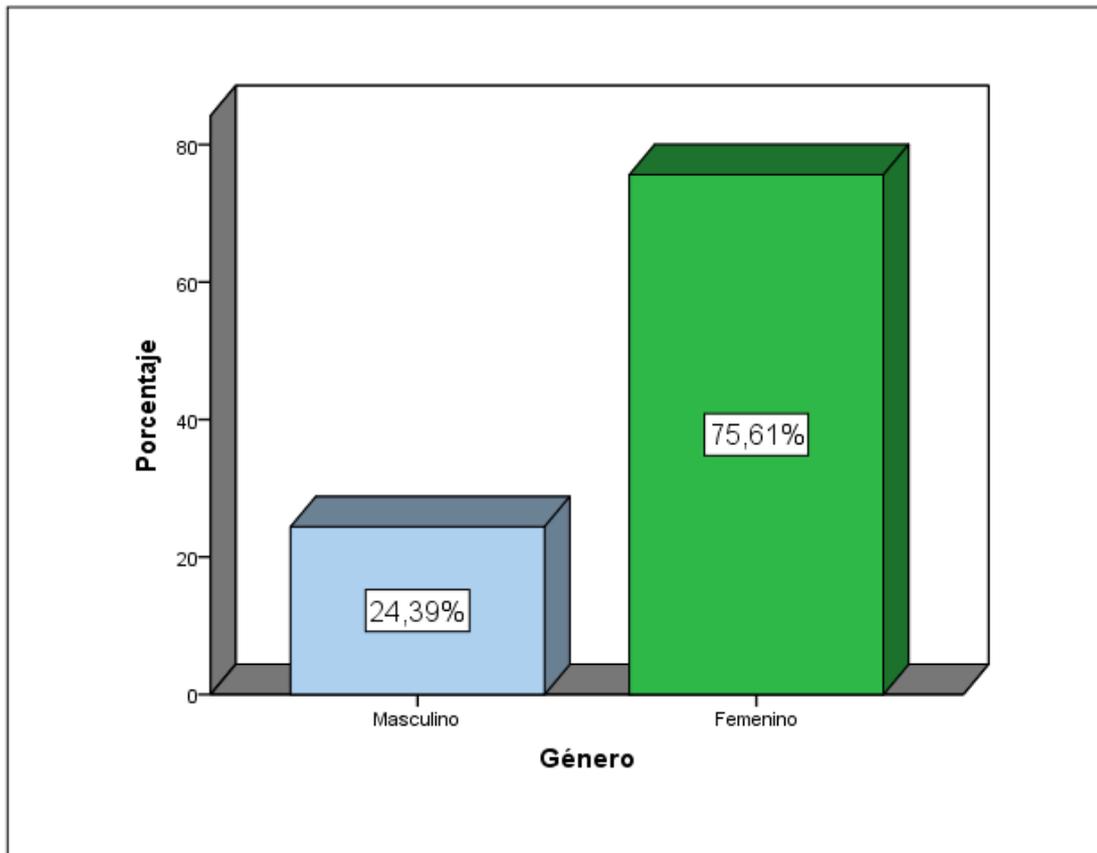
**Fuente:** Tabla 5

**Tabla 6.** 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.



**Gráfico 2.** Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

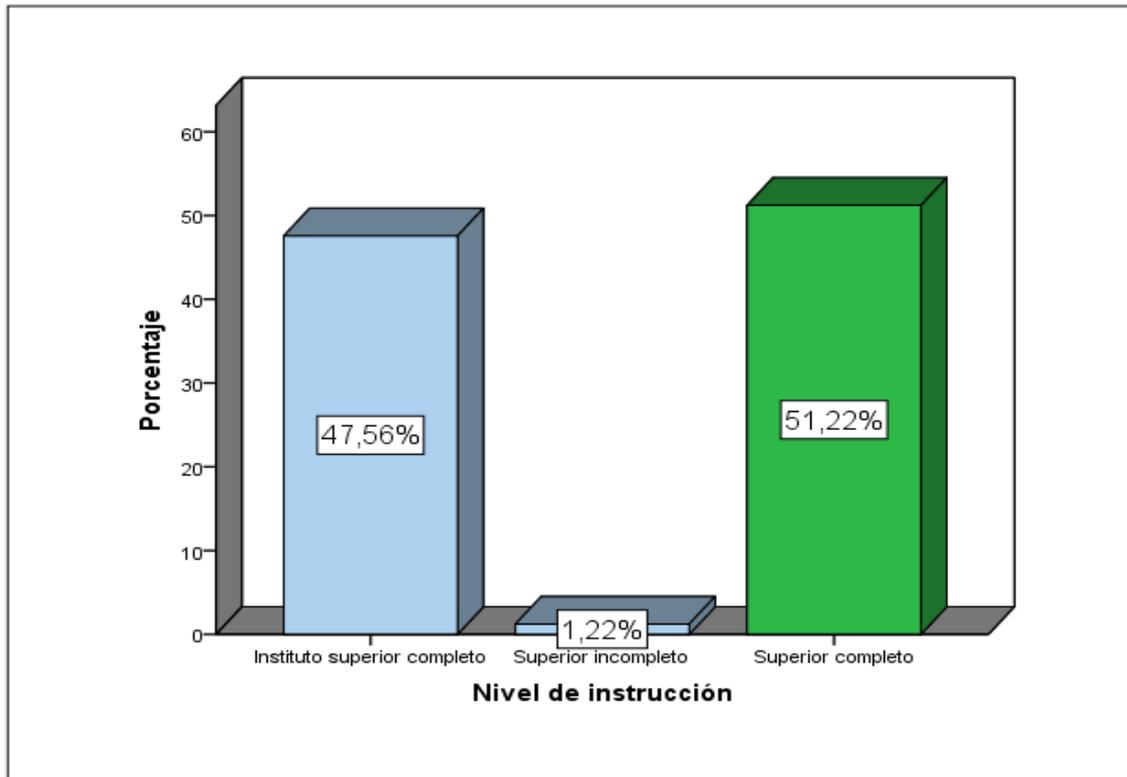
**Fuente:** Tabla 6

**Tabla 7.** 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.



**Gráfico 3.** Género del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

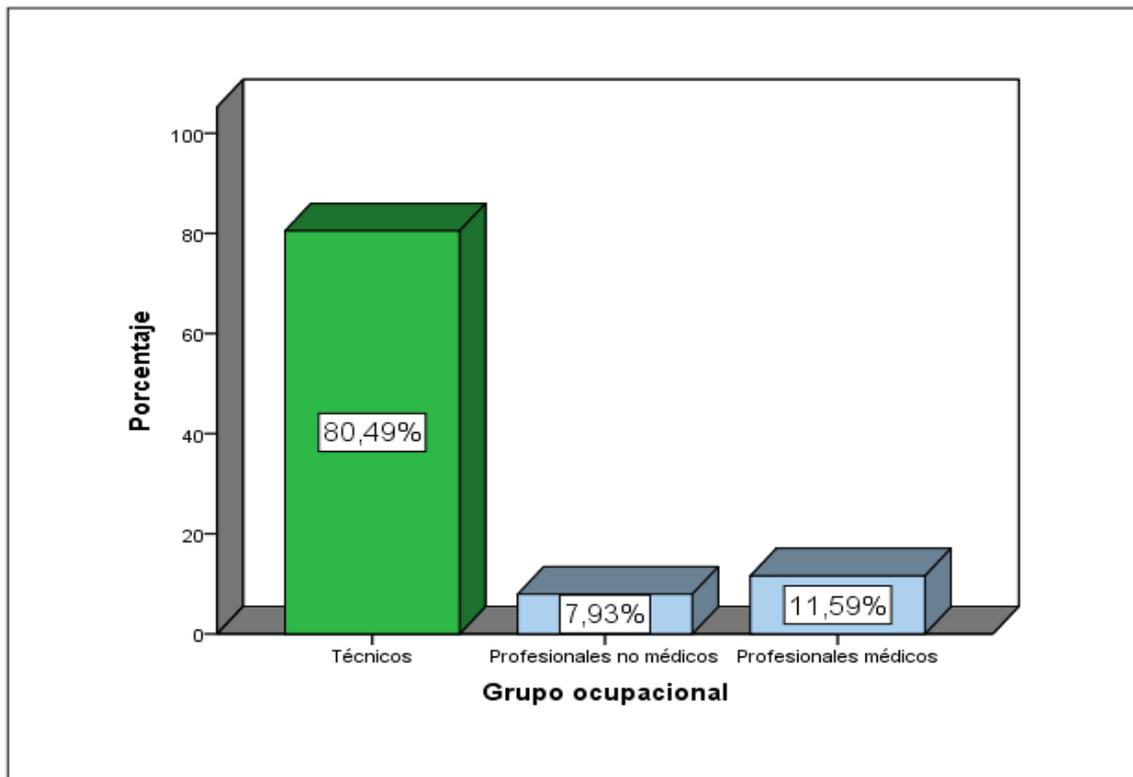
**Fuente:** Tabla 7

**Tabla 8.** 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.



**Gráfico 4.** Grupo ocupacional del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

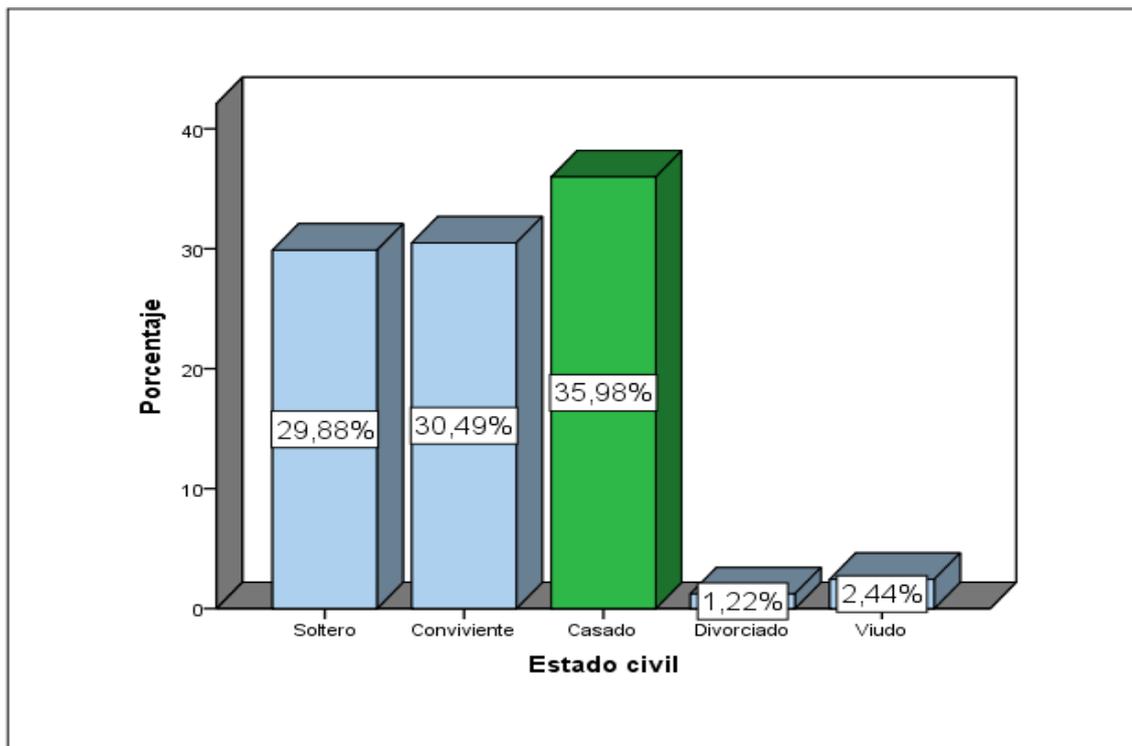
**Fuente:** Tabla 8

**Tabla 9.** 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.



**Gráfico 5.** Estado civil del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

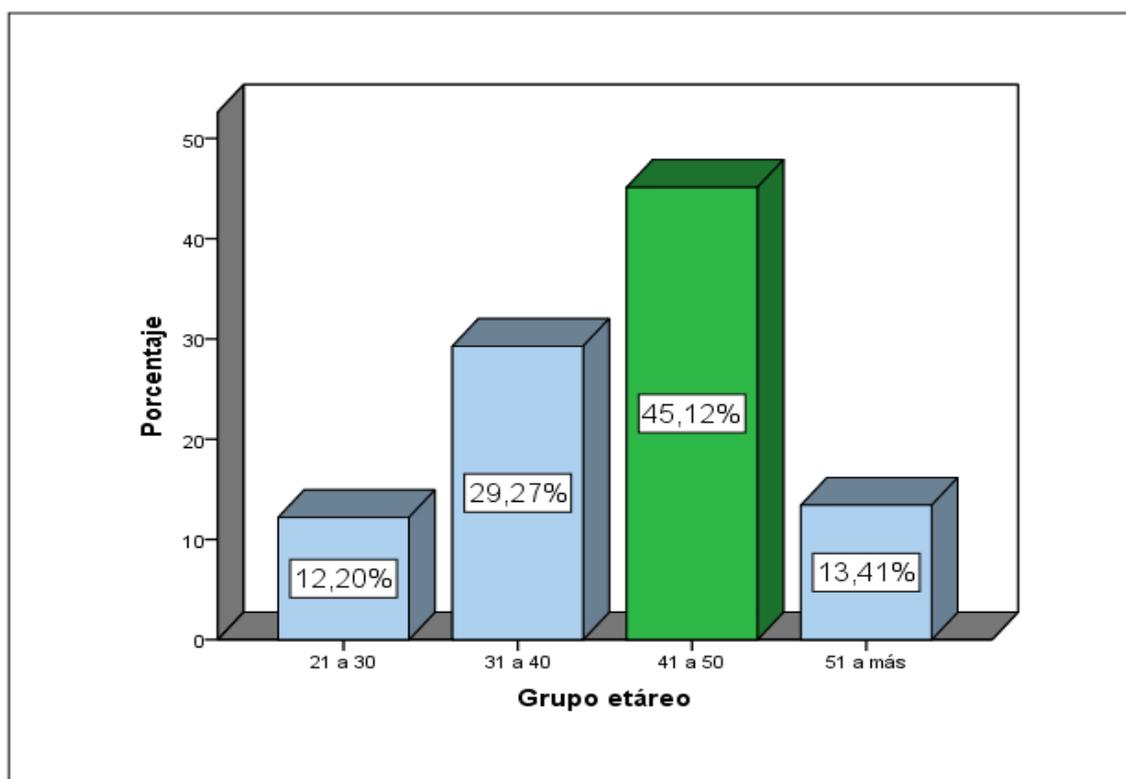
**Fuente:** Tabla 9

**Tabla 10.** 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.



**Gráfico 6.** Edad del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

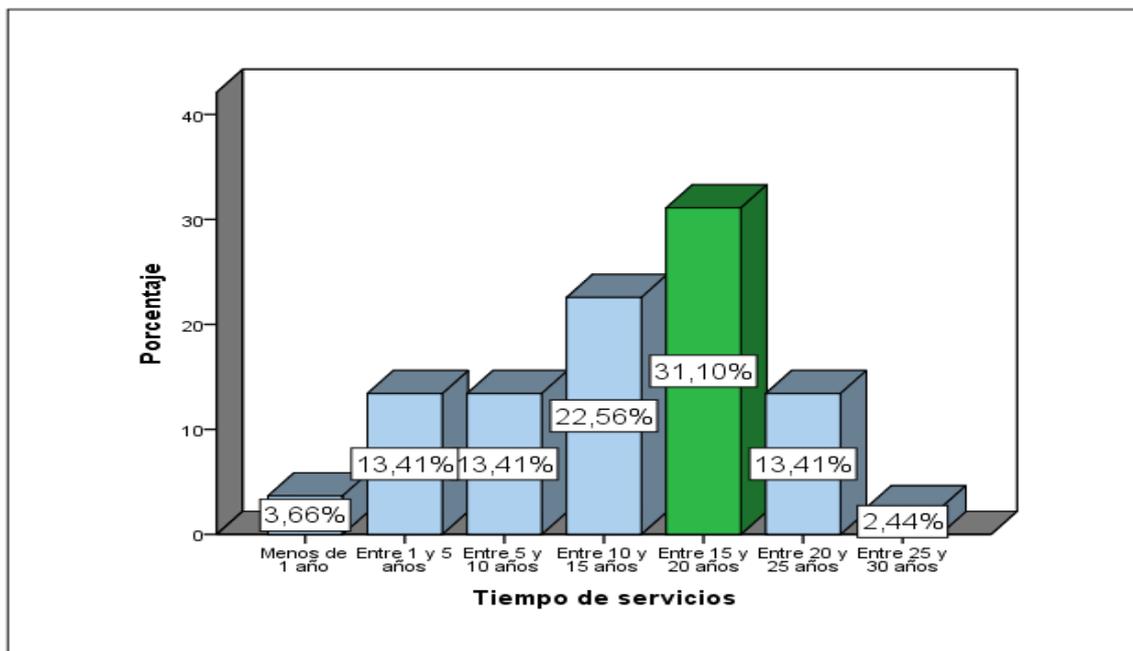
**Fuente:** Tabla 10

**Tabla 11.** Tiempo de servicio del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

Tiempo de servicios	Frecuencia	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.



**Gráfico 7.** Tiempo de servicio del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

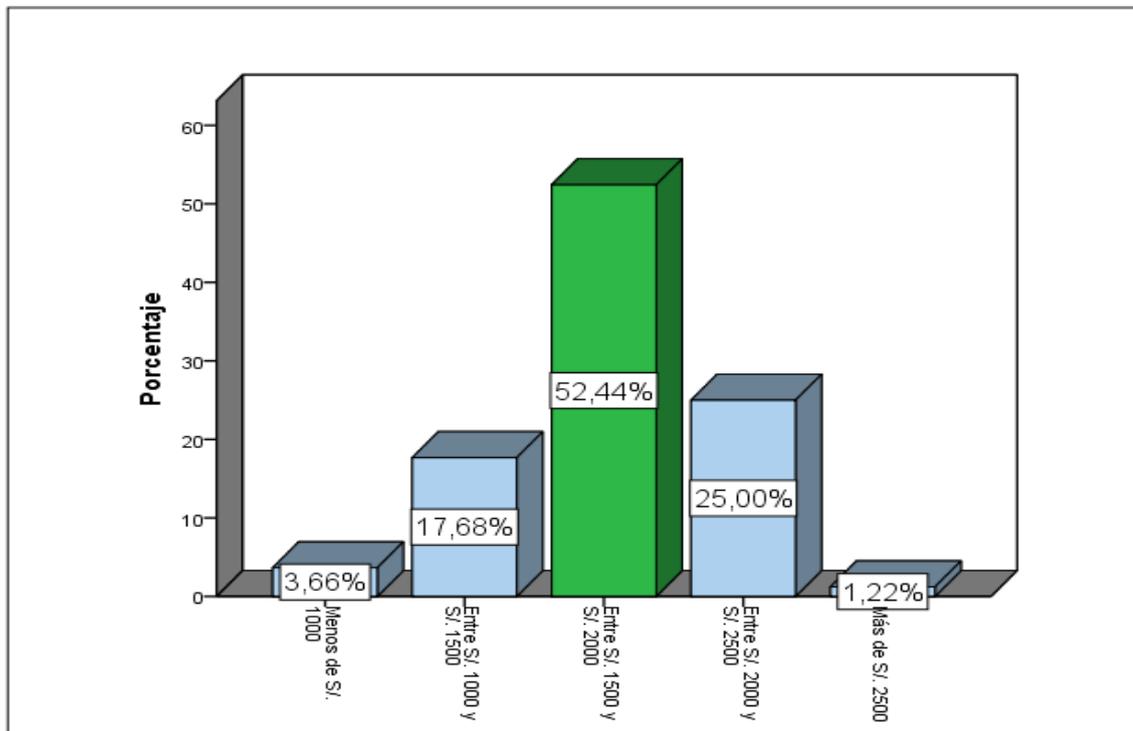
**Fuente:** Tabla 11

**Tabla 12.** 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.



**Gráfico 8.** Sueldo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 12

### 6.1.2. Resultados de la variable: Satisfacción laboral del cliente interno

**Tabla 13.** Puesto de trabajo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

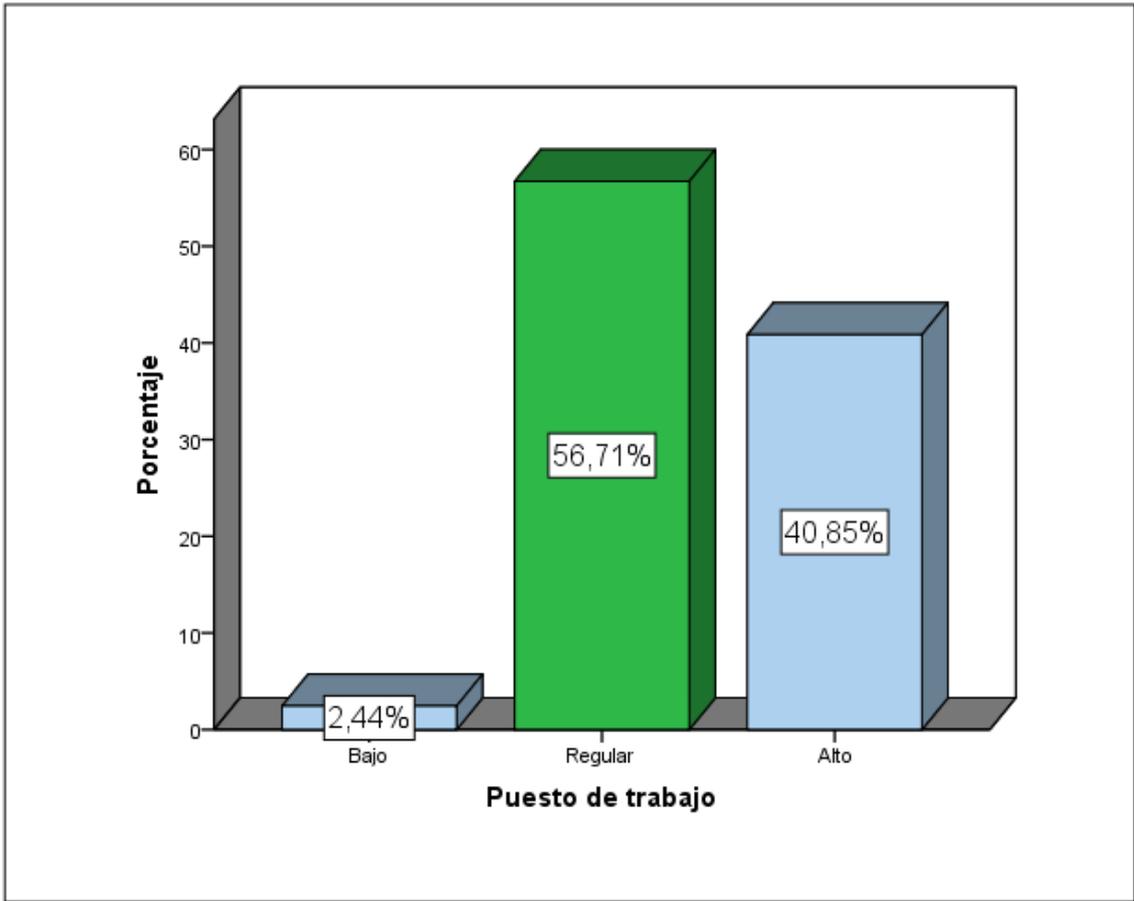
Puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,44
Regular	93	56,71
Alto	67	40,85
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

		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.



**Gráfico 9.** Puesto de trabajo del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 13

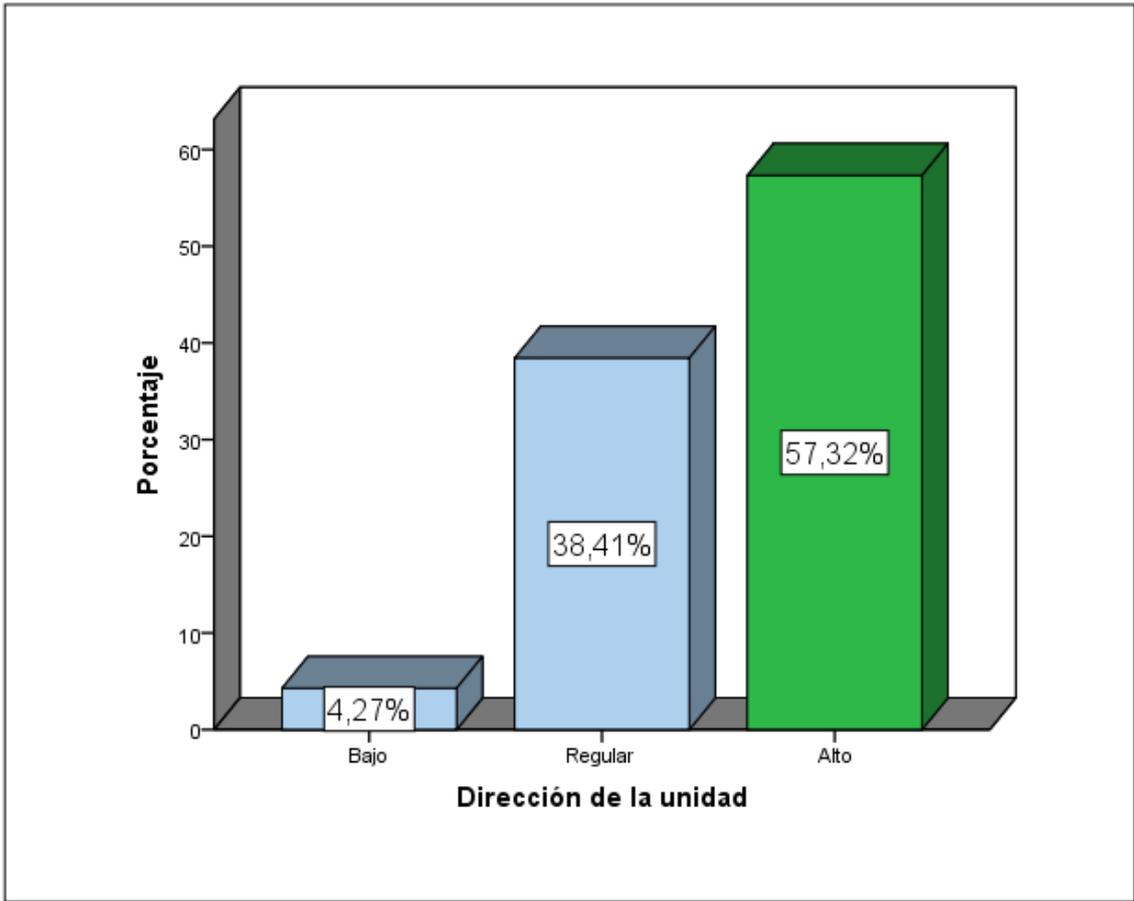
**Tabla 14.** Dirección de la unidad y el cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

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
	Casi siempre	104	63,41
	Siempre	17	10,37
El jefe toma decisiones con la participación del personal del servicio.	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

**Fuente:** Tabla 14

**Tabla 15.** Ambiente de trabajo e interacción con los demás clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

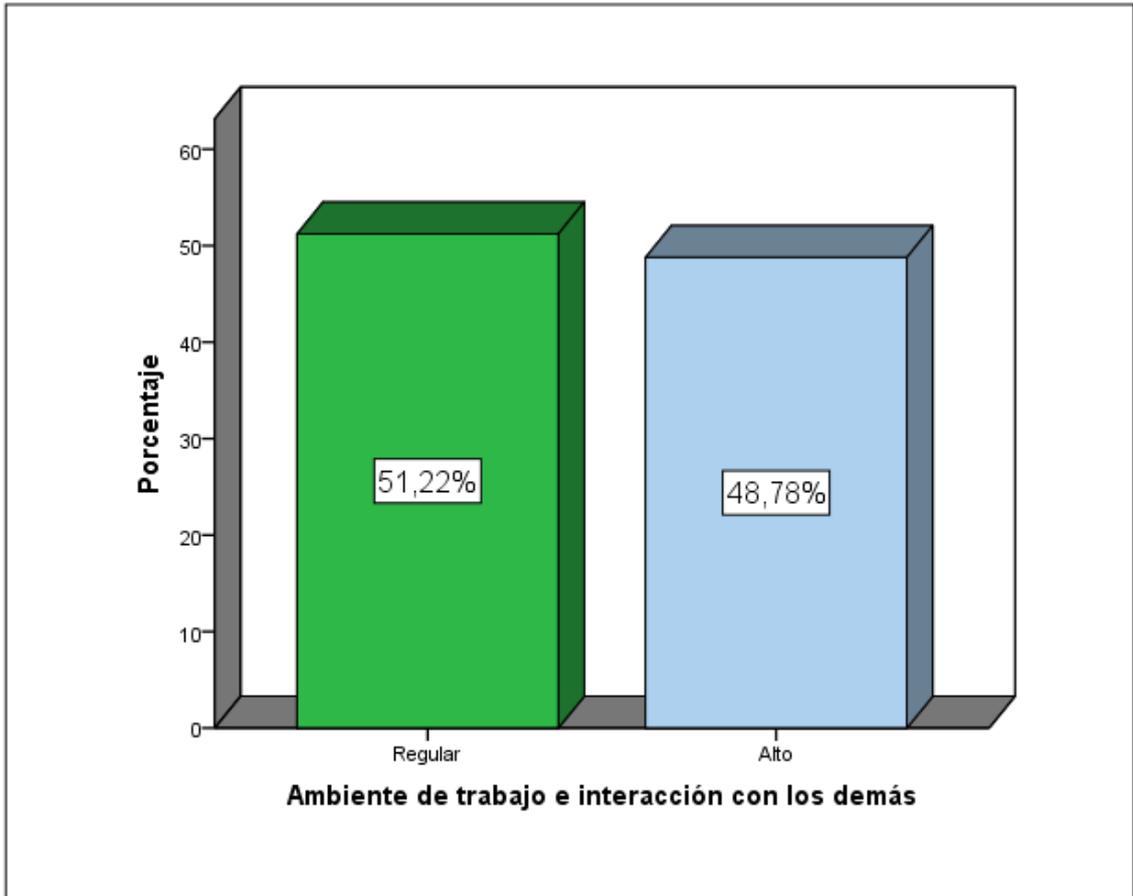
<b>Ambiente de trabajo e interacción</b>			
<b>con los demás</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Regular	84	51,22	
Alto	80	48,78	
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>	

		<b>Recuento</b>	<b>% de N columnas</b>
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.



**Gráfico 11.** Ambiente de trabajo e interacción con los demás clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 15

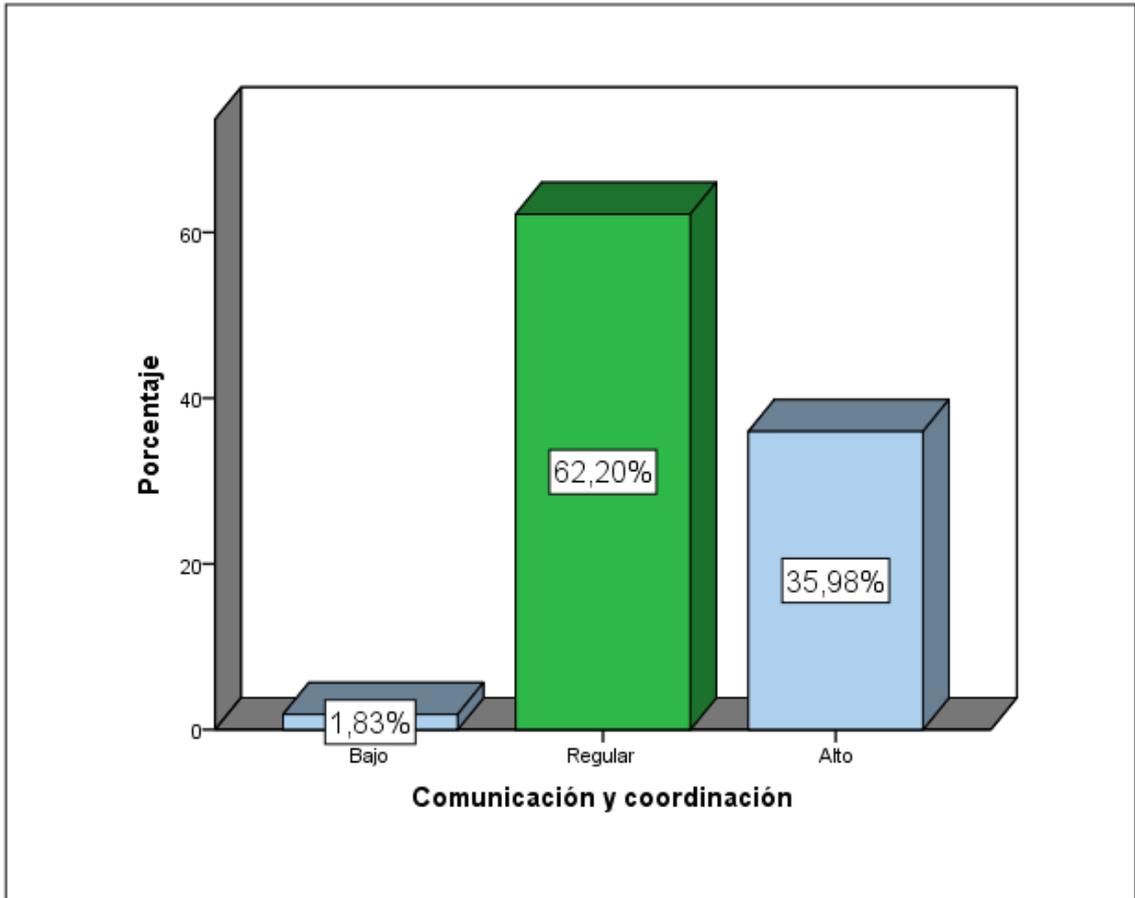
**Tabla 16.** Comunicación y coordinación entre los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

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

		<b>Recuento</b>	<b>% de N columnas</b>
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
	Casi siempre	97	59,15
	Siempre	6	3,66
Conozco muy bien el trabajo que realizan las demás áreas del establecimiento de salud.	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.



**Gráfico 12.** Comunicación y coordinación entre los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 16

**Tabla 17.** Condiciones ambientales e infraestructura de la Microred de salud del Cono Norte

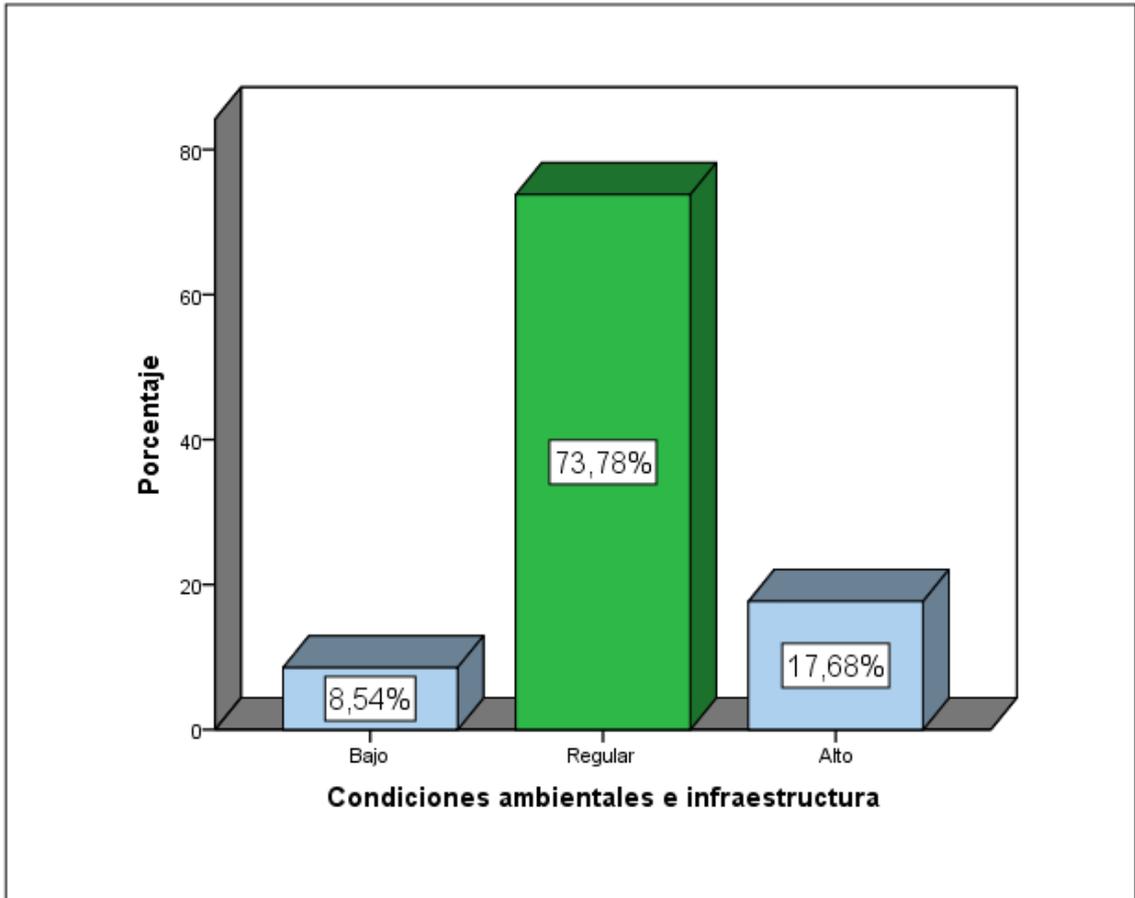
<b>Condiciones ambientales e</b>			
<b>infraestructura</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Bajo	14	8,54	
Regular	121	73,78	
Alto	29	17,68	
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>	

		<b>Recuento</b>	<b>% de N columnas</b>
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).



**Gráfico 13.** Condiciones ambientales e infraestructura de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 17

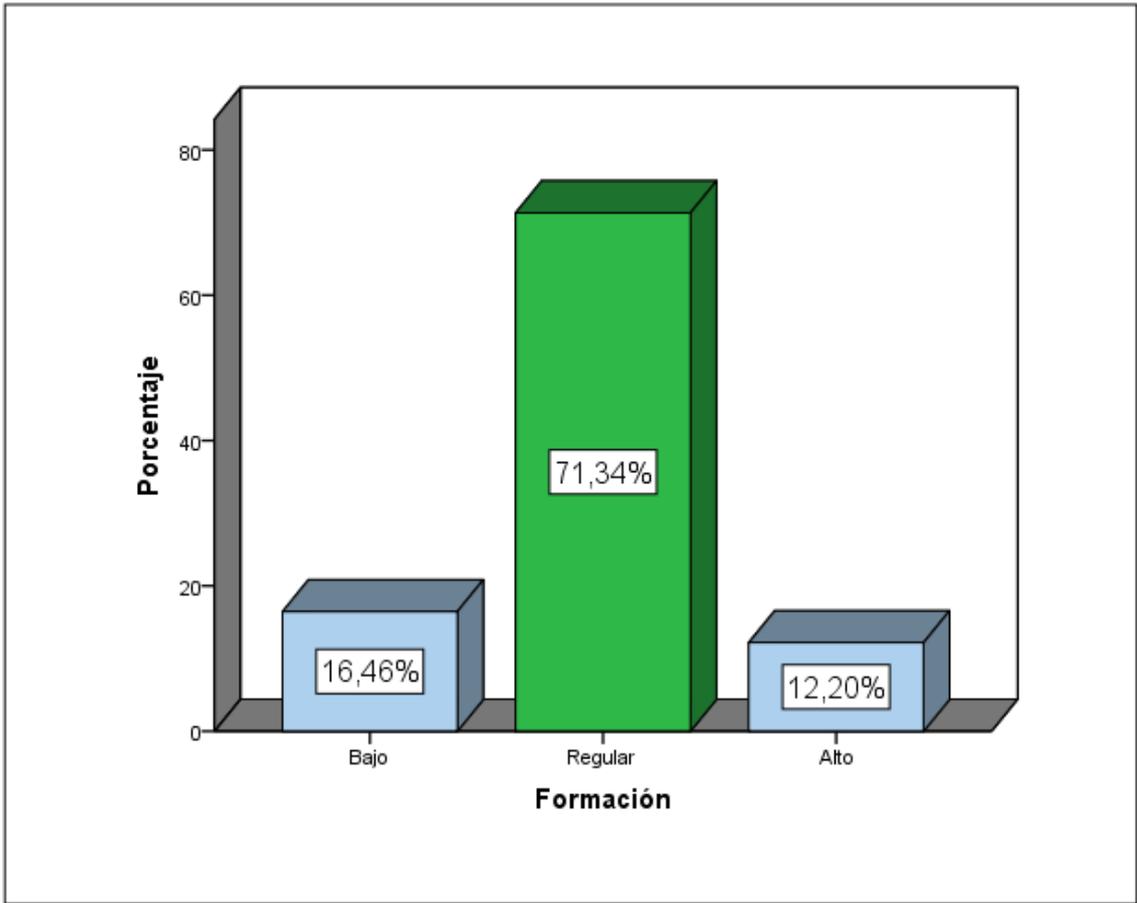
**Tabla 18.** Formación de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

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

		<b>Recuento</b>	<b>% de N columnas</b>
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
	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.



**Gráfico 14.** Formación de los clientes internos de la Microrred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 18

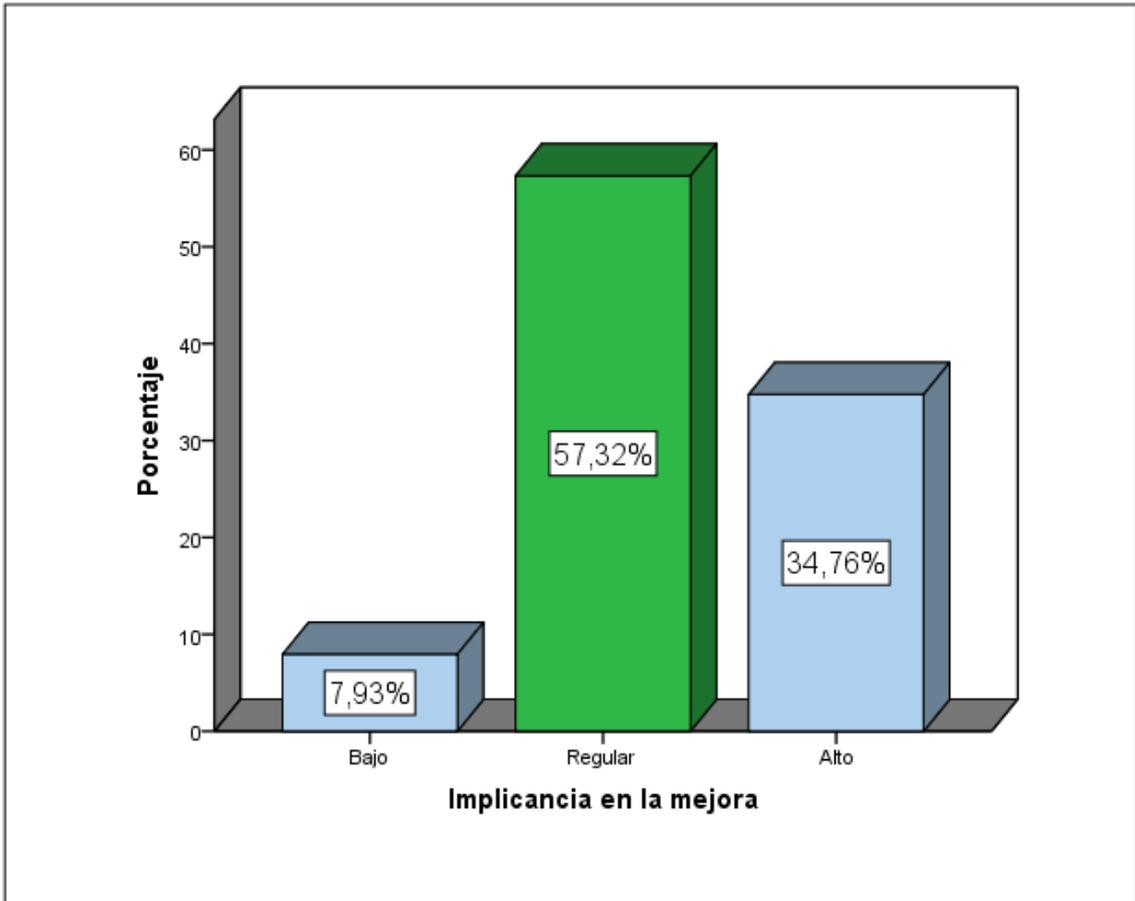
**Tabla 19.** Implicancia en la mejora de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

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

		<b>Recuento</b>	<b>% de N columnas</b>
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.



**Gráfico 15.** Implicancia en la mejora de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 19

**Tabla 20.** Motivación y reconocimiento de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

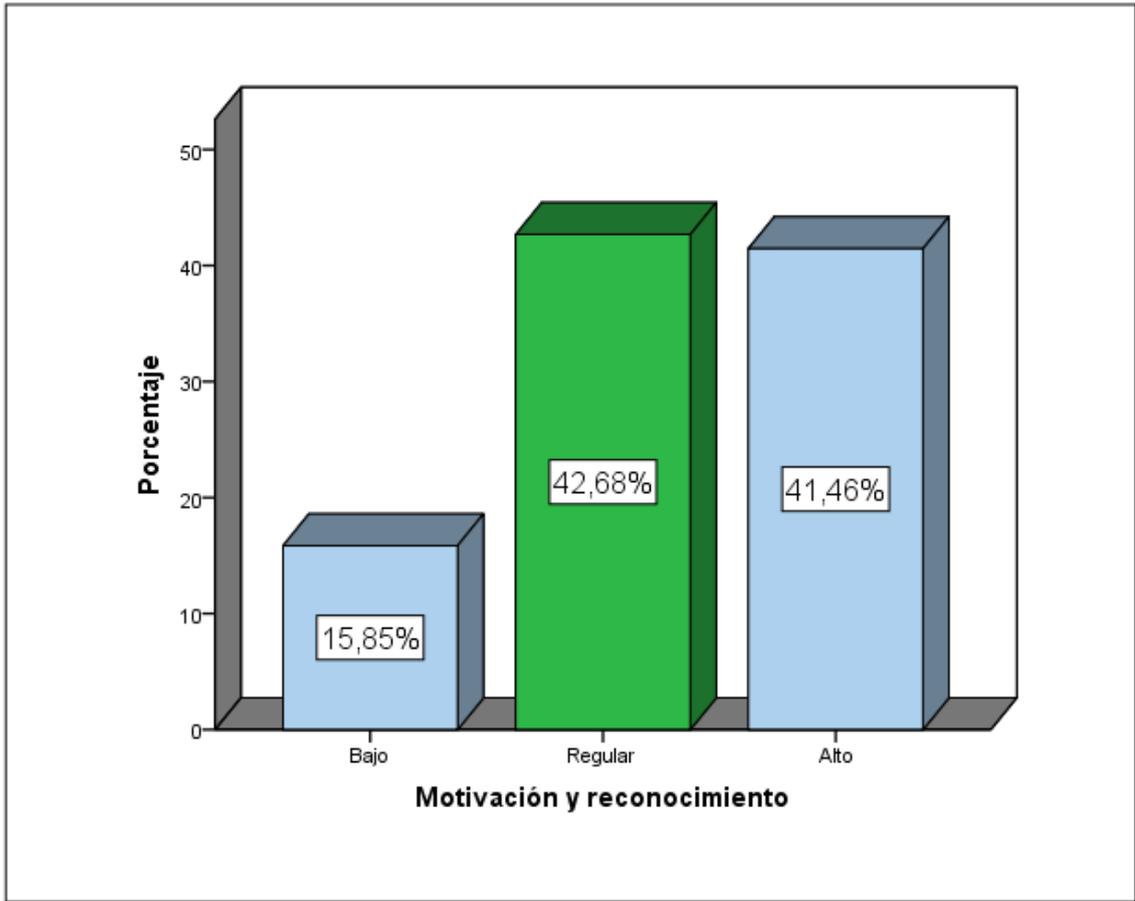
Motivación y reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	26	15,86	
Regular	70	42,68	
Alto	68	41,46	
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>	

		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
Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce adecuadamente.	Nunca	11	6,71
	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.



**Gráfico 16.** Motivación y reconocimiento de los clientes internos de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 20

**Tabla 21.** Satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

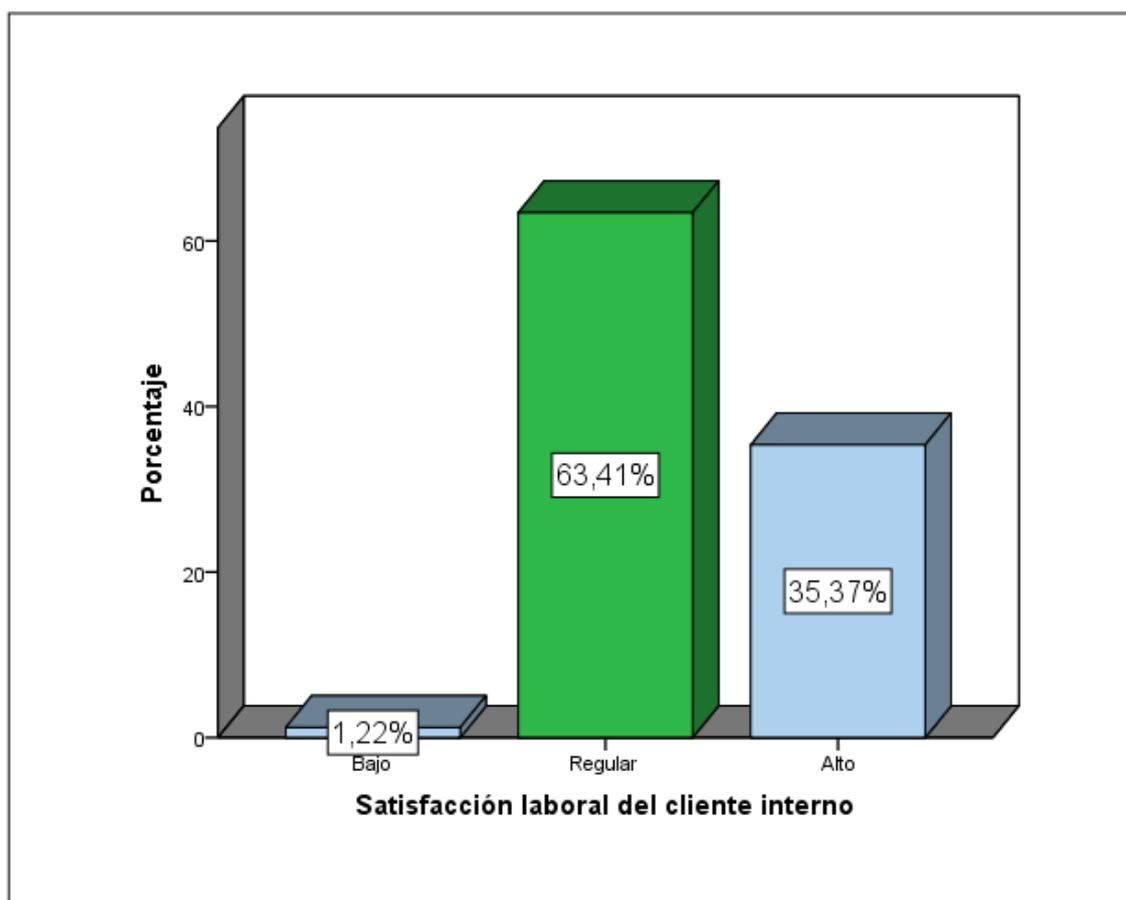
<b>Satisfacción laboral</b>		
<b>del cliente interno</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	2	1,22
Regular	104	63,41
Alto	58	35,37
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00</b>

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

**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”.



**Gráfico 17.** Satisfacción laboral del cliente interno de la Microred de salud del Cono Norte

**Fuente:** Tabla 21

## 6.2. Análisis inferencial

### 6.2.1. Contraste de hipótesis específicas

- a) 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<sub>0</sub>: No existe influencia

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

**Tabla 22.** 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<sub>0</sub>; 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<sub>0</sub>: No existe influencia

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

**Tabla 23.** 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>

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

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

**Tabla 24.** 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<sub>0</sub>; 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<sub>0</sub>: No existe influencia

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

**Tabla 25.** 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<sub>0</sub>; 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

**Tabla 26.** 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

**Tabla 27.** 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

**Tabla 28.** 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

**Tabla 29.** 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.

### 6.2.2. 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 <sup>14</sup>.

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 <sup>14</sup>.

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 <sup>22</sup>.

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 <sup>24</sup>.

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

- En la tabla 13 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.
- En la tabla 14 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.

- En la tabla 15 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.
- En la tabla 16 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.
- En la tabla 17 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).
- En la tabla 18 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.

- En la tabla 19 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.
- En la tabla 20 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.

En la tabla 21 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>13</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**

### **PRIMERA**

Ninguno de los factores sociodemográficos a excepción del género logra influir en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna; lo cual implica que, a pesar de la diferencia existente entre el personal de los establecimientos de salud, respecto a sus factores sociodemográficos se caracterizan por presentar niveles de satisfacción laboral similares. Finalmente, podemos concluir que los factores sociodemográficos no influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en los establecimientos de salud de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, 2017.

### **SEGUNDA**

El 63,41 % de los clientes internos de la MICRORED de salud del Cono Norte, 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 y el 64,63 % no está satisfecho de laborar en la MICRORED de salud del Cono Norte. Es decir, no hay satisfacción laboral de los trabajadores de los establecimientos de salud que corresponden a la MICRORED de salud del Cono Norte. Y de acuerdo a sus dimensiones, 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”.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Los directivos de los establecimientos de salud de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente interno, específicamente referido al género masculino que son los que se encuentran menos satisfechos en los establecimientos de salud, es prioritario implementar estrategias internas de trabajo, vía capacitación, focalizadas no solamente en todos los aspectos de “Formación” del personal; sino también sobre temas de calidad de servicio, de gestión en entidades de salud, y de adaptación a nuevas tecnologías o procedimientos.

### **SEGUNDA**

Los directivos de los establecimientos de salud de la MICRORED de salud del Cono Norte – Tacna, para mantener o mejorar el nivel de satisfacción del cliente interno de acuerdo a los resultados obtenidos no debe descuidar atender los aspectos relacionados a las “Condiciones ambientales e infraestructura”, “Comunicación y coordinación”, “Formación del personal”, “Implicancia en la mejora”, “Motivación y reconocimiento” y “ambiente de trabajo e interacción con los demás” en cada uno de los establecimientos de salud a su cargo, lo cual permitirá dar un servicio de calidad a la población.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Johnson G, Sholes K. Dirección estratégica. España. 2001.
2. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 8ª ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2005.
3. Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev Med la Paz. 2012; 18 (2): 65 - 70.
4. 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.
5. 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.
6. Sánchez M. Marketing interno para innovar en servicios. Valencia – Venezuela: Universidad Tecnológica del Centro; 2009.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
  12. 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.
  13. 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.
  14. 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.psicologiacientifica.com/bv/imprimir-80-la-satisfaccion-comoindicadordeexcelenciaenlcalidaddelosserviciosdesalud.html>
  15. 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.
  16. 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.
  17. Solano JR. ¿Qué es Calidad Total? Venezuela: Editorial Melvin, CA; 2001.
  18. Cuatrecasas L. Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 2ª ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 SA; 2001.
  19. Albrecht K. Servicio al cliente interno: Como solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia. Barcelona: Editorial Español Paidós; 1992.
  20. Martínez-Tur V, Peiro J, Ramos J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Díaz Santos; 2001.
  21. Robbins S. Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1999.
  22. Blum M, Naylor J. Psicología industrial (Sus fundamentos teóricos y sociales). Colombia: Editorial McGraw-Hill; 1999.

23. Von Haller, G. Tratado de psicología industrial. Tomo I; 1999. p.239.
24. Stoner J, Edward R, Gilbert D. Administración. 6ª ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica SA; 1996. Pag 491.
25. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en investigación científica. Lima – Perú: Edit. Visión Universitaria; 2006. pag. 222.
26. Méndez C. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: McGraw-Hill; 2001.
27. Hernández R, Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación. 5ª ed. México: McGraw-Hill; 2010.
28. George D, Mallery P. SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update. 4ª ed. Boston: Allyn & Bacon; 2003.
29. Escurra L. Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Revista de Psicología. 1988; 6 (1,2).

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORED CONO NORTE, TACNA - 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
<p><b>Problema Principal</b> ¿Cuáles son los factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b> ¿El factor edad influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?  ¿El factor género influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?  ¿El factor grupo ocupacional influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?  ¿El factor condición laboral influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna, año 2017?  ¿El factor tiempo de servicios influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?  ¿El factor nivel de instrucción influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?  ¿El factor sueldo influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?  ¿El factor estado civil influye en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Verificar la influencia del factor edad en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Analizar la influencia del factor género en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Determinar la influencia del factor grupo ocupacional en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Diagnosticar la influencia del factor condición laboral en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Examinar la influencia del factor tiempo de servicios en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Determinar la influencia del factor nivel de instrucción en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Analizar la influencia del factor sueldo en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  Diagnosticar la influencia del factor estado civil en la satisfacción laboral del Cliente Interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> Los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b> El factor sociodemográfico edad influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico género influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico grupo ocupacional influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico condición laboral influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico tiempo de servicios influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico nivel de instrucción influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico sueldo influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.  El factor sociodemográfico estado civil influye en la satisfacción del cliente interno en la MICRORED de salud del Cono Norte, Tacna - 2017.</p>	<b>VARIABLE (X): Factores sociodemográficos del cliente interno</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Edad	Años cumplidos por el trabajador y determinados por grupos etareos.
			Género	Características no biológicas de hombres y mujeres.
			Nivel de Instrucción	Grado más elevado de estudios alcanzado por los trabajadores en los establecimientos de salud.
			Grupo Ocupacional	Actividad que desempeñan los trabajadores de acuerdo al profesiograma en los establecimientos de salud.
			Estado Civil	Situación del trabajador de salud en relación a las leyes o costumbres relativas al matrimonio o convivencia que existen en el país.
			Condición laboral	Estatus del trabajador en los establecimientos de salud.
			Tiempo de servicios	Tiempo que desempeña el trabajador las labores en los establecimientos de salud expresada en años.
			Sueldo	Remuneración de los trabajadores en los establecimientos de salud expresada en soles.
			<b>VARIABLE (Y): Satisfacción laboral del cliente interno.</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Puesto de trabajo.	Mis funciones y responsabilidades están definidas, carga de trabajo y desarrollo de habilidades.
			Dirección de la unidad.	El jefe conoce sus funciones, el jefe soluciona problemas y el jefe toma en cuenta al personal para toma de decisiones.
Ambiente de trabajo e interacción con los demás.	Relación laboral entre trabajadores, colaboración en el trabajo y el trabajador forma parte del equipo de trabajo.			
Comunicación y coordinación.	Comunicación con el jefe, orientación adecuada en el trabajo y conocimiento del trabajo de los demás compañeros de trabajo.			
Condiciones ambientales e infraestructura.	Las condiciones de trabajo facilitan el desempeño laboral, infraestructura y equipamiento adecuada; y equipamiento adecuado.			
Formación.	Capacitación adecuada, capacitación constante y capacitación adecuada cuando se implantan nuevas tecnologías o procedimientos.			
Implicancia en la mejora.	Mejoramiento continuo, el jefe impulsa la iniciativa de mejora y participación del personal en las iniciativas			
Motivación y reconocimiento.	Motivación del personal, reconocimiento sobre mejoras por parte del personal y oportunidades de desarrollo técnico – profesional			

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO DE DATOS																		
<p>La presente investigación corresponde a una investigación cuantitativa – cualitativa, basada en el Método de Investigación Científica (MIC), de carácter hipotético deductivo, puesto que parte planteándose hipótesis que deben ser contrastados con la realidad para determinar su veracidad o su falsación. BERNAL, César. (2000: 111-113) <sup>1</sup>.</p> <p><b>DISEÑO:</b> El diseño es correlacional, y según Hernández, Fernández y Baptista, (2010: p. 82) lo definen cómo el comportamiento que puede tener un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;"> </div> <div> <p>Donde:</p> <p>M = muestra</p> <p>O<sub>x</sub> = Medición de la variable X</p> <p>O<sub>y</sub> = Medición de la variable Y</p> <p>r = Coeficiente de correlación</p> </div> </div> <p>Donde <b>M</b> es la muestra donde se realiza el estudio, es decir, los 286 trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red del Cono Norte, distribuida de la siguiente manera (156 nombrados y 130 contratados), los subíndices “x” y “y” en cada <b>O</b> nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables: Factores sociodemográficos del cliente interno (x) y satisfacción laboral del cliente interno (y); y finalmente “r” hace mención sobre los niveles de relación existentes entre variables concurrentes.</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población está conformada por 286 trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red del Cono Norte, distribuida de la siguiente manera (156 nombrados y 130 contratados).</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Establecimiento de Salud</th> <th>Muestra Estratificada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CS La Esperanza</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>CS Alto de la Alianza</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>CS Ciudad Nueva</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>PS Ramón Copaja</td> <td>07</td> </tr> <tr> <td>PS Juan Velázco</td> <td>07</td> </tr> <tr> <td>PS Cono Norte</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>PS Intiorko</td> <td>09</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>164</td> </tr> </tbody> </table> <p>FUENTE: Elaboración propia.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra es probabilística estratificada, constituida por 164 trabajadores de los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, la cual se encontró mediante el siguiente cálculo:</p> $n = \frac{(1,96)^2 (286) (0,5) (0,5)}{(286-1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$ <p style="text-align: center;">n = 164 (trabajadores)</p>	Establecimiento de Salud	Muestra Estratificada	CS La Esperanza	42	CS Alto de la Alianza	34	CS Ciudad Nueva	57	PS Ramón Copaja	07	PS Juan Velázco	07	PS Cono Norte	08	PS Intiorko	09	TOTAL	164	<p><b>1. Técnica de encuesta</b> y su instrumento serán los cuestionario N° 1 y 2 en base a Escala de Likert para el análisis de los resultados, aplicada a los 286 trabajadores de los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, distribuida de la siguiente manera (156 nombrados y 130 contratados), en base a los Factores sociodemográficos del cliente interno y la Satisfacción laboral del cliente interno.</p> <p><b>2. Técnica de procesamiento de datos</b>, mediante su instrumento las tablas de procesamiento de datos para tabular, y procesar los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte.</p> <p><b>3. Técnica de observación</b>, mediante la descripción, análisis comparación y generalización de los datos.</p> <p><b>4. Técnica de Fichaje</b> y su instrumento las fichas bibliográficas, para registrar la indagación de bases teóricas del estudio.</p> <p><b>5. Técnica de ensayo</b> en pequeños grupos de los dos cuestionarios aplicados a los trabajadores de los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, que será aplicado a un grupo de trabajadores equivalente al 10 % del tamaño de la muestra.</p> <p><b>6. Técnica de Opinión de expertos</b> mediante sus instrumentos el informe de juicio de expertos que se aplicó a tres doctores en salud pública para validar los dos instrumentos de recolección de datos.</p>	<p>Los datos serán procesados a través de las medidas de tendencia central para posterior presentación de resultados.</p> <p>Las hipótesis de trabajo serán contrastados a través del estadístico Chi – cuadrado de independencia, además:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Para la <b>Variable X</b>, los resultados obtenidos de la Encuesta – Cuestionario N° 1 con opinión de los trabajadores de los establecimientos salud acerca los factores sociodemográficos de los mismos.</li> <li>Para la <b>Variable Y</b>, los resultados obtenidos de la Encuesta – Cuestionario N° 2, sobre la opinión de los trabajadores de los establecimientos salud acerca de su satisfacción laboral como clientes internos.</li> </ol> <p>El estadístico a usar para esta prueba está dado por:</p> $\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(\sigma_j - e_j)^2}{e_j}$
Establecimiento de Salud	Muestra Estratificada																				
CS La Esperanza	42																				
CS Alto de la Alianza	34																				
CS Ciudad Nueva	57																				
PS Ramón Copaja	07																				
PS Juan Velázco	07																				
PS Cono Norte	08																				
PS Intiorko	09																				
TOTAL	164																				

**ANEXO N° 02:**

**INSTRUMENTOS**

**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**

## ANEXO N° 03:

### INSTRUMENTOS

#### 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	En el establecimiento de salud me proporcionan oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					

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

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 04:**  
**CONSTANCIA DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR TRES**  
**EXPERTOS**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR**  
**CRITERIO DE JUECES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : SALAS DE CORNETO, MARÍA DALILA  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CUESTIONARIO FACTORES SOCIO DEMOGRÁFICOS DEL CIENTE INTERNO  
 1.4. Autor (es) del instrumento : EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

		Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	↓
		A	B	C	D	E
					2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{48}{50} = 0,96$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

FAVORABLE PARA EL PRESENTE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

Lugar: TACNA  
 Tacna. 12 de OCTUBRE del 20. 17

*Salas de Corneto*  
**Firma del juez**

**ANEXO N° 05:  
CONSTANCIA DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR TRES  
EXPERTOS**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR  
CRITERIO DE JUECES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : VELA DE CORDOVA, NORA VICTORIA  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CUESTIONARIO FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS DEL CUENTE INTERNO  
 1.4. Autor (es) del instrumento : EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

		Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
					2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{48}{50} = 0,96$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

FAVORABLE PARA EL PRESENTE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

Lugar: TACNA  
 Tacna 12 de OCTUBRE del 2017

  
Firma del juez

**ANEXO N° 06:  
CONSTANCIA DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR TRES  
EXPERTOS**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR  
CRITERIO DE JUECES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : CHANGLLIO ROAS, JUAN JOSÉ EVARISTO.  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN.  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CUESTIONARIO FACTORES SOCIO DEMOGRÁFICOS DEL CLIENTE INTERNO.  
 1.4 Autor (es) del instrumento : EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA.

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

		Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓

CONTEO TOTAL DE MARCAS	A	B	C	D	E
(Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)				2	3

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{48}{50} = 0,96$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado ○	[0,00 – 0,60]
Observado ○	<0,60 – 0,70]
Aprobado ○	<0,70 – 1,00]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

FAVORABLE PARA EL PRESENTE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

Lugar: TACNA  
 Tacna: 12 de OCTUBRE del 2017

*Changllio*  
 Firma del juez

**ANEXO N° 07:**

**TABLA DE PRUEBA DE FIABILIDAD**

**VARIABLE “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS”**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,823	8

**VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO”**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,871	24

**ANEXO N° 08:**  
**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 ESTABLECIMIENTO											
DE SALUD											
24	Contratado										
25	Nombrado										

		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>.

**ANEXO N° 09:**

**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
	8	5	5	5	8	5	5	5	8	5	1	4
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	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
	15	5	5	5	15	5	5	4	15	4	5	5
	16	5	4	5	16	5	5	4	16	4	5	5
GRUPO OCUPACIONAL	17	4	5	4	17	4	4	4	17	4	4	4
	18	4	4	5	18	5	5	5	18	5	5	5
	19	5	5	4	19	5	5	3	19	4	4	5
ESTADO CIVIL	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
	24	5	5	4	24	4	5	4	24	5	3	5
CONDICIÓN LABORAL	25	5	5	5	25	5	4	5	25	4	5	4
	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
	33	4	5	5	33	5	4	5	33	5	5	5
	34	5	4	5	34	5	5	5	34	5	5	5
SUELDO	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

**ANEXO N° 10:**  
**VALORES DE LA “V de Aiken” POR ÍTEMS**

ÍTEMS	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	V deAiken/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>

## ANEXO N° 11:

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

DIMENSIÓN	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA
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.

**ANEXO N° 12:  
BASE DE DATOS**

**VARIABLE 1: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS”**

Establec.	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	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

Establec.	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

Establec.	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

Establec.	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

**VARIABLE 2: “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
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

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	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	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	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
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

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	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
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

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	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

## ANEXO N° 13:

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación titulada: “**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2017**”, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el MSC. Edgard Guido Calderón Copa, de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tacna. El objetivo de la presente investigación doctoral es, Determinar si los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED DE Salud del Cono Norte, Tacna - 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los dos cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo,....., de ocupación (indicar grupo ocupacional: personal técnico/profesional médico/profesional no médico) del Centro/Puesto de Salud.....que pertenece a la MICRORED de Salud del Cono Norte, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el MSC. Edgard Guido Calderón Copa de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tacna. He sido informado (a) que el objetivo presente investigación doctoral es, Determinar si los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la MICRORED Cono Norte, Tacna - 2017.

Me han indicado también que tendré que responder 02 cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al MSC. Edgard Guido Calderón Copa cuyo número de celular es 955018964.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al conductor de la presente investigación.

Nombre del Participante:.....  
**(Letras mayúsculas, por favor)**

Firma del Participante: .....

Fecha:.....

**ANEXO N° 14:**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA**  
**INVESTIGACIÓN**



**DECLARACIÓN JURADA TESIS**

Yo, Edgard Guido Calderón Copa estudiante del Programa de Doctorado en Salud Pública de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 2013160485, identificado con DNI: 00415495 con la Tesis titulada:

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

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Tacna, 13 de abril del 2018.

Firma: .....

DNI: 00415495

**ANEXO N° 15:**  
**CONSTANCIA DEL LINGÜISTA, CONSTANCIA DE ESPECIALISTA,**  
**CONSTANCIA DE METODÓLOGO**

**CONSTANCIA**

La que suscribe el presente documento deja constancia que ha revisado en el plano ortográfico y de redacción el trabajo de investigación de la tesis titulada: "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA – 2017", presentado por el MSC. Edgard Guido Calderón Copa, para optar el Grado Académico de Doctor en Salud Pública, otorgado por la Universidad Alas Peruanas.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado.

Tacna, 28 de enero del 2019



.....  
Dra. Edith Salamanca Chura

Docente de la FECH – UNJBG -T

**CONSTANCIA DEL ESPECIALISTA DEL ÁREA  
DE LA TESIS**

Quien suscribe el presente documento deja constancia que ha revisado en el plano de contenido como especialista del área, la tesis titulada: **“FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2017”**, presentado por el MSC. Edgard Guido Calderón Copa para optar el Grado Académico de Doctor en Salud Pública, otorgado por la Universidad Alas Peruanas.

  
.....  
Dr. Jaime E. Miranda Benavente  
MEDICO CIRUJANO  
CMP: 20053  
DNI: 00790142

Tacna, 28 de enero del 2019

## CONSTANCIA DEL ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Quien suscribe el presente documento deja constancia que ha revisado en el plano de la metodología de investigación científica para realizar el trabajo de la tesis titulada: “**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2017**”, presentado por el MSC. Edgard Guido Calderón Copa para optar el Grado Académico de Doctor en Salud Pública, otorgado por la Universidad Alas Peruanas.

Tacna, 28 de enero del 2019

  
.....  
**Dr. Juan José E. Changllo Roas**  
**QUÍMICO FARMACÉUTICO**  
**CQFP N° 01121**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE:**

**DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**

En Tacna, siendo las 18:00 horas del 12 de Noviembre del 2018, en el Auditorio de la Universidad Alas Peruanas, bajo la presidencia del catedrático principal.

**Dr. FRANCO VARGAS SANCHEZ**

Se inició en sesión Pública, bajo la modalidad de Sustentación de Tesis de Don:

**EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA**

Quién expuso la tesis titulada: "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICO QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA-2017", ante el jurado integrado por los señores catedráticos:

Dr.	FRANCO VARGAS SANCHEZ	PRESIDENTE
Dra.	ROSA ANA BERNABÉ MENÉNDEZ	SECRETARIO
Dra.	RINA MARÍA ALVAREZ BECERRA	MIEMBRO
Dr.	JOSÉ LUIS PEDRO GÓMEZ MOLINA	MIEMBRO

El graduando obtuvo el siguiente resultado:

**APROBADO POR UNANIMIDAD**

En fe de lo cual se asentó la presente acta que el Señor Presidente y los demás miembros del Jurado.

	
Dr. FRANCO VARGAS SANCHEZ Presidente N° 000349 DEL COLEGIO PROFESIONAL (CLAD)	
	
Dra. ROSA ANA BERNABÉ MENÉNDEZ Secretario N° 2400444948 DEL COLEGIO PROFESIONAL	
	
Dra. RINA MARÍA ÁLVAREZ BECERRA Miembro N° 2160 DEL COLEGIO PROFESIONAL (COP)	
	
Dr. JOSÉ LUIS PEDRO GÓMEZ MOLINA Miembro N° 25210 DEL COLEGIO PROFESIONAL (CMP)	

Lima, 07 de Noviembre del 2018

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1848 - 2018-EPG-UAP**

**VISTO:**

La solicitud del graduando EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA, del **DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA**, mediante la cual solicita programar la fecha de sustentación de la Tesis "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICO QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA-2017", por lo que es necesario conformar la Comisión de Jurado para la Sustentación de la Tesis para optar el Grado Académico de **DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Directoral N° 1847 - 2018-EPG-UAP, con fecha 07 de noviembre del 2018 se declara expedito para la sustentación pública de su tesis: "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICO QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA-2017", del graduando EDGARD GUIDO CALDERÓN CÓPA.

Que, de conformidad con los artículos 84° y 85° del Capítulo XI del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la Universidad con Resolución N° 15681-2015-R-UAP y el Reglamento General de la Escuela de Posgrado aprobado por Resolución N° 15046-2015-R-UAP

Estando a lo informado por el revisor y de conformidad a lo establecido en las normas.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero:** Conformar la Comisión de Jurado para la Sustentación Pública de la Tesis titulada "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICO QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA-2017" presentado por el graduando, el cual estará conformado por:

Dr.	FRANCO VARGAS SANCHEZ	PRESIDENTE
Dra.	ROSA ANA BERNABÉ MENÉNDEZ	SECRETARIO
Dra.	RINA MARÍA ALVAREZ BECERRA	MIEMBRO
Dr.	JOSÉ LUIS PEDRO GÓMEZ MOLINA	MIEMBRO

**Artículo Segundo.-** Fijar fecha y la hora para la sustentación de la tesis "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICO QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA-2017" del graduando EDGARD GUIDO CALDERÓN COPA.

**Día :** 12 de Noviembre del 2018.

**Hora :** 18:00 horas

**Lugar :** Salón de grados de la Escuela de Posgrado de la Filial Tacna

Regístrese, comuníquese y archívese.

**UAP** UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
Escuela de Posgrado  
D. RAFAEL S. GUERRA CASTAÑEDA  
DIRECTOR

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0144-2018-EPG-UAP**

Lima, 05 de Febrero del 2018

**VISTA:**

La solicitud presentada por don **CALDERÓN COPA, EDGARD GUIDO** con fecha 24 de Enero de 2018, mediante la cual solicita: aprobación de Plan de tesis, Inscripción, y nombramiento de Asesor de tesis para optar el **GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**.

**CONSIDERANDO:**

Que, don **CALDERÓN COPA, EDGARD GUIDO** ha presentado su Plan de Tesis Titulado: "**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORED CONO NORTE, TACNA - 2017**", para optar el **GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**.

Que, el Plan de tesis presentado cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado de la UAP.

Que, el Docente Revisor de la Escuela de Posgrado, informa que el Plan de tesis indicado en el considerando anterior, ha sido aprobado para el desarrollo de la tesis, remitiéndose el expediente al Coordinador de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado para la continuación del trámite correspondiente.

Que, el Director de la Escuela de Posgrado en concordancia con el Artículo 76° del Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado ha asignado como Asesor de la tesis de don **CALDERÓN COPA, EDGARD GUIDO** al **Dr. LUIS FREDY CHOQUE MAMANI**, el mismo que ha aceptado realizar el asesoramiento conforme consta en el documento que forma parte del presente expediente.

Que, en uso de las atribuciones conferidas por la ley N° 30220, El Estatuto de la Universidad, el Reglamento General de la Universidad, El Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado, y demás disposiciones legales vigentes.

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Plan de Tesis titulado "**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LA MICRORED CONO NORTE, TACNA - 2017**", presentado por don **CALDERÓN COPA, EDGARD GUIDO**, para optar el **GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**.

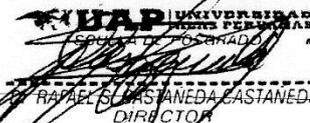
**Artículo Segundo.-** Realizar la inscripción de la Aprobación del Plan de Tesis en el Libro de Resoluciones de la Escuela de Posgrado.

**Artículo Tercero.-** Nombrar, como Asesor de la Tesis en referencia al **Dr. LUIS FREDY CHOQUE MAMANI**.

**Artículo Cuarto.-** Precisar que de acuerdo al Artículo N° 79° del Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado, la vigencia de la presente Resolución es de doce (12) meses a partir de la fecha de su expedición.

**Artículo Quinto.-** Hacer de conocimiento de la presente resolución al interesado y a las oficinas correspondientes.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

  
**UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS**  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
Escuela de Posgrado  
**RAFAEL SUASTANEDA CASTANEDA**  
DIRECTOR