



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

**Relación entre clima organizacional y la satisfacción
del usuario interno del servicio de terapia física y
rehabilitación de la Institución de Rehabilitación
Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”,
febrero a marzo 2021**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología
Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación

AUTOR

Lizbeth Vanessa YOVERA CORNEJO

ASESOR

Luisa Lucía QUISPE VALLADARES

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Yovera L. Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”, febrero a marzo 2021 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica; 2022.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Lizbeth Vanessa Yovera Cornejo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43692697
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1727-6831
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Luisa Lucía Quispe Valladares
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41262162
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2957-7722
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Lily Carolina Palacios Novella
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08736997
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Olga Jenny Cornejo Jurado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08079120
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Jorge Gabriel Marroquín Ballón
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06719901
Datos de investigación	
Línea de investigación	B.1.2.2. Gestión en establecimientos y servicios de salud. D.3.4.5. Cultura y Clima Organizacional.

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Pueblo libre Calle: Jr. Juan Valer Sandoval 250 Latitud: -12.07027 Longitud: -77.07054
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Febrero 2021 - Marzo 2021
URL de disciplinas OCDE	Políticas de salud, Servicios de salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02 Ciencias del cuidado de la salud y Servicios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
 Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Medicina
Escuela Profesional de Tecnología Médica



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



UNMSM

Firmado digitalmente por
 FERNANDEZ GIUSTI VDA DE PELLA
 Alicia Jesus FAU 20148092282 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 09.03.2022 15:10:01 -05:00

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNMSM

Firmado digitalmente por SANDOVAL
 VEGAS Miguel Herman FAU
 20148092282 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 04.03.2022 09:05:37 -05:00

Conforme a lo estipulado en el Art. 113 inciso C del Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (R.R. No. 03013-R-16) y Art. 45.2 de la Ley Universitaria 30220. El Jurado de Sustentación de Tesis nombrado por la Dirección de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, conformado por los siguientes docentes:

- Presidente: Mg. Lily Carolina Palacios Novella
- Miembros: Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado
 Mg. Jorge Gabriel Marroquín Ballón
- Asesor(a): Mg. Luisa Lucía Quispe Valladares

Se reunieron en la ciudad de Lima, el día 03 de marzo del 2022, siendo las 17:00 horas, procediendo a evaluar la Sustentación de Tesis, titulado **"Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial "Milagroso Niño Jesús", febrero a marzo 2021"**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el Área de Terapia Física y Rehabilitación de la Señorita:

LIZBETH VANESSA YOVERA CORNEJO

Habiendo obtenido el calificativo de:

.....**16**.....
 (En números)

.....**DIECISEIS**.....
 (En letras)

Que corresponde a la mención de: BUENO

Quedando conforme con lo antes expuesto, se disponen a firmar la presente Acta.

.....
 Presidente
 Mg. Lily Carolina Palacios Novella
 D.N.I: 08736997

.....
 Miembro
 Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado
 D.N.I: 08079120

.....
 Miembro
 Mg. Jorge Gabriel Marroquín Ballón
 D.N.I: 06719901

.....
 Asesor(a) de Tesis
 Mg. Luisa Lucía Quispe Valladares
 D.N.I: 41262162

Datos de plataforma virtual institucional del acto de sustentación:

https://us02web.zoom.us/j/82795530732?pwd=WVM5Wk5xZzc2TG9zS1N1UIZDUTV6QT09

ID:

Grabación archivada en:

Dedicatoria

A mi madre, pues su amor invaluable, sus muchos sacrificios y el nunca soltar mi mano forjaron la persona que soy ahora.

A mi padre y mis hermanos Mariana, Eddy, Luzzyana y Luis por ser mi motivo de superación.

Agradecimientos

A Dios, por sus múltiples bendiciones.

A mi madre por ser ejemplo de bondad y fortaleza.

A mi padre por cada una de sus palabras.

Al Dr. Manuel Yampufe por todo su apoyo hasta cuando Dios lo permitió.

Al Mg. Luis Ysmael Cuya Chumpitaz por su constante guía y consejos.

A la Mg. Lucia Quispe por su apoyo y disposición para ayudarme a terminar mi tesis.

A todo el personal de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” por su colaboración.

A Alejandra López por todo su apoyo en este proceso.

A José por su apoyo incondicional, comprensión, paciencia y ánimos.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES	4
1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.4 BASES TEÓRICAS	10
1.4.1 BASE TEÓRICA	10
1.4.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	24
1.4.3 FORMULACION DE LA HIPOTESIS	25
CAPÍTULO II	26
MÉTODOS	26
2.1 DISEÑO METODOLÓGICO	27
2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
2.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1.3 POBLACIÓN	27
2.1.4 MUESTRA Y MUESTREO	27
2.1.5 VARIABLES	29
2.1.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
2.1.7 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	30
2.1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS	30
CAPÍTULO III	32
RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV	42
DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO V	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1 CONCLUSIONES	47
5.2 RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	55

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Nivel del clima organizacional.

Tabla N° 2: Nivel de la satisfacción del usuario interno.

Tabla N° 3: Nivel de clima organizacional por género

Tabla N° 4: Nivel de la satisfacción del usuario interno por género.

Tabla N° 5: Prueba de normalidad del clima organizacional y la satisfacción del usuario

Tabla N° 6: Correlación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno.

Tabla N° 7: Correlación entre la variable clima organizacional y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario interno.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Niveles de clima organizacional

Gráfico N° 2: Niveles de satisfacción del usuario interno.

Gráfico N° 3: Niveles de clima organizacional por género.

Gráfico N° 4: Niveles de satisfacción del usuario interno por género

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.

Método: Es un estudio de tipo descriptivo, correlacional, o con un enfoque cuantitativo. Así mismo posee un diseño prospectivo no experimental de corte transversal. Se aplicó a 30 terapeutas físicos pertenecientes al servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”. Se utilizó para medir la variable de clima organizacional Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional elaborado por el MINSA, así mismo en la medición de la variable satisfacción del usuario interno se utilizó la Escala Laboral de Sonia Palma.

Resultados: Existe una moderada correlación ($r = 0.450$) entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno; asimismo es significativa ya que $p_valor = 0.03$ menor que 0.05 .

Conclusión: Se llega a la conclusión que si existe de forma significativa una relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”.

Palabras claves: Terapeutas físicos, satisfacción del usuario interno, Clima organizacional.

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship that exists between the organizational climate and the satisfaction of the internal user in the physical therapy and rehabilitation service of the "Milagroso Niño Jesús" Comprehensive Rehabilitation and Special Education Institution of the Pueblo Libre district in the period from February to March. 2021.

Method: It is a descriptive, correlational study, or with a quantitative approach. It also has a non-experimental prospective cross-sectional design. It was applied to 30 physical therapists belonging to the physical therapy and rehabilitation service of the "Milagroso Niño Jesús" Comprehensive Rehabilitation and Special Education Institution. It was used to measure the variable of organizational climate Questionnaire for the study of the Organizational Climate prepared by the MINSA; likewise, in the measurement of the variable satisfaction of the internal user the Labor Scale of Sonia Palma was used.

Results: There is a moderate correlation ($r = 0.450$) between the organizational climate variable and the internal user satisfaction variable; it is also significant since $p_value = 0.03$ less than 0.05.

Conclusion: It is concluded that there is a significant relationship between the organizational climate variable and the internal user satisfaction variable in the physical therapy and rehabilitation service of the "Milagroso Niño Jesús" Comprehensive Rehabilitation and Special Education Institution.

Keywords: Physical therapists, internal user satisfaction, Organizational climate.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

El clima organizacional fue descrito como percepción del individuo respecto a su realidad laboral, la cual influye en su desempeño laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) indican que clima organizacional son las percepciones que se producen producto de las características propias de una organización, lo cual influye en la actitud y comportamiento a tomar por parte de los miembros. (1) Para evaluar adecuadamente al clima organizacional se le dio un carácter multidimensional, el número de dimensiones dependió del criterio de cada autor, la OPS le otorgo cuatro dimensiones a evaluar que son motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, todas estas dimensiones se subdivide en cuatro variables.(2) Se resaltó que si hay insatisfacción en una o más dimensiones se hablaría un clima organizacional desfavorable para el desarrollo de la organización y de quienes realizan labor en ella. (3) En un artículo del diario El Peruano que tenía por título Clima laboral influye en la productividad empresarial menciona que según la reconocida agencia de colocación de empleos Aptitus resaltó que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño en la organización. (4)

La variable satisfacción del usuario interno pertenece al grupo de las dimensiones de calidad servicio, y es un factor que determina la prosperidad o la decadencia de una organización (5). El ministerio de salud propuso y condujo lineamientos de políticas sanitarias que tienen como misión proteger la dignidad tanto de su usuario externo como del usuario interno, es por ello que el Instituto Nacional de Estadística e Informática realizo en el año 2016 la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud” donde los resultados arrojaron una mejora en la satisfacción laboral por parte del personal de enfermería y personal médico con relación a los años anteriores, esta última encuesta nos indica que el nivel de satisfacción por parte del personal médico es de un 75.6% y el personal de enfermería presenta un nivel de satisfacción del 79% (6), pero como se observó esta investigación no tomo en cuenta al personal de salud en su totalidad, es por ellos que nació la problemática de conocer de manera específica en qué nivel se encuentra satisfacción laboral del terapeuta físico.

Al evaluar y comparar el clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario interno se buscó reflejar la interacción entre características personales y organizacionales. Al estudiar el ambiente laboral obtenemos diversas oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las instituciones de salud, por lo descrito anteriormente se dedujo que el clima organizacional está directamente relacionado con la satisfacción del usuario interno. Al evaluar el clima organizacional nos permitió desarrollar estrategias de organización con el fin de que estas logren satisfacer las demandas sociales y cumplir con las normas impuestas por la entidad gubernamental de la salud.

La Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” (IRIEE “MNJ”) brinda atención en diversas especialidades médicas, la población a la cual se dirige es de niños y adolescentes (0 a 16) años con alteraciones cognitivas, sensoriales y motrices, a su vez también se ha implementado en los últimos cuatro años la atención a personas adultas en algunas especialidades como son odontología y terapia física. En la actualidad el servicio de terapia física y rehabilitación cuenta con seis programas de rehabilitación (hidroterapia, psicomotricidad, estimulación temprana, rehabilitación neurológica, rehabilitación ortopédica y servicio de algias para adultos) y cuenta con 30 terapeutas físicos especializados en la evaluación y el abordaje de manera individualizada para cada alteración del desarrollo motor o del movimiento funcional de los niños y adultos es por ellos que el clima organizacional y el ambiente laboral donde se desenvuelve el profesional tendría que ser óptimo, y siguiendo con el perfil de idoneidad correspondería contar con áreas de trabajo innovadoras e instrumentos modernos, así mismo contar con una adecuada organización de horarios, facilidades de capacitación y reconocimiento por parte de la institución que permitan una adecuada atención.

Por todo lo anteriormente expuesto es que surgió la necesidad de realizar un estudio para conocer la actual situación del clima organizacional y en qué nivel se encuentra la satisfacción del terapeuta del servicio de terapia física de dicha institución, para así se pueda establecer las áreas de oportunidad de mejora, y por consiguiente se realice una atención de calidad al paciente. Como precedente un estudio realizado a la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño

Jesús” en el año 2017 dice que el 81% de la población encuestada está satisfecha con la calidad de atención de los diversos servicios que ofrece dicha institución. (7) Mas no había un estudio que exponga la situación en la que se encontraba el clima organizacional y en qué nivel se encuentra la satisfacción del terapeuta del servicio de terapia física y rehabilitación.

Es por ello que el presente estudio se planteó con el fin de que se pueda evaluar, encontrar, mejorar y fortalecer las debilidades existentes en el área ya mencionada para así se pueda crear estrategias para mejorar la calidad de atención en dicha institución. También que sirvió para tomar conciencia de otorgar un trato más humanizado y que el tratamiento recibido sea de calidad con la mayor cantidad de herramientas modernas y estrategias actualizadas que optimicen en la medida de lo posible la calidad de vida de los pacientes.

1.1. DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES

ANTECEDENTES NACIONALES

GUANILO S. 2020 (8). En el estudio en el cual tituló “Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019” se planteó como objetivo principal identificar si es que existe una relación entre las variables satisfacción del usuario interno y clima laboral, se aplicó a dos cuestionarios de Sonia Palma, uno para cada variable, a 86 trabajadores de salud de dicho establecimiento. Los resultados obtenidos indican que el 79% de los trabajadores evaluados indican que existe un clima laboral “favorable”, mientras que el 98% de los trabajadores indican satisfacción media. En la interpretación de los resultados indico que no existe una relación significativa entre ambas variables.

CASTILLO E. 2019 (9). En su investigación “Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. La microred Monterrey” realizado en Huaraz, cuyo principal objetivo concurre en conocer la existencia de la relación entre la variable liderazgo y la variable clima organizacional en trabajadores del establecimiento ya mencionado. Se aplicó el instrumento a 88 trabajadores de los cuales el 54,4% indicaron que perciben un liderazgo transaccional “alto” y 44,3% un liderazgo transformacional “alto”, por el

contrario, los que percibieron un nivel “bajo” fueron 45,5% en relación a liderazgo transaccional y 55,7% en relación a liderazgo transformacional, también indicaron que el nivel de liderazgo del gerente es calificado como “medio” por el 50% de los trabajadores y el nivel del clima organizacional de los trabajadores es calificado como “por mejorar” por el 68,9%. La conclusión a la que llegaron fue que las variables resultan directamente proporcionales, es decir el estudio explica que si el liderazgo tanto transaccional como transformacional se encuentran en niveles altos entonces el clima organizacional también tendrá un nivel alto lo que sería un criterio saludable, si los niveles de las variables son lo opuesto a lo explicado entonces el criterio sería no saludable.

FRANCO S. 2018 (10) realizó una investigación a la cual tituló “Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en Centro de salud san Joaquín. Junio 2018.” Esta investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno, la población en estudio fue la misma que la muestra la cual conformaron los 37 colaboradores del centro de salud, a los cuales se le aplicó para la variable de clima organizacional un cuestionario elaborado por el MINSA y para la variable de satisfacción del usuario interno se aplicó un cuestionario que consto de 25 preguntas. Los resultados obtenidos fue que el 45,9 % de los trabajadores considera a la variable de clima organizacional en “proceso de mejora”, mientras que el 56,8% se encuentra en un nivel “satisfecho” concerniente a la variable satisfacción del usuario interno. Mediante el análisis estadístico de ambas variables se encontró una correlación estadísticamente significativa que obtiene un chi-cuadrado de 7.700 y significación asintótica de 0.021, este resultado nos lleva a la conclusión de que existe influencia por parte del clima organizacional sobre la satisfacción de los colaboradores pertenecientes a dicho centro de salud.

TONDER J. 2018 (11), En su estudio titulado “Clima organizacional en el servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2018”, cuyo objetivo fue conocer en qué nivel se encuentra el clima organizacional del servicio ya mencionado, analizando cada una de sus dimensiones propuestas por el MINSA, esta evaluación generó mejores relaciones entre el personal y por ende mejores

condiciones de trabajo. Para la evaluación de las dimensiones se utilizó el cuestionario para el estudio de clima organizacional brindado por el MINSA que consta de 34 preguntas, el cual fue aplicado a 80 terapeutas, en cuanto a los resultados el 32,25% indicó que existe un clima organizacional “no favorable” y el 67,50% indica un clima organizacional “favorable. A la evaluación de las dimensiones resultó con mayor índice “poco favorable” las dimensiones de recompensa y remuneración, la dimensión innovación fue la que obtuvo el mayor porcentaje de “medianamente favorable”, la dimensión motivación obtuvo el mayor porcentaje de índice “favorable”, mientras que ninguna dimensión obtuvo el índice de “muy favorable”.

VÁSQUEZ, V. 2017 (5), realizó un estudio referente a la “Relación entre el desempeño organizacional y la Satisfacción del cliente interno en la Dirección de la Red de Salud Alto Amazonas- Región Loreto 2017”. El objetivo de la investigación fue establecer una relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de la Red de Salud Alto Amazonas, así mismo conocer el nivel en el que se encuentran ambas variables. La utilizó como instrumento un cuestionario que se aplicó a los 81 trabajadores. Los resultados obtenidos señalan que en cuanto al desempeño organizacional el 37,04% indica que se cumplen con la mayoría de las expectativas, el 50,62% indica que el nivel de satisfacción del usuario interno se encuentra en un nivel medio. Llegando a la conclusión de que ambas variables no son independientes si no que más bien se encuentran asociadas.

CHAVEZ, J. 2017 (12) Realizo una investigación cuyo objetivo fue precisar si existe una correlación entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral del fisioterapeuta de la Clínica San Juan de Dios de la sede de la ciudad de Cusco, dicho estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo con un diseño observacional, prospectivo de corte transversal; para la variable de motivación utilizo como instrumento un cuestionario y escala de Likert adaptado JDS de Hackman y Oldman, para la variable de satisfacción laboral utilizo el cuestionario realizado por Sonia Palma Carrillo. Obteniendo como resultado que existe una relación entre las variables del estudio, siendo el nivel de motivación de los fisioterapeutas en su

mayoría medio 45.5%, así mismo el nivel de satisfacción laboral también arroja un nivel medio con un porcentaje de 68.2%, lo que se infiere según los resultados que los terapeutas físicos de dicho establecimiento se encuentran medianamente motivados y satisfechos.

ORIHUELA, A. 2016 (13). En su investigación titulada “Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado” en el año 2016. Cuyo objetivo principal fue reconocer el grado de satisfacción y describir las características del usuario interno de la Comunidad Local de administración de salud Tambopata en Puesto Maldonado (CLAS Tambopata). Esta investigación tiene un diseño descriptivo simple, exploratorio de corte transversal utilizó como instrumento de investigación la “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” la cual fue aplicada a 43 trabajadores de la CLAS Tambopata producto de un muestreo aleatorio simple. Los resultados que más resaltan son que el 93% de los trabajadores encuestados indico una alta satisfacción con su actual labor aun cuando el 43% de los mismos indico una mediana satisfacción con su jefe inmediato y el 39 % señalo baja satisfacción con la oportunidad de progreso.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

CASTILLO M. 2019 (14). Presento su investigación con el título de “Evaluación de la satisfacción al cliente interno y el clima organizacional en la unidad gestión de servicios generales del área de salud Paraíso Cervantes en el año 2019, San José-Costa Rica”, cuyo principal objetivo de esta investigación fue realizar una evaluación de la satisfacción del servicio al cliente interno y el clima organizacional en la unidad de gestión de salud Paraíso Cervantes y a su vez poder formular una propuesta de mejora que comprende ambas variables. Para la evaluación de la satisfacción del servicio al cliente interno se aplicó una encuesta a los 155 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de salud la cual arrojo como resultado una valoración “satisfactoria” pero no ideal y para la evaluación de la variable clima organizacional se aplicaron dos instrumentos a los nueve colaboradores de servicios generales del Área de salud, el primero fue un cuestionario validado por la OPS que evalúa las dimensiones de liderazgo,

motivación, reciprocidad y participación, la valoración media que se obtuvo de los resultados se clasifica en la categoría “alerta” siendo la dimensión de participación la menos valorada con una clasificación en la categoría “crítica”, el segundo instrumento evaluó los ítems de ambiente físico, cantidad de trabajadores, cantidad de equipos, horarios laborales, exigencia laborales, retribuciones económicas, ingresos en la institución, incentivos no monetarios, ruido e iluminación siendo cantidad de trabajadores, exigencias laborales y ruido las que se calificaron como “inadecuadas”. Con todo esto se planteó una propuesta de mejora con un mayor énfasis en las características que no obtuvieron las calificaciones deseadas.

NARANJO C. 2015 (1). Presento un estudio titulado “Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales-Colombia”, el cual tuvo como objetivo conocer causas de intervención del clima organizacional en el IPS de la Universidad Autónoma de Manizales y para poder medir la variable clima organizacional se utilizó un instrumento propuesto por OPS, el instrumento divide esta variable en cuatro dimensiones de evaluación (liderazgo, motivación, reciprocidad y compromiso) y consta de 80 preguntas cerradas de respuestas dicotómicas (verdadero o falso), fueron 84 trabajadores a los que se les aplicó el instrumento, los resultados arrojaron que la dimensión motivación fue la que encuentra en un nivel más crítico y la dimensión liderazgo es la que se percibe en un mejor nivel. La conclusión obtenida fue que los resultados arrojaron un clima organizacional poco satisfactorio en las cuatro dimensiones evaluadas lo que infiere que el poseer un clima organizacional no satisfactorio impide el desarrollo de la institución y de los que trabajan en ella.

En base a lo ya explicado, este estudio intenta responder la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de pueblo libre en el periodo de febrero a marzo 2021?

1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El actual trabajo de investigación genera nuevos senderos para conocer la correlación que existe entre el la satisfacción del usuario interno y el clima organizacional del servicio de medicina física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Infantil y Educación Especial Milagroso Niño Jesús, estos datos servirán para que tanto la institución como el personal de terapia física y rehabilitación puedan superar las falencias en caso existan, y así poder crecer a la par, cumpliendo objetivos comunes y propios de cada uno. Estas variables son consideradas primordiales para una medición de la calidad del servicio, es por ello que logrando un buen nivel de estas se generaría una adecuada atención para el bienestar de los pacientes.

Así mismo quedaría un antecedente para que los demás servicios inicien una evaluación, conozcan el estado en el que se encuentran y empiecen un camino hacia una mejor situación.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.
- Describir los niveles del clima organizacional en el servicio de terapia física y rehabilitación en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación

Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.

- Describir los niveles de satisfacción de usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.
- Conocer los niveles del clima organizacional en el servicio de terapia física y rehabilitación según su género en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.
- Conocer los niveles de satisfacción de usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación según su género en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo 2021.

1.4 BASES TEÓRICAS

1.4.1 BASE TEÓRICA

CLIMA ORGANIZACIONAL

Para otorgar una definición, analizamos la diversa bibliografía, la definición que es aceptada por la OMS y OPS indica que el clima organizacional son las percepciones de las características de una organización, las cuales influyen en el comportamiento y actitud de sus miembros. (1)

El MINSA nos da otra definición en la cual refiere que el clima organizacional se da por las percepciones de los miembros de una organización con respecto al trabajo, ambiente físico, las relaciones interpersonales, y las diferentes regulaciones que afectan dicha labor. (15)

EVOLUCIÓN DE LA CONCEPTUALIZACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL A LO LARGO DE LA HISTORIA

A lo largo de la historia diversos autores han realizado estudios sobre el clima organizacional demostrando que existe una correlación entre la organización y factor humano. A continuación, se presenta algunas de las definiciones más resaltantes (1):

- Lewin, Lippitt y White (1939), manifiesta que la conducta de un miembro en su respectivo centro de trabajo no solo es producto de las características propias de este, sino que también obedece a la manera en la que aprecia el clima laboral y los elementos de la organización.
- Cornell (1955), el clima organizacional es definido por las percepciones de los miembros del grupo, estas mismas percepciones permiten comprender y puntualizar las características del mismo
- Argyris (1957), la importancia de un espacio interpersonal de confianza, tranquilidad y franqueza en una organización conlleva que en el caso se presente un conflicto se utilicen los medios precisos para resolverlos.
- Sells (1960), el ambiente interno ejerce influencia en el comportamiento de los individuos, pero el nivel de influencia depende de cómo este lo percibe de la forma de aceptar las restricciones sociales y culturales
- Atkinson (1964), nos explica su concepto sobre “Motivación promovida”, en la cual guardan relación las motivaciones personales del trabajador, los incentivos que otorga la organización y los conocimientos obtenidos por la experiencia laboral que esta otorga. En conjunto moldean el clima organizacional.
- Pace (1968), nos dice que las características organizativas son un patrón que tienen relación con el entorno interno de la entidad, el cual perciben sus miembros. La actitud del miembro de la organización es influenciada por esta percepción.

- Litwing y Stringer (1968), Schneider/Hall (1975), Schneider y Snyder (1975), indican que la percepción es el elemento crítico del clima organizacional. Además, con sus trabajos han evidenciado la importancia del miembro de la organización, pues es quien genera las percepciones marcando un determinado nivel.
- Cambell, Dunnette, Lawler y Weick (1971), el clima organizacional es un conjunto de cualidades específicas de una organización particular, de las cuales se puede deducir la forma de interactuar de la organización con sus miembros y con el medioambiente. Consideran como elementos críticos del clima a las percepciones individuales. Las percepciones son consideradas variables situacionales o un efecto principal.
- Pritchard y Karasick (1972), precisan al clima organizacional como el carácter del ambiente interno de una organización que es el resultado del comportamiento de los miembros y sirve para identificar situaciones, interpretarlas y orientar sus actividades hacia esta. Esto nos dice que el clima conlleva a una determinada función de los individuos, la cual se llevara a cabo de acuerdo a la percepción del contexto organizacional inmediato en el que se encuentren. Está conformado por once dimensiones: autonomía, relaciones sociales, conflicto y cooperación, estructura, rendimiento, remuneración, motivación, estatus, centralización de la toma de decisiones, flexibilidad e innovación y apoyo.
- Dubra (1974), explica que cada organización tiene características exclusivas y propias de dicha organización, estas son comprendidas por los miembros y estos crean una estructura psicológica que repercute en su comportamiento. Esta estructura psicológica de las organizaciones es el término que se utiliza para describir al clima organizacional. El autor recalca que el clima es la sensación, personalidad y carácter del ambiente interno de una organización.

- Hell – Riegel y Slocum (1974), refiere que son percepciones compartidas que los miembros forman a raíz de las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, tanto formales e informales.
- Gibson (1984), explica que el concepto de clima organizacional está vinculado con los dominios que perciben los miembros como características del ambiente laboral. El clima es conceptualizado por la combinación de las percepciones de las variables conductuales, estructurales y procesales de una organización.
- Reichers y Schneider (1990), refiere que el proceder y reacción de los individuos en el trabajo está regulado por las apreciaciones de cada uno con respecto a la representación de una realidad objetiva. Pero a pesar de la individualidad de las percepciones, las conclusiones cognoscitivas pueden llegar a ser compartidas.

En base a las diferentes definiciones de clima Organizacional presentadas se infiere que clima organizacional corresponde al ambiente laboral de la organización, este ambiente influye directamente en el comportamiento y conducta de cada uno de los miembros de la organización. Entonces podemos afirmar que el clima organizacional se determina por la percepción del miembro con respecto a la labor desempeñada, esta percepción influye en el rendimiento, productividad y satisfacción de la labor desempeñada. (3)

Principales características del clima organizacional (16):

- * Es una referencia de la situación que se da en el lugar de trabajo.
- * Tiene cierta constancia.
- * Origina una importante impresión en el comportamiento de los colaboradores de una organización.
- * Perturba el compromiso que perciben los trabajadores con respecto a la organización a la que pertenecen, así mismo como el nivel de identificación que sienten con la misma.

- * Es afectado por el comportamiento y actitud de los miembros de la organización, y viceversa.
- * Es afectado por las variables estructurales de la organización tales como políticas, dirección, sistema de despido, etc.
- * El ausentismo y rotación excesiva indican mal clima laboral.

Una organización competitiva hoy en día es la que orienta sus principios hacia el bienestar de su equipo humano, forjando ambientes favorables, como son los vínculos entre el personal apoyados en la confianza, donde hay un compromiso con la organización y así mismo con su estrategia, generando esto un clima laboral favorable y directamente una buena estructura organizativa. Estamos hablando de un buen Clima Organizacional. (16)

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional está conformado por varias dimensiones, es decir tiene una naturaleza multidimensional. Las dimensiones son características que pueden ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los miembros de la misma. Para ejecutar un adecuado análisis del clima organizacional es importante comprender la definición de cada una de las dimensiones, dichas definiciones son dadas por diversos investigadores (3), pero en esta investigación mencionaremos las clasificaciones más resaltantes.

CLASIFICACIÓN SEGÚN LITWING Y STRINGER (15)

- Estructura, es el énfasis en la estructura formal, se refiere al sentimiento de los empleados con relación a las reglas, restricciones, controles y procedimientos de la organización.
- Responsabilidad, es el sentimiento del empleado de poder tomar decisiones por sí mismo, sin consultar al empleador. Es poder sentirse su propio jefe.

- Recompensa, es el sentimiento del empleado al ser remunerados por la labor bien realizada, se enfatiza más en el refuerzo positivo o recompensa que en el refuerzo negativo o sanción.
- Riesgo, es enfatizar en los riesgos calculados, es el sentimiento de riesgo y desafío del empleado frente a diversas situaciones laborales.
- Calidez, es el sentir del empleador frente a la confraternidad laboral en general, enfatizando la amistad y grupos amicales que se forman entre ellos.
- Apoyo, es la apreciación de colaboración entre los empleados y los empleadores. Se pone énfasis en el apoyo mutuo frente a las dificultades de la organización.
- Normas, es el sentimiento del empleado frente a la importancia del cumplimiento de las normas y exigencias laborales. Se enfatiza en realizar un buen trabajo.
- Conflicto, es el sentimiento por parte de los empleados frente a la atención prestada por los directivos acerca de las opiniones dadas por los primeros, a pesar de los diferentes puntos de vista. Se enfatiza en solucionar los inconvenientes de forma justa y transparente.
- Identidad, es la impresión que tiene el empleado con respecto a pertenecer a una organización y sentir que es un miembro valioso dentro de ella, así como formar parte de un equipo con una función específica.

CLASIFICACIÓN SEGÚN LIKERT (3)

- Métodos de mando, es el estilo de liderazgo que se emplea para influenciar en los colaboradores.
- Fuerzas Motivacionales, son los procedimientos usados para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

- Procesos de comunicación, son los tipos de comunicación en una organización, así de la forma de ejercerlos.
- Procesos de Influencia, es la importancia de la interacción entre empleador/empleado para concretar los objetivos de la organización.
- Procesos de toma de decisiones, son las formas de procesar la información en las que se basan las decisiones, así como la repartición de roles.
- Procesos de planificación, es la forma de establecer el régimen de implantación de objetivos o criterios.
- Procesos de control, es la función y distribución de control entre las diferentes instancias de la organización.
- Rendimiento y perfeccionamiento, es planificar hacia una instrucción deseada.

CLASIFICACIÓN SEGÚN LA OPS (1)

Liderazgo, Es la influencia que un individuo ejerce sobre el comportamiento de otros individuos, buscando eficiencia y eficacia para lograr objetivos establecidos. Esto se da por la habilidad de orientación y poder de convencimiento sobre otros individuos para realizar actividades asignadas con entusiasmo. Presenta como variables:

- Dirección, es el rumbo que poseen las actividades en una unidad laboral. Establece objetivos e identifica metas y medios para alcanzarlos.
- Excelencia, enfatiza la mejora constante mediante la obtención de conocimientos actualizados e instrumentos. Promueve la condición inocua de los productos y la buena impresión de las actividades de la organización.
- Trabajo en equipo, demanda lograr los objetivos en común, así como también entender la meta planteada.

- Solución de conflictos, toma en consideración los diferentes discernimientos e intereses, se debe confrontar las diferentes opiniones y resolverlas.

Motivación, Son las reacciones inherentes de los colaboradores, que se presentan frente a los estímulos que se producen en el medio. Sus variables son:

- Realización personal, pertenece al entorno ocupacional en el que se emplea las destrezas de la persona.
- Reconocimiento de la aportación, es el reconocimiento y confianza del esfuerzo realizado por parte de la organización. Satisface las necesidades del ego por eso tiene un elevado potencial motivador.
- Responsabilidad, es la aptitud que poseen las personas para atender de manera óptima sus deberes y a la consecuencia de sus acciones.
- Adecuadas condiciones de trabajo, son los entornos físicos, ambientales y psicosociales en donde se realizan las actividades laborales, así como el contar con adecuados medios que ayudan con el desempeño de las obligaciones asignadas.

Reciprocidad, es la correspondencia de dar y recibir entre el colaborador y la organización. Es una relación mutua. Presenta como variables:

- Aplicación del trabajo, es el sentimiento de responder al trabajo asignado de manera adecuada y favorable para el desarrollo de la organización.
- Cuidado del patrimonio de la organización, se refiere al cuidado de los bienes de la organización, también refiere a fortalecer y defender el prestigio de la misma mostrando una adecuada imagen de la organización.
- Retribución, la organización debe optimizar las retribuciones en beneficio de los empleados, así contribuye en su realización personal y desarrollo social de los mismos.
- Equidad, las retribuciones deben darse de manera equitativa, tratando a todos los empleados en condiciones de igualdad con respecto al trabajo y los beneficios.

Participación, es la forma que contribuye los individuos y los grupos formales como informales a lograr los objetivos de la organización. Sus variables son:

- Compromiso por la productividad, es la eficacia y eficiencia en la realización de funciones otorgadas de cada individuo y unidad de la organización, esto se da por el cumplimiento de funciones conforme a los estándares de calidad y cantidades establecidas.
- Compatibilidad de intereses, es cuando se integra los diferentes componentes en una misma dirección, con el fin de cumplir los objetivos de la organización.
- Intercambio de información, es el flujo de información entre las diferentes unidades de la organización para así desarrollar las metas comunes
- Involucramiento en el cambio, las organizaciones poseen una evolución constante, es por ello que el individuo debe optar por una postura implicada con el cambio para orientar y promover un progresivo desarrollo de la organización.

CLASIFICACIÓN SEGÚN MINSA (17)

- Comunicación, se basa en las redes de comunicación que se dan dentro de la organización, entre el empleado y los directivos, así como el poder hacer llegar las diversas demandas por parte de los empleados con total confianza.
- Conflicto y cooperación, hace referencia al nivel de colaboración por parte de los empleados con respecto a la realización de su labor asignada, y los instrumentos y recursos humanos que otorga la organización para el cumplimiento de la labor por parte del empleado. Los conflictos se dan por los diversos puntos de vista, si se presenta problemas se debe hablar sobre ellos en conjunto para poder corregirlos, así se idean estrategias para salvaguardar el clima organizacional. (16)
- Confort, es el esfuerzo que realiza la dirección de la organización para crear un ambiente laborales sano y agradable.

- Estructura, es la percepción de los miembros de la organización con respecto a las reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a las que se enfrentan en el cumplimiento de su labor. Se enfatiza en la burocracia versus un ambiente laboral libre, no formal y desorganizado.
- Identidad, es la percepción de pertenecer a una entidad, en la cual se siente valorado e importante dentro del equipo de trabajo. Es también sentirse comprometido con los objetivos de la organización tomándolos como personales.
- Innovación, es involucrar al miembro de la organización en cubrir la necesidad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambios en su manera de proceder.
- Liderazgo, trata de la influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de los miembros para lograr los objetivos de la organización. Depende de las condiciones de la sociedad tales como valores, procedimientos y normas.
- Motivación, nos dice que son las condiciones que conllevan a que un miembro de la organización trabaje menos o más. Son las intenciones y expectativas del empleado en su medio organizacional. Son las reacciones y actitudes que presenta el empleado frente a determinado estímulo en el medio.
- Recompensa, es la acción que realiza la organización en donde utiliza más la recompensa que la sanción. Esta dimensión produce un clima adecuado en la organización, siempre que no haya castigo en cambio haya incentivo para el empleado a realizar mejor su labor.
- Remuneración, es la percepción monetaria que recibe el empleado por su labor en la organización.
- Toma de decisiones, esta dimensión evalúa la información proporcionada y que ha sido utilizada en las decisiones de la organización, también analiza el papel de los empleados en las decisiones tomadas.

- La centralización de la toma de decisiones, refiere al análisis que hace la organización para delegar decisiones por niveles jerárquicos.

SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO

USUARIO INTERNO

Karl Albrecht y Jack Carson hace más de diez años instauraron el termino cliente interno o usuario interno en sus publicaciones “La Revolución de los servicios” y “La Excelencia de los Servicios”, a pesar de ello no ha logrado una gran generalización, pues resulta contradictorio por los conceptos ya establecidos en la sociedad, lo que hace poco era conocido como empleado, trabajador, obrero, peón o recurso humano hoy debe ser llamado cliente interno o usuario interno. Este término deriva de la conjetura del análisis de que el cliente o usuario interno es proveedor de un producto de su trabajo, pero a su vez es cliente del proceso anterior llevado a cabo por la organización que es quien le hace llegar el producto. (5)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Al ser este un término muy amplio a lo largo del tiempo varios autores han expuesto diversas definiciones, pues hay un gran interés por conocer el fenómeno que conlleva a la satisfacción o insatisfacción en el ambiente laboral, es por ello que se menciona a continuación las definiciones más relevantes según criterio propio:

- Ivancevich & Donnelly (1968) indico que el concepto de la satisfacción laboral (satisfacción del usuario interno) conlleva a dos perspectivas diferentes: (a) como un estado emocional, o respuesta afectiva hacia el trabajo; y (b) como el resultado de una comparación necesidades laborales y las remuneraciones que ofrece el empleo. (17)
- Landy y Conte (2005) afirmaron que la satisfacción del usuario interno es la actitud que se genera de la experiencia laboral. (18)

- Hegney, Plank y Parker (2006) indicaron que la satisfacción en el área laboral se establece por la correlación entre propiedades del ambiente de trabajo y los colaboradores. (17)
- Newton y Keenan, la satisfacción del usuario interno es un efecto de la relación entre el carácter propio del individuo con del ambiente laboral. También toma en cuenta la actitud la cual la considera como resultado de la experiencia del usuario interno y la interacción del mismo con el medio organizacional. (18)
- Spector afirma que la satisfacción laboral es una actitud reflejo de las apreciaciones de los trabajadores con respecto a sus oficios. (18)

Se llega a la conclusión de que la satisfacción del cliente interno es un estado emocional positivo que posee el sujeto, el cual es el resultado de las experiencias con ambiente laboral, a su vez se indica que tiene carácter multidimensional. (2)

Importancia del estudio de la satisfacción del usuario interno.

La importancia de estudiar la variable de satisfacción del usuario interno radica en la relación de esta con otras variables lo cual repercute en el incremento de la calidad de las organizaciones, es por ello que se da una mayor importancia a las actitudes del usuario interno con respecto a la organización, y esta responde dándolas como prioridad a dichas actitudes. Se discurre en una posible relación entre la satisfacción del usuario interno y el ambiente laboral. (2)

Teorías de la satisfacción del usuario interno

La teoría de los dos factores de Herzberg, denominada teoría de dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción; refiere que la satisfacción y la insatisfacción del usuario interno en el trabajo es producto de la interrelación de los factores intrínsecos y los factores extrínsecos. Los factores extrínsecos están referidos a las condiciones de trabajo, tales como el salario, políticas de la institución, el ambiente físico, etc. Según la teoría bifactorial estos factores extrínsecos pueden prevenir o evitar la insatisfacción del usuario interno, pero no pueden determinar la

satisfacción ya que ésta sería determinada por los factores intrínsecos, que serían factores emocionales propios del usuario interno con respecto a la institución como por ejemplo responsabilidad, logro, etc. (17)

El modelo propuesto por Lawler es el de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, esta teoría relaciona la expectativa del usuario interno con respecto a la recompensa que recibiría por su labor y lo que realmente recibe, si la expectativa se cumple o se supera el usuario interno obtiene satisfacción caso contrario si ocurre lo inverso es decir si no se cumple la expectativa se produciría insatisfacción en el usuario interno. (19)

DIMENSIONES PROPIAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO (18)

- Condiciones físicas y/o materiales, se refiere al estado de los instrumentos, mobiliarios o el equipamiento que influye en el ambiente laboral, son medios que facilitan el desarrollo de las labores, y a su vez debe brindar comodidad para el cumplimiento de las mismas. Se enfoca en un adecuado equipamiento y condiciones de los ambientes a su vez adecuada distribución la cual brinde privacidad como para realizar bien su trabajo. En un entorno relacionado con la salud y el mejoramiento o mantenimiento de la calidad de vida es importante instaurar esquemas de salud, así como de seguridad.
- Beneficios laborales y/o remunerativos, se refiere al sistema de recompensas que recibe el usuario interno como pago por su labor. Este sistema comprende sueldos, prestaciones, reconocimientos ya sea materiales o emocionales los cuales satisfacen muchas necesidades y dan sensación de bienestar y seguridad.
- Políticas Administrativas, es el grado de conformidad que presenta el usuario interno frente a las normas institucionales las cuales tienen como función regular la relación laboral trabajador- organización. por lo tanto, analiza el comportamiento de los colaboradores en la organización y como este impacta en la misma.

- Relaciones interpersonales, hace referencia al nivel de simpatía que produce las interrelaciones personales que se producen entre usuarios internos pertenecientes a la misma institución con quienes participan en las actividades profesionales. La armonía de las relaciones que poseen con sus compañeros del área laboral en donde se desarrollan genera empatía e identificación con el grupo así mismo de forma individual el usuario interno desarrolla potenciales que favorecen un buen ambiente laboral y un mayor avance de la organización.
- Realización personal, Es la posibilidad que tiene el usuario interno de lograr su autorrealización al realizar actividades laborales significativas. El entorno laboral influye sobre la motivación de los usuarios internos lo cual produce un incremento o disminución de sus esfuerzos. La capacitación permanente del profesional de salud incrementa y desarrolla la calidad de sus conocimientos, proporcionando las habilidades necesarias para un mejor y actualizado desempeño del usuario interno en salud, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.
- Desempeño de tareas, el desenvolvimiento en el terreno laboral es la facultad para realizar a cabalidad los deberes u obligaciones de acuerdo a su profesión con gran compromiso. Por lo tanto, para la realización de sus actividades laborales no solo es necesario conocimientos y destrezas para realizar una ejecución también se necesita disposición y la intención de llevar a cabo de manera adecuada la tarea encomendada.
- Relación con la autoridad, es la percepción que posee el usuario interno con respecto a la relación de sus actividades laborales cotidianas y su jefe directo. La labor del jefe directo radica en otorgar al usuario interno la instrucción para realizar las actividades laborales y disciplina para el cumplimiento de las mismas, todos los días laborables. La conducta del jefe directo afectara la satisfacción del usuario interno en el trabajo, la consideración por parte del jefe directo es la única conducta que influye en la satisfacción del usuario interno. El jefe directo y los líderes en general tienen un papel importante en las organizaciones porque dependiendo de la

efectividad de su liderazgo, determinará el tiempo y la cantidad de objetivos que alcance la organización.

1.4.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Administración de servicios en salud. Es una disciplina de la salud pública. Tiene como función la integración eficiente y efectiva de los recursos humanos, físicos y también económicos para una atención óptima de servicios de salud al usuario.

Clima laboral es el lugar donde los trabajadores se comunican entre sí. Su principal característica es que ejerce influencia sobre la conducta de los trabajadores con respecto a la organización a la que pertenecen, así también como el ambiente físico de la organización influye en las emociones del trabajador.

Entorno laboral: Es el Conjunto de circunstancias, físicas y morales, que rodean a un trabajador; se refiere a la relación y percepción del trabajador en referencia al ambiente laboral y sus compañeros de labores.

Gestión de Calidad en Salud. La gestión de la calidad es el aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad, la cual comprende tres procesos: planificación, organización y control, todos ellos aplicados en las organizaciones de salud. (20)

Gestión en salud. Es un proceso integral, dinámico, sistemático y participativo, el cual es dirigido bajo el liderazgo de la autoridad en salud, esta dirección se basa en las políticas de salud, busca que los planes, programas y proyectos de salud se realicen de manera efectiva, coordinada y organizada, entre las diferentes autoridades. El propósito de alcanzar los mejores resultados en salud para la población.

Organizaciones de salud. Se define como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, DISAS/DIRESAS, sede central, redes, micro redes, y también las instancias de salud EsSalud, Fuerzas Armadas, Policía Nacional y Sector Privado. (15)

1.4.3 FORMULACION DE LA HIPOTESIS

Si existe una significativa relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021.

CAPÍTULO II

MÉTODOS

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO

2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La reciente investigación reúne las condiciones metodológicas de un estudio descriptivo dado que recolecto y detallo información de las variables, correlacional pues busco medir el grado de relación entre las variables a estudiar, posee un enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos y el análisis estadístico, así mismo es de tipo prospectivo.

2.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que presenta esta investigación es no experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas, pues lo que se hizo fue recolectar los datos concernientes a los sujetos de estudio en un contexto natural para luego realizar el análisis correspondiente.

Esta investigación es de corte transversal pues se ejecutó en un determinado momento realizando un corte en el tiempo y no se realizó un seguimiento. Así mismo esta investigación es de tipo prospectiva.

2.1.3 POBLACIÓN

Tanto en el análisis de la variable de clima organizacional como para la variable de satisfacción del usuario interno, la población ha sido el personal en su totalidad que labora en la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús”

2.1.4 MUESTRA Y MUESTREO

a) Muestra.

Para el análisis de ambas variables la muestra está conformada por los 30 terapeutas físicos que laboran en el servicio de medicina física y en la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso niño Jesús”

b) Muestreo

La técnica de muestreo que se ha utilizado en la investigación, dado que en ambas variables la muestra es la totalidad de la población es muestreo censal.

2.1.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Para la variable de clima organizacional:

- Terapeutas que pertenecen al servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús”, y desearon participar en la investigación la cual autorizaron al firmar el consentimiento informado.

Para la variable de satisfacción del usuario interno:

- Terapeutas que pertenecen al servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús”, y desearon participar en la investigación la cual autorizaron al firmar el consentimiento informado.

2.1.4.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Para la variable de clima organizacional:

- Terapeutas que no pertenecen al servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso niño Jesús”.
- Terapeutas del servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso niño Jesús” que no desean participar.

Para la variable de satisfacción del usuario interno:

- Terapeutas que no pertenecen al servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso niño Jesús”.
- Terapeutas del servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso niño Jesús” que no desean participar

2.1.5 VARIABLES

- Clima organizacional.

Es una variable de tipo cualitativa. Posee once dimensiones según la clasificación del MINSa, y para su estudio se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado por el MINSa.

- Satisfacción del usuario interno.

Es una variable de tipo cuantitativa, posee siete dimensiones y para su estudio se utilizó como instrumento la Escala Laboral de Sonia Palma.

Cuadro de Operacionalización de variables (ANEXO 1)

2.1.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Para la variable de *clima organizacional* en esta tesis se utilizó la encuesta como medio para recolectar los datos, la misma que nos ayudó a conocer el parecer de los terapeutas físicos con referencia a la variable a analizar. El instrumento que utilizamos en la recolección de datos será el cuestionario para el estudio del Clima Organizacional (MINSa), el mismo que consta de 34 enunciados para evaluar las once dimensiones de la dicha variable.

Ficha técnica del instrumento “clima organizacional”

Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional

Autor: MINSA

Aplicación: Individual y directa

Escala de medición:

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
-------	---------	----------------	---------

- Para la evaluación de la variable satisfacción del usuario interno, el método que se utilizó en esta tesis es el cuestionario, el cual recolecto información brindada por los terapeutas físicos de la institución. El instrumento que se utilizo es la Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo la cual es utilizada para conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen los terapeutas físicos hacia la institución, este instrumento consta de 36 items fue validada por expertos que determinó mediante la medida de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin (coeficiente KMO) y el test de esfericidad de Bartlett que fueron aplicadas a la muestra en su totalidad de 30 trabajadores de Lima –Metropolitana en el 2005. Los datos arrojados (KMO = 0,723 / Bartlett(Sig) = 0,000) validaron el instrumento.

Ficha técnica del instrumento “satisfacción del usuario interno”

Escala de Satisfacción Laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo

Aplicación: Individual y directa

Escala de medición:

- “Total Acuerdo”
- “Acuerdo”
- “Indeciso”
- “Desacuerdo”
- “Totalmente desacuerdo”

2.1.7 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Clima organizacional.

Para conocer la realidad del Clima organizacional de los terapeutas físicos del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” se les entrego a estos el **Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional elaborado por el MINSA**, el cual consta de 34 ítems, el cual fue resuelto de forma presencial o virtual en los momentos que disponían los terapeutas en los meses de febrero a marzo.

- Satisfacción del usuario interno.

Para conocer el nivel en el que se encuentra la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” se les otorgo a los terapeutas físicos de los diversos programas el cuestionario elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo la cual realizo un estudio mediante el cual valido su instrumento aplicándolo a un grupo de trabajadores en Lima – Metropolitana en el año 2005. El instrumento recibe por nombre **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**. Es un instrumento diseñado con la técnica Likert que consta de 36 ítems tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial en siete factores.

El análisis de los datos se realizó mediante tablas y gráficos de barras, con la concerniente interpretación, lo cual permitió analizar los resultados obtenidos. Durante la realización de esta investigación se utilizó los programas de estadística e informática SPSS versión 25 y Microsoft Excel 2016 para realizar las hojas de cálculo.

2.1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para llevar a cabo la investigación se presentó una solicitud a la oficina de dirección del área médica de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”,

En esta investigación se respetó los principios éticos descritos en la Declaración de Helsinki (21), puesto que, en una evaluación de riesgo, los beneficios que se obtendrían serían mucho mayor a los riesgos que son casi nulos. Además, a los terapeutas físicos, previamente a entregarle los instrumentos de recolección de datos correspondientes, se les informo los motivos y razones de la investigación, se garantizó la reserva de los datos brindados, y con accesibilidad total a los datos recaudados. Se les hizo firmar un consentimiento informado donde se detalla lo explicado anteriormente, también se les explico que tienen total libertad de retirarse en cualquier momento de la investigación, sin consecuencia alguna.

Asimismo, el desarrollo de esta investigación se realizó respetando los principios éticos necesarios para su ejecución, estos son:

- Beneficencia, el investigador tiene la intención de generar un beneficio en la persona en la que realiza el acto, en este caso en los terapeutas físicos de la Institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús”.
- No Maleficencia, no se realiza ninguna acción que pudiera producir daño a los individuos participantes en este trabajo de investigación.
- Confidencialidad, el presente trabajo de investigación registra y garantiza el anonimato y la privacidad de la información de cada colaborador en este estudio.
- Justicia, la participación de cada integrante de este estudio ha sido escogida sin ningún tipo de prejuicio o discriminación reconociendo y tratando a cada participante con igual respeto y consideración.
- Autonomía, en el presente trabajo de investigación se respetó la disposición de cada participante de integrarse libremente y poder permanecer o no dentro del mismo.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

Descripción de resultados:

Tabla 1

Nivel del clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	26	86.7	86.7	86.7
Bueno	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Nota. Base de datos

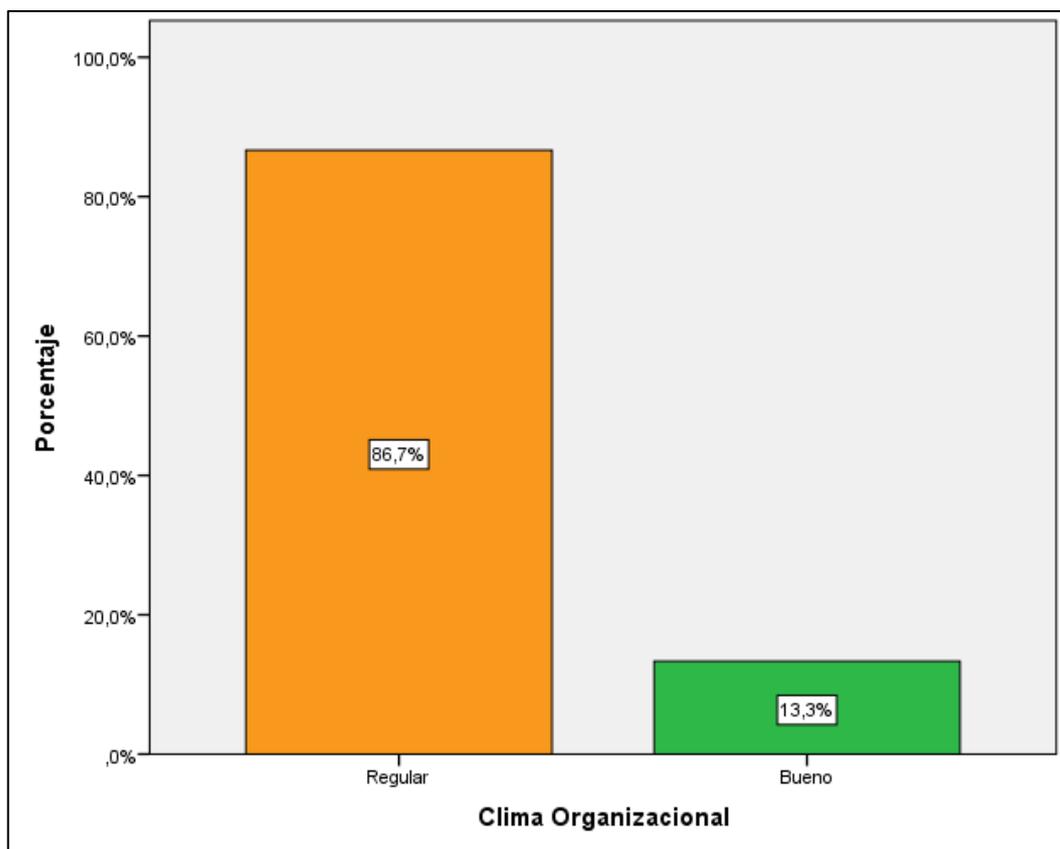


Figura 1. Niveles de clima organizacional

De la tabla 1 se aprecia que del 100% de encuestados (30 terapeutas físicos) el 86.7% (26) perciben que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular mientras que un 13.3% (4) consideran que el nivel es bueno y es importante recalcar

que ninguno de los profesionales encuestados considera que se encuentre en un nivel malo el clima organizacional.

Tabla 2

Nivel de la satisfacción del usuario interno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	23	76.7	76.7	86,7
Bueno	7	23.3	23.3	100,0
Total	30	100.0	100,0	

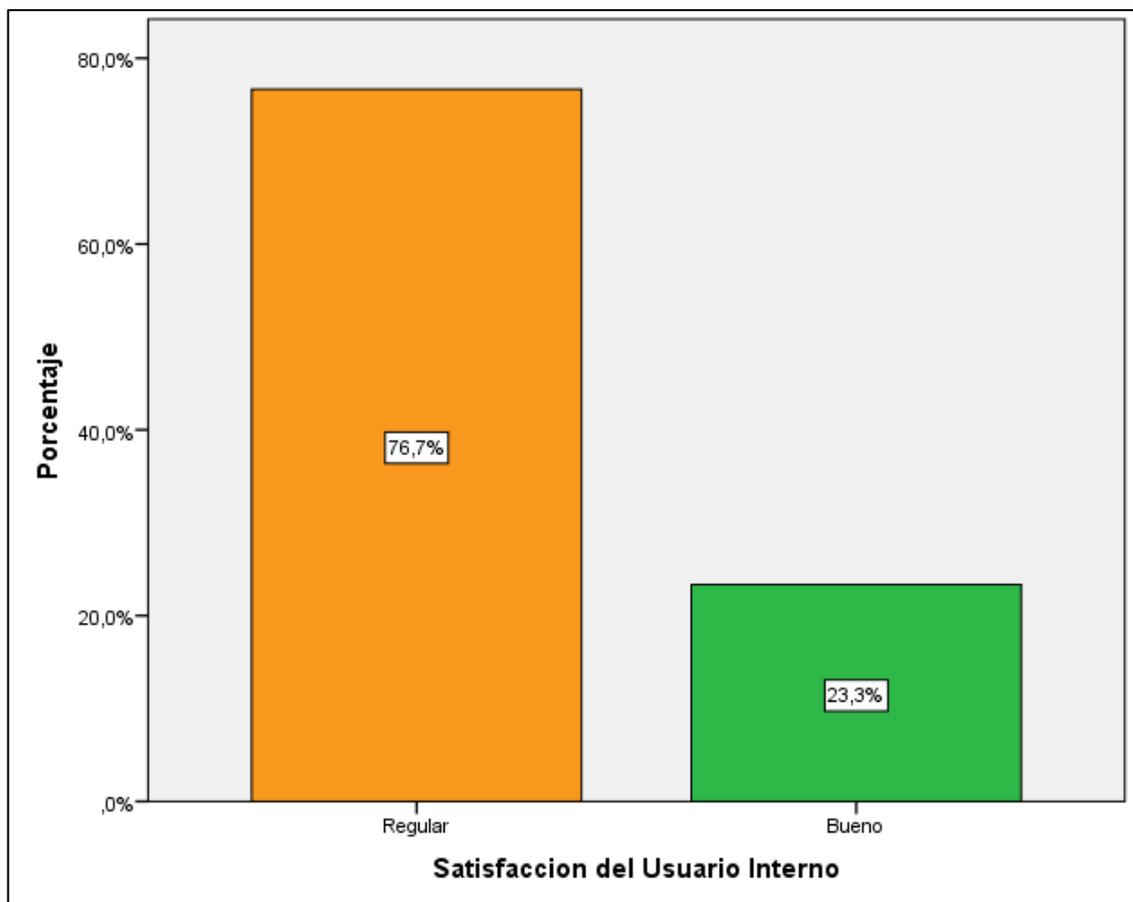


Figura 2. Niveles de satisfacción del usuario interno

De la tabla 2 se aprecia que del 100% de encuestados (30 terapeutas físicos) el 76.7% (23) perciben que la satisfacción del usuario interno se encuentra en un nivel regular mientras que un 23.3% (7) consideran que el nivel es bueno y asimismo se

evidencia que ningún profesional considera que la satisfacción del usuario interno esté en un nivel malo.

Tabla 3
Nivel de clima organizacional por género

Niveles	Frecuencia		Porcentaje	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Regular	20	6	83.3%	100%
Bueno	4	0	16.7%	0%
Total	24	6	100%	100%

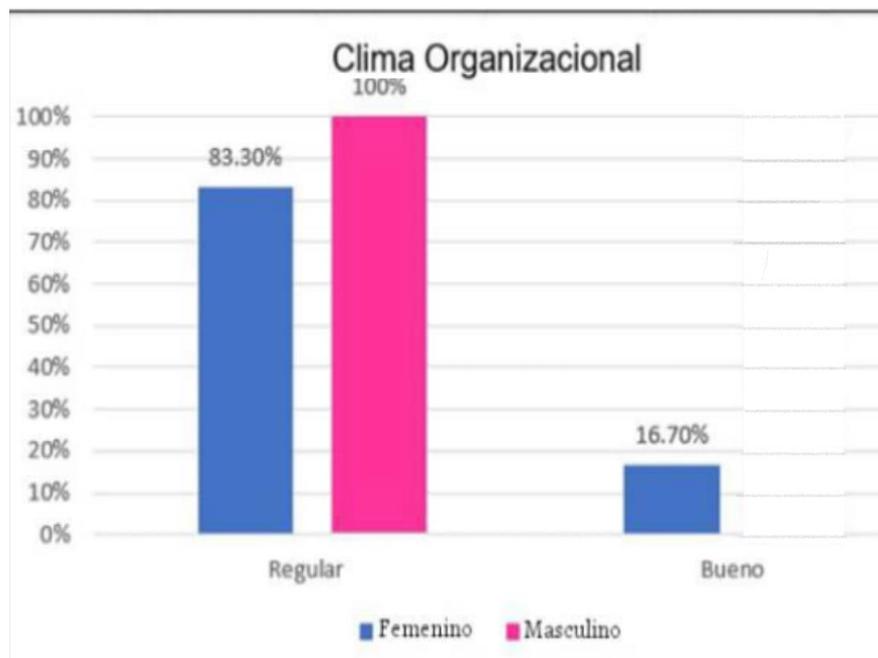


Figura 3. Niveles de clima organizacional por género

De la tabla 3 se aprecia que del 100% de encuestados (30 terapeutas físicos) el 83.3% (20 mujeres) perciben que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular, a su vez, el 100% (6 varones) también consideran que el clima organizacional está en un nivel regular; sin embargo, para establecer una conclusión es importante señalar que la mayoría de encuestados son mujeres.

Tabla 4

Nivel de la satisfacción del usuario interno por género

Niveles	Frecuencia		Porcentaje	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Regular	18	5	75%	83.3%
Bueno	6	1	25%	16.7%
Total	24	6	100%	100%

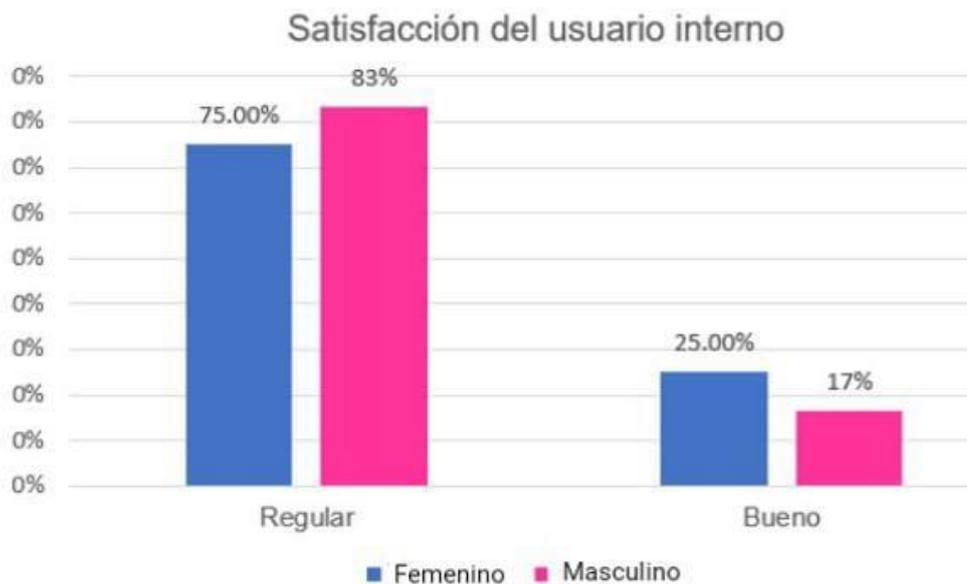


Figura 4. Niveles de satisfacción del usuario interno por género

De la tabla 4 se aprecia que del 100% de encuestados (30 terapeutas físicos) el 75% (18 mujeres) señalan que la satisfacción del usuario está en un nivel regular y coincidentemente un 83% (5 varones) tienen la misma percepción, por otro lado, hay un 25% (6 mujeres) que consideran que el nivel es bueno y un 17% de varones también consideran el mismo nivel; se concluye entonces que tanto varones como mujeres perciben que la satisfacción del usuario está en un nivel regular.

Resultados inferenciales

Para realizar el análisis estadístico primero se debe comprobar si los datos obtenidos con respecto a la variable subsiguen el modelo de distribución normal u ocurre todo lo contrario. Es por ello que se utilizó la prueba de normalidad recurriendo a la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra posee menos de 50 individuos.

Prueba de Normalidad

El procedimiento que se siguió para ejecutar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk fue el siguiente:

a) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0):

No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021

Nivel de significación o margen de error: $\alpha = 5\% = 0,05$ c)

Estadístico de prueba: Shapiro – Wilk

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

$$\text{Donde: } b = \sum_{i=1}^n a_i [X_{(n-i+1)} - X_i]$$

Tabla 5

Prueba de normalidad del clima organizacional y la satisfacción del usuario

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,404	30	0,000
Satisfacción del Usuario Interno	0,526	30	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de normalidad se decide trabajar con Rho de Spearman ya que se trata de correlaciones no paramétricas

b) Regla de decisión:

Si $p_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $p_valor (Sig) > 0,05$ se acepta la hipótesis nula

De la tabla 5 se observa que, el p-valor (Sig.) es igual 0,002 como este valor es menor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos de las variables no presentan una distribución normal.

c) Conclusión: Como las variables no presentaron distribución normal, para efectuar la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica y siendo la muestra 30 se halló la correlación con el coeficiente Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis Nula (H0):

No existe una significativa relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación perteneciente a la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021

Hipótesis Alterna (Ha):

Existe una significativa relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación perteneciente a la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021

Tabla 6

Correlación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno.

			Clima Organizacional	Satisfacción del Usuario Interno
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,450
		Sig. (bilateral)	.	0,03
		N	30	30
	Satisfacción del Usuario Interno	Coefficiente de correlación	0,450	1,000
		Sig. (bilateral)	0,03	.
		N	30	30

De los resultados de la tabla 6 se determina la existencia de una moderada correlación ($r=0.450$) entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno; asimismo es significativa ya que $p_valor = 0.03$ menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que señala que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación perteneciente a la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021.

Tabla 7**Correlación entre la variable clima organizacional y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario interno.**

Variable*correlación	Rho de Spearman	Sig. bilateral	N	Nivel
Clima organizacional y condiciones físicas o materiales.	0.614	0.000	30	Correlación moderada
Clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos	0.609	0.016	30	Correlación moderada
Clima organizacional y políticas administrativas	0.115	0.050	30	Correlación baja
Clima organizacional y relaciones interpersonales	0.109	0.450	30	Correlación baja
Clima organizacional y realización personal	0.354	0.080	30	Correlación baja
Clima organizacional y desempeño de tareas	0.230	0.090	30	Correlación baja
Clima organizacional y relación con la autoridad	0.170	0.368	30	Correlación baja

De los resultados de la tabla 7 se determina que existe una correlación moderada ($r = 0.614$) entre el clima organizacional y la dimensión condiciones físicas o materiales; asimismo es significativa ya que $p_valor = 0.00$ menor que 0.05 . Respecto al clima organizacional y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se halló correlación moderada y significativa ($r = 0.609$ y $p_valor = 0.016$); en cuanto al clima organizacional y las políticas administrativas se comprobó que existe correlación baja pero significativa ($r = 0.115$ y $p_valor = 0.050$); para el clima organizacional y la realización de personal se determinó que existe correlación baja y significativa ($r = 0.354$ y $p_valor = 0.080$); respecto al clima organizacional y el desempeño de tareas se evidenció la existencia de correlación baja y significativa ($r = 0.230$ y $p_valor = 0.090$) y finalmente se halló una correlación baja y significativa ($r = 0.170$ y $p_valor = 0.368$) entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad. De los resultados se

concluye que la variable clima organizacional posee una relación significativa con cada una de las dimensiones que posee la variable de satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la institución de rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre en el periodo de febrero a marzo del 2021.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

DISCUSIONES

Este trabajo de investigación analiza la relación entre aspectos relevantes del clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario interno de los terapeutas pertenecientes al servicio de terapia física y rehabilitación. Cuando se analizó los datos obtenidos en esta investigación se pudo aseverar que la aceptación de la hipótesis general de la investigación, manifestando así, la existencia de una relación entre las variables de este estudio.

En la actualidad subsiste una mayor inclinación por conocer la satisfacción del usuario interno pues es una importante arista en una organización, es fundamental para que la organización cumpla sus objetivos entre ellos la más importante que brindar atención de calidad. Es por ello que una adecuada satisfacción del usuario interno que se desenvuelve en un adecuado clima organizacional conlleva a una atención de calidad.

Analizando el objetivo general, se logra comprobar la existencia de una significativa relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” ubicada en Pueblo Libre- Lima en el periodo de febrero a marzo 2021, al respecto Pérez Y. (2), en el año 2018, en Lima- Perú, en su investigación aplicada a las enfermeras y enfermeros que laboran en el servicio central de esterilización del hospital Santa Rosa, halló la existencia de una relación directamente proporcional y significativa estadísticamente hablando entre el clima organizacional y satisfacción laboral, así mismo la variable de clima organizacional tuvo una valoración que la ubico en el nivel medio y la variable de satisfacción laboral se ubicó en un nivel regular, estos resultados son muy parecidos a los que se obtuvieron en esta investigación, debemos aclarar que la variable satisfacción del usuario interno y la variable satisfacción laboral son equivalentes. En su investigación Franco S. (10) en un establecimiento de salud llamado San Joaquín demostró que hay una correlación significativa entre la variable clima

organizacional y la variable satisfacción del usuario interno lo que indica que la primera variable influye sobre la segunda, a pesar que el clima organizacional se encuentra en un nivel “por mejorar” y en cuanto a la satisfacción del usuario de los trabajadores de dicho establecimiento de salud, el 56,8% indico que se encuentran satisfechos. Todo lo contrario pasa en la investigación realizada por Guanilo S.(8) en el Centro de Salud Yugoslavia en Nuevo Chimbote la cual realizo en el 2019, donde concluyo la relación entre las variables de clima laboral y la satisfacción del usuario interno no es significativa puesto que al realizar una prueba estadística Rho Spearman esta arroja una correlación negativa.

En el análisis del primer objetivo específico, a la evaluación de los resultados en la tabla 7 donde se evaluó la existencia de una correlación entre la variable clima organizacional y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario interno en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” en el periodo de febrero a marzo 2021, se comprobó que existe una significativa relación, encontrándose una correlación moderada entre la variable clima organizacional y las dimensiones beneficios laborales y condiciones físicas o materiales, y se halló una correlación baja pero aun así significativa entre la variable clima organizacional y las dimensiones políticas administrativas, relaciones interpersonales, realización personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad. Franco S. (10) en el 2018 al realizar su investigación en el centro San Joaquín, busco encontrar una relación entre la variable de clima organizacional y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario interno encontrando que solo existe una correlación significativa con las dimensiones de trabajo actual y trabajo general, estas dimensiones equivalen a las dimensiones de condiciones física o materiales y desempeño de tareas.

En cuanto al segundo objetivo específico, donde se plantea describir los niveles de clima organizacional en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” se obtiene que el 86,7% de los terapeutas encuestados refieren que se encuentra en un nivel regular, a diferencia del estudio realizado por Tonder J.(11) en el 2018, en la Clínica

San Juan de Dios en su servicio de rehabilitación, donde el grupo de estudio esta conformado por 80 terapeutas pertenecientes a dicho establecimiento y el 67,50% de estos indico que el nivel en el que se encuentra el clima organizacional es “favorable”. Cabe recalcar que en ambos estudios se utilizó el mismo instrumento de evaluación que es el cuestionario elaborado por el MINSA para evaluar el nivel en que se encuentra la variable clima organizacional.

Con relación al tercer objetivo específico, al analizar los resultados se encontró que el 76,7% de los terapeutas del servicio de terapia física de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” perciben que la variable de satisfacción del usuario interno en un nivel regular mientras que el 23,3% de los mismos perciben dicha variable en un nivel bueno. Estos resultados son parecidos a los recaudados por Chavez J. (12) en donde se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma a Terapeutas físicos obteniendo como resultados que el 18,2% percibe un nivel alto, el 68,2 % percibe un nivel y solo un 13,6% percibe un nivel bajo de satisfacción laboral. En ambos estudios los terapeutas físicos se encuentran medianamente satisfechos.

Con respecto al cuarto y quinto objetivo específico en donde se piden analizar los niveles en los que se encuentran las variables de esta investigación según género, no se encontraron estudios con los que se podría realizar una comparación, abriendo así un nuevo tema de estudio para futuras. Cabe resaltar que en cuanto a la variable de clima organizacional no existen grandes diferencias de opiniones entre el género masculino y femenino puesto que los varones en su totalidad perciben un clima laboral regular a su vez también la mayoría de las mujeres (83.3%) lo perciben de la misma manera, cabe resaltar que hay mayor cantidad de mujeres. En cuanto a la variable de satisfacción del usuario interno tanto varones en un 83% y mujeres en un 75%, es decir ambos géneros en su mayoría, coinciden en estar satisfechos de manera regular.

,

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La conclusión que se llegó luego de haber realizado la prueba de normalidad, la cual utilizo el Rho de Spearman, dado que se trata de correlaciones no paramétricas, fue que existe una correlación moderada de $r=0.450$ entre la variable clima organizacional y variable la satisfacción del usuario interno, que permite desechar la hipótesis nula aceptando la hipótesis que señala que hay una significativa relación entre las variables de este estudio realizado en el servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” del distrito de Pueblo Libre de Lima en el periodo de febrero a marzo 2021.
- Se concluye que hay una significativa relación entre el clima organizacional del servicio de terapia física y rehabilitación, y cada una de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario interno todo esto en la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” en el periodo de febrero a marzo, puesto que si lo disgregamos observamos que existe una correlación moderada ($r=0.614$) entre la clima organizacional y la dimensión condiciones físicas o materiales, con respecto a la evaluación de la variable clima organizacional y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se halló correlación moderada y significativa ($r=0.609$), en cuanto al clima organizacional y las políticas administrativas se determinó que correlación existente es significativa y baja ($r=0.115$), para la variable clima organizacional y la dimensión realización de personal se determinó que existe correlación baja y significativa ($r=0.354$), respecto al clima organizacional y el desempeño de tareas se evidenció la existencia de correlación baja y significativa ($r =0.230$) y finalmente para el clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad se halló correlación baja y significativa ($r=0.170$).

- Los niveles en el que se encuentra la variable clima organizacional según lo que indicaron los terapeutas físicos de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” evaluado en los meses de febrero a marzo fueron que el 86,7% perciben en un nivel “regular” la variable en estudio, así mismo el 13,3% indica que el clima organizacional no es óptimo, ningún terapeuta físico considero en un nivel “bueno” a la variable clima organizacional.
- Los niveles en el que se encuentra la satisfacción de los terapeutas físicos de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” evaluado en los meses de febrero a marzo fue que el 76,7% lo percibe en un nivel “regular”, solo el 23.3% considera a la satisfacción del usuario interno en un nivel “bueno”, es por ello lo que indica que en líneas generales satisfacción de los terapeutas físicos en cuanto a su entorno laboral es regular.
- Con respecto a la variable clima organizacional en un análisis por género, el 83,3% de mujeres encuestadas indican que se encuentra en un nivel “regular”; a su vez el 100% de varones también consideran que dicha variable se encuentra en un nivel “regular”.
- Con respecto al nivel de la variable satisfacción del usuario interno en un análisis por género, el 75% de mujeres como el 83% de varones que consideran que se encuentra en un nivel “regular”. Es decir que los terapeutas físicos de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” tanto varones y mujeres en su mayoría se encuentran regularmente satisfechos con las condiciones laborales que poseen.

RECOMENDACIONES

- Sabiendo de la existencia de una relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción del usuario interno es regular se sugiere crear medios que permitan elevar los niveles de estas dos variables de estudio, ya que teniendo una reciprocidad positiva entre ambas se generara medios que beneficiaran al paciente.
- Se debería realizar una evaluación mucho más profunda para así poder analizar las dimensiones de cada variable estudiada, y así conocer las deficiencias y poder crear un plan para superarlas, al igual se puede reforzar o mantener el nivel las dimensiones que no se encuentren deficientes.
- Sabiendo que el clima organizacional en los profesionales terapeutas físicos de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” se encuentra en niveles regulares, se sugiere realizar capacitaciones y actividades recreacionales con la finalidad de socializar entre ellos, y así haya una mayor integración laboral para así mejorar el nivel de clima organizacional.
- Se sugiere realizar capacitaciones internas con la finalidad de que el personal se sienta apoyado en sus logros personales, a lo cual se le puede incluir premiaciones e incentivos, que haga que la satisfacción del usuario interno sea mucho más elevada ya que se encuentra en niveles regulares.
- Se recomienda mejorar las áreas de trabajo donde se desenvuelven los terapeutas, generar planes de limpieza y desinfección, así mismo proporcionar materiales de bioseguridad para la protección contra el Covid19. Por ende simplificar la tramitación para realizar pedidos de mantenimiento.

Con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción en el que se encuentran las dimensiones de “desempeño de tareas” y “relación con la autoridad” se sugiere dar libertad a los terapeutas para planificar e implementar algunos objetivos laborales, teniendo en cuenta los valores de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”, además de la consideración de la visión y misión de la misma

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

1. Naranjo C, Paz A, Marín S. Clima organizacional- una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud. Red Rev Científicas América Lat el Caribe, España y Port [Internet]. 2015;17:105–26. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187243060006>
2. Perez Y, Zafra E. Clima organizacional y satisfaccion laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Available from: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TESIS Pérez Yolanda - Zafra Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TESIS_Pérez_Yolanda_-_Zafra_Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Alvarado C. “ Relación Entre Clima Organizacional Y Cultura De Seguridad Del Paciente En El Personal De Salud Del Centro Médico Naval ” [Internet]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3678/Alvarado_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Diario El Peruano. Clima laboral influye en la productividad empresarial [Internet]. LIMA; 2018 [cited 2020 Feb 24]. p. 1. Available from: <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>
5. Vasquez V. Relación entre el desempeño organizacional y la satisfaccion del cliente intreno en la direccion de Red de Salud Alto Amazonas - Region Loreto 2017. Universidad César Vallejo. 2017. 6. ESSALUD. Susalud: 74% de asegurados satisfechos con los servicios de EsSalud | EsSalud [Internet]. 2016 [cited 2020 Dec 15]. Available from: <http://www.essalud.gob.pe/susalud-74-de-asegurados-satisfechos-con-los-servicios-de-essalud/>
7. Cabrera J. Informe de Aplicación de Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo del Instituto de Rehabilitación Infantil y Educación Especial

- “Milagroso Niño Jesús” de Pueblo Libre en el año 2017, Lima-Perú. LIMA; 2017.
8. Guanilo S. Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2019 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45980/Guanilo_ISI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Castillo E, Medina M, Bernardo J, Reyes C, Ayala C. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. Rev Cuba Salud Publica [Internet]. 2019;45(2):1–13. Available from: <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1351/es>
 10. Franco S. Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en Centro de salud San Joaquín . Ica, Junio 2018 [Internet] . Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33296/franco_ssh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Tonder J. Clima organizacional del servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27227/Tonder_EJJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
 12. Chavez J. Relacion entre el nivel de motivacion con la Satisfaccion Laboral del profesional de Terapia Fisica y Rehabilitación en la Clinica San Juan de Dios de la ciudad del Cusco, 2017.[Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2017. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7058/Chavez_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Orihuela A. Satisfacción del Usuario Interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016 [Internet].

Universidad Privada Antenor Orrego. 2016. Available from: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF

14. Castillo M. Evaluación de la satisfacción al cliente interno y el clima organizacional en la Unidad Gestión de Servicios Generales del área de salud Paraíso Cervantes en el año 2019. Instituto Centroamericano de Administración Pública; 2019. San Jose - Costa Rica 2019. [Internet] Instituto Centroamericano de Administración Pública. 2019. Available from: <https://recursosbiblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2019/Mar%c3%ada%20Priscila%20Castillo%20Solano.pdf>
15. Ministerio de Salud del Perú. Documento técnico: Plan para el estudio del Clima Organizacional 2008-2011 [Internet]. lim; 2009. p. 25. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
16. Apaza R. “ Nivel de satisfacción del usuario interno del Puesto de Salud ‘ SASBI ’ de Villa El Salvador , Lima-Perú enero 2014 ” Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2014
17. Faya A, Venturo C, Herrera M, Hernández R. Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apunt Univ.* 2018;8(3):43–56.
18. Naranjo Reino M teresa. El Clima Organizacional y su Influencia en la Calidad de Servicio del Area de Terapia Fisica Y Rehabilitacion del Centro Medico Nuestra Señora de la Elevación [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2016. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24901>
19. Bozo M, Reyes H, San Martin M. Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz. Universidad Academica de Grado Cristiano; 2005.

20. Perez J. La Calidad De Atencion Y Nivel De Satisfaccion De Los Usuarios Del Area De Rehabilitacion Delhospital Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social, Del Canton Latacunga Provincia De Cotopaxi, En El Periodo Noviembre 2013 - Marzo 2014 [Internet]. Universidad Técnica De Ambato Facultad De Ciencias De La Salud Carrera De Terapia Física. Universidad Tecnica de Ambato; 2015. Available from: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8480>
21. Mundial AM. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Gac Med Mex [Internet]. 2001;137(4):387–90. Available from: http://www.conamed.gob.mx/prof_salud/pdf/helsinki.pdf

ANEXOS

Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>Operacionalización de la variable</i>					
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<i>Clima organizacional</i>	Cualitativa	El clima organizacional es el conjunto de propiedades del entorno laboral, las cuales son percibidas por los trabajadores de la organización y que influye en su comportamiento, motivación, en la comunicación con la organización.	Es el conjunto de propiedades percibidas por los terapeutas físicos de la IRIEE “Milagroso niño Jesús”, que influyen en su comportamiento, motivación, en la comunicación con la IRIEE “Milagroso niño Jesús”. Esta percepción puede ser medida por las once dimensiones comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración, toma de decisiones para ello se utiliza el <i>cuestionario para el estudio del clima organizacional</i> elaborado por el MINSa.	Comunicación	Fluidez / Tipo de comunicación
				Conflicto y cooperación	Solidaridad / Ayuda mutua
				Confort	Comodidad
				Estructura	Ambiente ergonómico / Infraestructura
				Identidad	Identificación / Compromiso
				Innovación	Tecnología / Capacitación
				Liderazgo	Guía para seguir
				Motivación	Confianza / Reconocimiento
				Recompensa	Ascensos / Incentivos
				Remuneración	Honorarios
Toma y centralización de decisiones.	Autonomía otorgada/ centralización				

<i>Operacionalización de la variable</i>					
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<i>Satisfacción del Usuario Interno</i>	Cuantitativa	La satisfacción de usuario interno es un conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el usuario interno tiene hacia su trabajo	Es el conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que tienen los terapeutas físicos de la IRIEE “Milagroso niño Jesús”, hacia la IRIEE “Milagroso niño Jesús”. Puede ser analizada desde sus dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, realización personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad para medirlas se utilizara escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física del ambiente Ambiente confortable Comodidad ambiente laboral
				Beneficios Laborales y/o remunerativo	Remuneraciones Expectativas económicas
				Políticas administrativas	Reconocimiento de su labor por la institución Disgusto con horario Normas de la institución
				Relaciones Interpersonales	Entorno con compañeros de trabajo Relaciones personales con colegas Solidaridad en el ambiente de trabajo
				Realización Personal	Sentirse realizado / Sentirse bien consigo mismo
				Desempeño de Tareas	Sentirse útil (sentimiento por el desempeño) Aburrimiento de trabajo
				Relación con la autoridad	Relación y valoración del trabajo de sus superiores.

Anexo 2

Consentimiento informado

Nombre de la investigación:

Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario interno del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”- Pueblo Libre, febrero a marzo 2021

Persona responsable de la investigación: Yovera Cornejo, Lizbeth Vanessa

Se le consulta si le desea ser voluntario en este estudio de investigación médica. Debe leer y firmar este formulario para participar en este estudio. Este documento le dará más información sobre el estudio. Por favor, haga todas las preguntas que sean necesarias antes de decidir si desea participar en el estudio. No debe firmar este formulario si tiene preguntas que no hayan sido contestadas.

Objetivo de la encuesta: En el presente estudio queremos examinar algunos aspectos relacionados con la calidad de atención que Ud., tiene como padre y/o acompañante de un niño atendido por nuestra institución.

Duración del estudio: el tiempo aproximado para la resolución de la encuesta es de 30 minutos aproximadamente.

Riesgos del estudio: Este estudio no conlleva a ningún riesgo ni efecto secundario a quien lo realiza.

Costos de la encuesta: Esta encuesta no le conlleva ningún costo al usuario participante.

Beneficios: Pongo a su conocimiento que esta investigación va a servir para que más adelante se mejoren los servicios de salud en nuestro establecimiento y mejorar sustancialmente la calidad de vida de toda la comunidad.

Confidencialidad: Los resultados de esta entrevista serán mantenidos en absoluta reserva. Su nombre y el nombre del menor atendido no serán utilizados para ningún propósito que sea ajeno a la presente investigación.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, al igual que la decisión de retirarse en el momento que estime conveniente.

Si tiene alguna duda puede consultar con el investigador a cargo al número celular 986587705 o vía email a vanessayovera86@gmail.com.

CONSENTIMIENTO: Si Ud. se ha decidido a participar en el estudio, por favor firme a continuación y guarde una copia de este documento.

Yo, _____ he leído y entiendo el presente documento, y acepto participar en la investigación descrita.

Firma del Participante
DNI

Firma del Investigador
DNI

Anexo 3: Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional.

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

1. Nombre de la Organización de Salud:

2. Tipo de Organización de Salud:

<input type="checkbox"/> DIRESA	<input type="checkbox"/> DISA
<input type="checkbox"/> GERESA	<input type="checkbox"/> Hospital
<input type="checkbox"/> Instituto	<input type="checkbox"/> Red
<input type="checkbox"/> Micro - Red	<input type="checkbox"/> Establecimiento de Salud

3. Sub Sector:

<input type="checkbox"/> MINSA	<input type="checkbox"/> EsSalud	<input type="checkbox"/> FFAA	<input type="checkbox"/> PNP	<input type="checkbox"/> Privado
--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	------------------------------	----------------------------------

4. Ubicación Geográfica:

<input type="checkbox"/> Costa	<input type="checkbox"/> Sierra	<input type="checkbox"/> Selva
--------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

5. Código del cuestionario: _____

6. Edad: _____

7. Sexo:

<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino
-----------------------------------	------------------------------------

8. Grupo Ocupacional:

<input type="checkbox"/> Administrativo	<input type="checkbox"/> Asistencial
---	--------------------------------------

9. Profesión: _____

10. Condición:

<input type="checkbox"/> Nombrado	<input type="checkbox"/> Contratado
-----------------------------------	-------------------------------------

11. Tiempo trabajando en la Institución:

12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual: _____

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

<u>ITEMS</u>	<u>Nunca</u>	<u>A veces</u>	<u>Frecuentemente</u>	<u>Siempre</u>
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
Mis compañeros de trabaja toman Iniciativas para la solución de problemas,	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mí función.	1	2	3	4
En mí organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi Institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4

Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juegan papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica sí estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido.	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, por su colaboración

Anexo 4:

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente y marque según corresponda:

“Totalmente de acuerdo”: **TA** “De Acuerdo”: **A** “Indeciso”: **I** “Desacuerdo”: **DA**

“Totalmente desacuerdo”: **TDA**

N°	Dimensiones	Puntuación				
		TA	A	I	DA	TDA
1	La distribución física de ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realice.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realice es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es comprensivo(a).					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

12	Es grata la disposición de mi jefe cuando realice alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable .					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realicé las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					

27	La relación que tengo con los superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labor.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 5

SOLICITUD DE AUTORIZACION

Solicita: Autorización para realizar Cuestionarios en los terapeutas del servicio de terapia física y rehabilitación.

CMDTE. S. PNP. Patricia Margarita Hundskopf Llosa

Jefe del Dpto. De Salud de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús” – CODAM PNP

Pte.

Yo, Lizbeth Vanessa Yovera Cornejo, Bachiller en terapia física y rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, identificado con DNI N°: 43692697; ante Ud., me presento y expongo: Que, siendo necesario aplicar los cuestionarios “*Cuestionario para el estudio del clima organizacional* elaborado por el MINSA” y “Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma”, en los terapeutas del servicio de terapia física y rehabilitación y así poder conocer el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción del usuario interno, a efectos de conocer el nivel de relación entre ambos. Solicito se sirva autorizar la realización del cuestionario, siendo el resultado de las mismas informado a su despacho para su conocimiento y fines.

Es oportuno felicitar la positiva gestión de las autoridades de esta institución que, en respuesta a su importancia y relevancia en el área de salud, en el área de terapia física y rehabilitación no puede estar exenta de participar en esta investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud., tramitar dicha solicitud por ser de razón.

Pueblo Libre, 24 de febrero del 2021

.....
Lizbeth Vanessa Yovera Cornejo

Bachiller Terapia Física Y
Rehabilitación -UNMSM

"AÑO DEL BICENTENARIO"

AUTORIZACIÓN

Yo CMDTE S. PNP. Patricia Margarita Hundskopf Llosa, Jefe del Dpto. De Salud de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial "Milagroso Niño Jesús" - CODAM PNP.

Autorizo que la Bachiller en terapia física y rehabilitación Lizbeth Vanessa Yovera Cornejo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplique los instrumentos de investigación de la tesis titulada "Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial "Milagroso Niño Jesús", febrero a marzo 2021".

Se entrega la siguiente autorización para los fines que se estimen convenientes.

Pueblo Libre, 25 de febrero del 2021




PATRICIA MARGARITA HUNDSKOPF LLOSA
COMANDANTE S. PNP
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SALUD
IRIKE "MNIJ" - CODAM PNP

Anexo6:



Visto el expediente digital N° F01B4-20210000038, de fecha 24 de febrero de 2021 de la Facultad de Medicina, sobre aprobación de Proyecto de tesis

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Decanato N° 1569-D-FM-2013 ratificada con Resolución Rectoral N° 01717-R-2016 de fecha 19 de abril de 2016, se aprueba el Reglamento para la Elaboración de Tesis para optar el Título Profesional en las Escuelas Académico Profesionales de la Facultad de Medicina, que en su Capítulo I. Introducción, Art. 2: establece que: "La tesis debe ser un trabajo inédito de aporte original, por la cual se espera que los estudiantes adquieran destrezas y conocimientos que los habiliten para utilizar la investigación como un instrumento de cambio, cualquiera sea el campo del desempeño" así mismo, en su Capítulo VI: Del Asesoramiento de la tesis: Art. 28 establece que: "La Dirección de la EAP con la opinión favorable del Comité de Investigación, solicitará a la Dirección Académica la Resolución Decanal respectiva para proceder a su ejecución";

Que, mediante Oficio N° 000040-2021-EPTM-FM/UNMSM, el Director de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, solicita la emisión de la Resolución de Decanato aprobando el Proyecto de tesis titulado "Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial "Milagroso Niño Jesús", febrero a marzo 2021", presentado por la Bachiller Yovera Cornejo Lizbeth Vanessa - Código 05010434 del área de Terapia Física y Rehabilitación, el cual tiene los méritos en forma y en fondo para ser considerado apto para su ejecución y cuenta con la aprobación del Comité de Investigación de la EP de Tecnología Médica. Su asesor es el Dr. José Mammel Yampufé Cometero – Código 08901A; y,

Estando a lo establecido por el Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N°30220;

SE RESUELVE:

1° Aprobar el Proyecto de Tesis, según detalle:

Estudiante: Lizbeth Vanessa Yovera Cornejo Código de matrícula N° 05010434 E.P. de Tecnología Médica Área: Terapia Física y Rehabilitación	Título del Proyecto de Tesis: "Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial "Milagroso Niño Jesús", febrero a marzo 2021"
Asesor: Dr. José Manuel Yampufé Cometero Código docente: 08901A	

2° Encargar a la Escuela Profesional de Tecnología Médica el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese, archívese.

DRA. ALICIA J. FERNÁNDEZ GIUSTI VDA. DE PELLA
VICEDECANA ACADÉMICA

DR. LUIS ENRIQUE PODESTA GAVILANO
DECANO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://spagd.unmsm.edu.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: YR1YVNL





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE MEDICINA
DECANATO

Visto el expediente digital N° F01B4-20210000366 de fecha 24 de noviembre de 2021 de la Facultad de Medicina, sobre rectificación de la Resolución de Decanato N° 000421-D-FM-2021

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General – Decreto Supremo N°004-2019-JUS, Art. 212.1: Rectificación de errores: “Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión”;

Que, mediante Resolución de Decanato RD N° 000421-D-FM-2021 de fecha 17 de febrero de 2021, aprueba el Proyecto de Tesis titulado ““Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Milagroso Niño Jesús”, febrero a marzo 2021”, elaborado por la Bachiller Yovera Comejo Lizbeth Vanessa Código 05010434 del área de Terapia Física y Rehabilitación;

Que, mediante Oficio N°000539-2021-EPTM-FM/UNMSM, el Director de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, solicita rectificación de la Resolución de Decanato N° 000421-D-FM-2021, en lo concerniente al cambio de asesor fallecimiento; y,

Estando a lo establecido por el Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N°30220;

SE RESUELVE:

1° Rectificar la Resolución de Decanato N° 000421-D-FM-2021 de fecha 17 de febrero; en lo concerniente al cambio de asesor; de acuerdo a lo detallado:

DICE:

Dr. José Manuel Yampufé Cornetero – Código 08901A

DEBE DECIR:

Mg. Luisa Lucia Quispe Valladares – Código 0A4184

Quedando vigente todo lo demás que ella contiene.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://spagd.unmsm.edu.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: GNBAPDM

