

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO Y SU RELACION CON EL
DESEMPEÑO LABORAL. PERSONAL RED MUNICIPAL DE SALUD
CHUQUIHUTA. MUNICIPIO DE CHUQUIHUTA.GESTION 2023
TRABAJO EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER EN
SALUD PÚBLICA**

SANDRA MARTINEZ RAMIREZ

POTOSI, FEBRERO, 2024

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO Y SU RELACION CON EL
DESEMPEÑO LABORAL. PERSONAL RED MUNICIPAL DE SALUD
CHUQUIHUTA. MUNICIPIO DE CHUQUIHUTA.GESTION 2023**

**TRABAJO EN OPCION AL GRADO DE MAGISTER EN
SALUD PÚBLICA**

TUTOR: MSC. ÁLVARO BORIS MARTÍNEZ

POTOSI, FEBRERO, 2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como uno de los requisitos previos para la obtención del certificado de Magister en Salud Pública, de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Post grado e Investigación o a la biblioteca de la Universidad para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca los derechos de publicación de este trabajo o parte de él manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

SANDRA MARTINEZ RAMIREZ

POTOSI, FEBRERO, 2024

DEDICATORIA

A mis padres Julio Martínez Arequipa y Corina Ramírez Huayhua, a mi querida hija Krisbey Samara Calani Martínez y mi esposo que desde el cielo está a mi lado Wilber Alexander Calani Gutiérrez que cuentan con mi admiración por apoyarme a cumplir mis sueños y metas todo dentro de la honestidad.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco:

- ***A Dios***
- ***A mi familia***
- ***A la red de Salud Municipal Chuquihuta***
- ***Al responsable de la red Municipal Dr. Ebert Villca Mamani***
- ***A todo el personal de salud y administrativo de la red de salud Municipal Chuquihuta***
- ***Al tutor MSc. Álvaro Boris Martínez***
- ***A la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca Vicerrectorado Centro De Estudios De Posgrado E Investigación***
- ***Y a todos los docentes que participaron en mi formación académica***

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes de Investigación	2
1.2. Situación Problemática	6
1.3. Pregunta de Investigación	8
1.4. Hipótesis	8
1.4.1. Operacionalización de Variables	9
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo General	10
1.5.2. Objetivos Específicos	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL	11
2.1. Bases Teóricas	11
2.1.1. La Salud pública y el desempeño laboral del personal de salud	11
2.1.2. Calidad de atención y manejo del recurso humano en salud	13
2.1.3. Principales teorías sobre la satisfacción laboral en el ámbito organizacional. ...	15
2.1.4. Satisfacción del usuario interno	16
2.1.5. Dimensiones de la satisfacción del usuario interno	18
2.1.6. Rendimiento laboral del personal de salud	18
2.1.7. Dimensiones del rendimiento laboral	19
2.1.3. Evaluación del Desempeño laboral	20
2.1.8. Relación de satisfacción del usuario interno y el rendimiento laboral	22
2.2. Marco contextual	24
2.2.1. Municipio de Chuquihuta	24
2.2.2. Red municipal de salud Chuquihuta	25
2.2.3. Personal de Salud de primer nivel	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	29
3.1. Diseño de la Investigación	29
3.2. Población	29
3.3. Muestreo	30
3.4. Criterios de Selección	30
3.4.1. Criterios de Inclusión	30
3.4.2. Criterios de Exclusión	30
3.5. Aspectos Éticos	30
3.6. Pruebas Bioestadísticas	31

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1. Presentación de Resultados	33
4.2. Discusión de Resultados	49

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución de la población en estudio según: Edad. Red de salud Chuquihuta. 2023	33
Tabla N° 2 Distribución de la población en estudio según: Sexo. Red de salud Chuquihuta. 2023	34
Tabla N° 3 Distribución de la población en estudio según: Años de servicio. Red de salud Chuquihuta. 2023	35
Tabla N° 4 Distribución de la población en estudio según: Área de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023	36
Tabla N°5 Satisfacción del usuario interno respecto a su trabajo actual. Red de salud Chuquihuta. 2023	37
Tabla N°6 Satisfacción del usuario interno respecto al trabajo en general. Red de salud Chuquihuta. 2023	38
Tabla N°7 Satisfacción del usuario interno respecto a la interacción con el jefe inmediato. Red de salud Chuquihuta. 2023	39
Tabla N°8 Satisfacción del usuario interno respecto a las oportunidades de progreso. Red de salud Chuquihuta. 2023	40
Tabla N°9 Satisfacción del usuario interno respecto a la remuneración e incentivos. Red de salud Chuquihuta. 2023	41
Tabla N°10 Satisfacción del usuario interno respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023	42
Tabla N°11 Satisfacción del usuario interno respecto al ambiente de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023	43

Tabla N°12	
Grado de satisfacción al usuario interno de la red municipal Chuquihuta. Gestión 2023	
.....	44
Tabla N°13	
Desempeño laboral respecto a las competencias del individuo. Red de salud Chuquihuta. 2023	
.....	45
Tabla N°14	
Desempeño laboral respecto a las competencias para el puesto. Red de salud Chuquihuta. 2023	
.....	46
Tabla N°15	
Desempeño laboral del personal de salud de la red municipal de Chuquihuta. 2023 ..	47
Tabla N°16	
Relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral. Trabajadores de la red municipal Chuquihuta 2023	
.....	48

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	
Distribución de la población en estudio según: Edad. Red de salud Chuquihuta. 2023 ...	
33	
Gráfico N° 2	
Distribución de la población en estudio según: Sexo. Red de salud Chuquihuta. 2023	
.....	34
Gráfico N° 3	
Distribución de la población en estudio según: Años de servicio. Red de salud Chuquihuta. 2023.....	
	35
Gráfico N° 4	
Distribución de la población en estudio según: Área de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023.....	
	36
Gráfico N°5	
Satisfacción del usuario interno respecto a su trabajo actual. Red de salud Chuquihuta. 2023	
.....	37
Gráfico N°6	
Satisfacción del usuario interno respecto al trabajo en general. Red de salud Chuquihuta. 2023	
.....	38
Gráfico N°7	

Satisfacción del usuario interno respecto a la interacción con el jefe inmediato. Red de salud Chuquihuta. 2023 39

Gráfico N°8

Satisfacción del usuario interno respecto a las oportunidades de progreso. Red de salud Chuquihuta. 2023..... 40

Gráfico N°9

Satisfacción del usuario interno respecto a la remuneración e incentivos. Red de salud Chuquihuta. 2023..... 41

Gráfico N°10

Satisfacción del usuario interno respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023 42

Gráfico N°11

Satisfacción del usuario interno respecto al ambiente de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023 43

Gráfico N°12

Grado de satisfacción al usuario interno de la red municipal Chuquihuta. Gestión 2023 44

Gráfico N°13

Desempeño laboral respecto a las competencias del individuo. Red de salud Chuquihuta. 2023 45

Gráfico N°14

Desempeño laboral respecto a las competencias para el puesto. Red de salud Chuquihuta. 2023 46

Gráfico N°15

Desempeño laboral del personal de salud de la red municipal de Chuquihuta. 2023 .. 47

Gráfico N°16

Relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral. Trabajadores de la red municipal Chuquihuta 2023 48

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1	
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	59
ANEXO N° 2	
NOTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES	61
ANEXO N° 3	
INTRUMENTO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	62
ANEXO N° 4	
ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL	64
ANEXO N° 5	
FOTOS DEL ESTUDIO	65
ANEXO N° 6	
PERSONAL DE SALUD 2023.....	69

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en el departamento de Potosí en la red de salud Chuquihuta y tiene como objetivo Determinar el grado de satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de salud de Chuquihuta durante la gestión 2023.

El presente estudio es de tipo observacional, correlacional, de corte transversal, en el cual se aplicará el análisis estadístico, basado en datos objetivos, recolectados mediante instrumentos descritos dentro el enfoque cuantitativo. Como técnicas de investigación se aplicó dos encuestas estructurada mediante dos cuestionarios tipo Likert, el primero relacionado con la satisfacción del usuario interno, la segunda encuesta tipo Likert fue publicada para determinar el desempeño laboral del personal de salud.

La población o universo de estudio del presente trabajo de investigación, está conformada por todo el personal de salud que trabaja en la red municipal de salud Chuquihuta, durante la gestión 2023, llegando a ser 44 funcionarios entre el personal asistencial, personal administrativo y personal de apoyo de la institución.

Entre las conclusiones más relevantes se establece que relacionando la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal Chuquihuta, que de 10 personal de salud que tuvieron una buena satisfacción en su trabajo, 7 tienen un buen desempeño laboral, de 26 que tienen una regular satisfacción laboral 16 tiene un buen desempeño laboral y de 8 funcionarios que tienen un mala satisfacción laboral 5 tiene un mal desempeño laboral.

Según el CHI 2 cuyo valor es de $p=0.000$ se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud.

Tomando en cuenta el valor del estadístico de Tau-b de kendall que es 0.499 se puede observar que existe una correlación moderada entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral de los funcionarios de la red municipal Chuquihuta 2023

Palabra clave: Satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral

ABSTRACT

The present work was developed in the department of Potosí in the Chuquihuta health network and its objective is to determine the degree of satisfaction of the internal user and its relationship with the work performance of health personnel who work in the municipal health network of Chuquihuta during management 2023.

The present study is observational, correlational, cross-sectional, in which statistical analysis will be applied, based on objective data, collected using instruments described within the quantitative approach. As research techniques, two structured surveys were applied using two Likert-type questionnaires, the first related to internal user satisfaction, the second Likert-type survey was published to determine the work performance of health personnel.

The population or universe of study of this research work is made up of all the health personnel who work in the Chuquihuta municipal health network, during the 2023 administration, reaching 44 officials among healthcare personnel, administrative personnel and maintenance personnel. support of the institution.

Among the most relevant conclusions, it is established that relating the satisfaction of the internal user and the work performance of the health personnel who work in the Chuquihuta municipal network, that of 10 health personnel who had good satisfaction in their work, 7 have a good performance. work, of the 26 who have a fair job satisfaction, 16 have a good job performance and of the 8 officials who have a bad job satisfaction, 5 have a bad job performance.

According to CHI 2, whose value is $p=0.000$, it can be stated that there is a relationship between internal user satisfaction and the work performance of health personnel.

Taking into account the value of Kendall's Tau-b statistic, which is 0.499, it can be seen that there is a moderate correlation between the satisfaction of the internal user and the work performance of the officials of the Chuquihuta 2023 municipal network.

Keyword: Internal user satisfaction and its relationship with job performance

INTRODUCCION

La satisfacción del usuario interno, y el desempeño laboral del personal de salud, es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde hace muchos años en el sistema de salud, tanto nacionales como internacionales, abarcando amplios grupos de población y con infinidad de variables, en un intento de encontrar relaciones entre unas y otras en la organización que a su vez van delimitando determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas laborales, las cuales condicionan las variables mencionadas.

En este sentido la satisfacción del usuario interno en un ambiente donde el personal de salud desempeña el trabajo en relación laboral con los compañeros, son elementos que van conformando lo que se denomina clima organizacional, el cual puede ser un vínculo o un obstáculo para un buen rendimiento laboral en conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro y fuera de ella también puede ser un factor de discusión e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

El personal de salud de la red municipal de salud Chuquihuta del municipio Chuquihuta, hace referencia en los estándares de calidad, donde la satisfacción laboral no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento. Un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario.

Dentro de la bibliografía consultada se puede observar diferentes autores que muestran la perspectiva sobre la satisfacción del usuario, como por ejemplo para el autor Oliver (1) Donde “La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio”; Westbrook indica que “se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo”

Por otro lado, los investigadores Yu y Dean, (2) entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo, Cronin, Brady y Hult mencionan que está demostrado que tiene una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual.

Autores como: Avedis Donabedian (3) que fue uno de los impulsores de la calidad en el área de la salud, para el este proceso consiste en "La interrelación entre médico-paciente, donde define la calidad en salud como la capacidad de los servicios que se brindan en una institución para proporcionar el mayor beneficio con el menor riesgo para el usuario, en función de los recursos disponibles y de los valores sociales"

Instituciones como la Organización mundial de la salud (4) define calidad como; "Un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud".

En este sentido en el presente trabajo se tomó en cuenta el nivel de satisfacción del usuario interno, porque muchas veces se ignora y no se toman en cuenta en las diferentes decisiones de la institución. En consecuencia, no se los ve como parte de un equipo de trabajo y no se toma en cuenta los aportes. De esta manera lo que se busca en la actualidad es mostrar que el usuario interno es parte fundamental de la organización el cual de cuando a este estado de satisfacción se observa un determinado rendimiento laboral.

El presente estudio tiene como propósito determinar el grado de satisfacción del usuario interno como son los trabajadores en salud y de cómo esto influye en el desempeño laboral, en la red de salud del municipio de Chuquiuta del departamento de Potosí, lo cual será un aporte para la salud pública de esta municipio, ya que los procesos de calidad tienen que mejorar, partiendo del personal de salud, el cual está encaminado en aplicar acciones en la atención de calidad al usuario externo.

1.1. Antecedentes de investigación

La satisfacción del usuario interno, y el rendimiento laboral ha sido un gran desafío para las instituciones y organizaciones en salud, tanto públicas como privadas, para mejorar la calidad de atención y poder alcanzar los objetivos planteados en cada gestión.

A fines del siglo pasado se comenzó una nueva era, dominada por ciertas formas de vivir, de comportarse, de relacionarse, en definitiva por una nueva cultura donde se producen grandes avances tecnológicos, principalmente en informática, comunicaciones y transporte; y

comienzan nuevas formas de vida, aumentando la competencia en todos los campos, se suman a estos cambios la realidad de estar viviendo en una escala global o universal y una situación de crisis, en diversos aspectos y en relación con diversos procesos fundamentales de la sociedad; produciendo serias y significativas consecuencias en todos los sistemas sociales. (5)

Herzberg (6) postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales, un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos, los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.

Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista; pero no pueden determinar la satisfacción ya que estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son sustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (7)

En América latina la autora Nora Agnes Vega Villalobos (8) en 1997 en su investigación sobre “El sistema de valores del cliente externo e interno evidenciados en el proceso de enfermería”, el marco de referencia de gestión de calidad contempla el sistema de valores del cliente interno, el externo y la influencia de los valores del hospital, esa organización donde se desarrolla el proceso de enfermería, para tener el conocimiento del individuo y su familia sobre lo que consideran como vivir y ser saludable hay que observar su comportamiento e inmiscuirse en su pensamiento sobre los valores de su cultura.

Se realizó la revisión bibliográfica para dicho estudio, donde se encontraron diferentes trabajos de investigación con temática similar, lo cual ayudó con la elaboración del presente trabajo, con la finalidad de no reiterar la problemática abordada y así realizar una nueva propuesta, entre las cuales se puede nombrar las siguientes:

En el año 2022 se desarrolló en Bolivia un estudio por Laura Dolly Laime, (9) titulado: Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, cuyo objetivo fue Identificar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en el usuario interno de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, tipo observacional, prospectivo, con un nivel investigativo relacional y transversal, Se aplicó dos encuestas de tipo Likert, usando como instrumento el cuestionario S20/23 para medir el nivel de satisfacción y el cuestionario EVADEST para medir el desempeño laboral de 23 ítems para medir la variable satisfacción y de 18 ítems para medir la variable desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a 46 usuarios internos de diferentes instituciones SEDES, Ministerio de Salud, y GAMEPA que pertenecen a los 11 establecimientos de salud del Municipio de Achocalla.

De acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, se determinó que existe correlación positiva baja, con un valor de $p=0,263$ (26%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,168 lo que significa que ambos resultados se corroboran, siendo el resultado mayor al valor $p>0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula.

Se concluye, que la variable satisfacción no tiene mayor impacto y/ o relación sobre la variable desempeño laboral. Sin embargo, entre ambas se evidencia una correlación baja. A pesar de que los usuarios internos tienen una percepción alta de satisfacción y desempeño laboral.

LLuncor et al. (10) en el año 2021 publicó un estudio cuyo objetivo fue analizar las habilidades que presentan los trabajadores como elemento, para generar mayor productividad en las diferentes organizaciones.

Utilizaron una metodología descriptiva, de corte transversal, de enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental. El resultado fue, en relación a influencia de la jefatura con la motivación que presentan los servidores, arrojan un resultado positivo, el cual es importante para el desarrollo de altos cargos de distintas organizaciones. Se concluyó, es fundamental propiciar evaluaciones periódicas a los servidores con el propósito de mejorar las debilidades que presentan y repotenciar las capacidades que poseen.

El trabajo de investigación, simboliza una contribución, no sólo para el establecimiento de salud, sino por la envergadura que representa afrontar una calidad de servicio más eficiente que genere una percepción positiva por parte de los usuarios. El desempeño laboral, como indicador de gestión, debe ser constantemente evaluado, para poder captar procedimientos erróneos y poder corregirlos, así como implementar estrategias, con la finalidad de brindar una

mejor calidad de servicio a la población que acuden por una cita médica o por trámites administrativos.

Otro estudio publicado en Perú el año 2021 (11) lleva el título de: Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre calidad de vida laboral y desempeño del personal de salud en tiempos de pandemia en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari, Amarilis - Huánuco, 2021.

Fue un estudio con enfoque cuantitativo, tipo prospectivo, observacional, transversal y de nivel relacional. Con una población de 161 y una muestra de 114 elementos. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron: cuestionario de calidad laboral GOHISALO modificado y un cuestionario de desempeño.

Dentro de los resultados se tiene que El 54.4% tienen regular calidad de vida laboral, el 38.6 % alta calidad de vida laboral y el 7% baja calidad de vida laboral. Respecto al desempeño, el 53.5% presentó regular desempeño, el 40.4% buen desempeño y el 6.1% deficiente desempeño. En cuanto a la relación entre calidad de vida laboral y desempeño, el 27.2% reportaron alta calidad de vida laboral y buen desempeño; 3.5% tuvieron deficiente calidad de vida y deficiente desempeño.

Se concluye estableciendo que la relación entre calidad de vida laboral y desempeño ($X^2: 55,750, p = 0.000$), con un nivel asociación moderado (V de Cramer=0.494).

En el trabajo publicado por Linares Marín Jacqueline Susan (12) se puntualiza el propósito de determinar la relación correlativa entre la Motivación laboral y el desempeño laboral en el Centro de Salud la Huayrona 2017, teniendo la base de muestra con 48 trabajadores que laboral en el centro de salud, aplicando dos tipos de instrumento para la medición de la motivación laboral y el desempeño laboral, los mismos que fueron evaluados por expertos en el tema y concibiendo su validación.

Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al

augmentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

De acuerdo a estos antecedentes descritos se pudo observar que el tema de la satisfacción del usuario interno y el rendimiento laboral es un aspecto muy relevante para la salud pública lo cual amerita ser estudiado ya que el aporte con información actualizada podrá fortalecer los procesos de calidad en la red de salud del municipio de Chuquihuta y brindar una mejor atención a la población.

1.2. Situación Problemática

El problema que aborda el presente trabajo, es la satisfacción del usuario interno y su relación con el rendimiento laboral, que trabajan en los centros de salud del municipio de Chuquihuta de lo cual no existe información, desconociendo por completo cuáles son las necesidades, cuáles son las expectativas, cual es la percepción que se tiene sobre el ambiente laboral, cuáles son las aspiraciones dentro la institución y en su puesto de trabajo, etc.

En muchos encuentros para realizar el análisis de la información en el municipio de Chuquihuta (C.A.I) se pudo percibir quejas sobre la administración de los recursos humanos lo cual preocupa ya que no se conoce la opinión de los empleados a ciencia cierta.

El personal de dirección esta consiente de la importancia de la medición de la satisfacción del cliente interno, y sobre el rendimiento laboral; pero necesita datos reales para conocer dicha satisfacción, para prestar mayor atención a las necesidades de los clientes internos y conocer cuáles son las percepciones que se tiene dentro de sus puestos de trabajo.

En efecto, del grupo humano capacitado y profesional que conforma el equipo de Salud, del municipio de Chuquihuta es el responsable y la cara visible de esta institución, del trabajo depende la entrega de una óptima prestación de servicios, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y el prestigio de la organización, lo cual no se lo está considerando de una forma responsable, ya que los indicadores de salud del municipio no muestran una productividad óptima.

Es así que en la red de salud del municipio de Chuquihuta la satisfacción del usuario interno y el rendimiento laboral, pueden depender de múltiples factores, como el tipo de organización, clima laboral, falta de motivación en el puesto de trabajo, infraestructura misma del establecimiento, relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y otros factores asociados a la problemática que pueden marcar el grado satisfacción o insatisfacción del usuario interno en su puesto de trabajo que se traduce en la calidad de atención que brinda al usuario externo y que repercute en las coberturas de salud del municipio.

La falta de ítems, que a pesar de la implementación del Sistema Único de Salud (SUS), como estrategia de Gobierno para hacer frente a la problemática del servicio a nivel nacional, no ha podido fortalecer el sistema de salud lo cual es una barrera para satisfacción del usuario interno.

La Red de salud Municipal Chuquihuta presentó cambios, debido a que en dos oportunidades tuvo que modificar sus ambientes de trabajo para ser hospital rojo de referencia para los pacientes COVID – 19 positivos del municipio, por esta razón se reformularon manejos dentro de la institución para su funcionamiento. De la misma manera se realizaron reformulaciones dentro del personal, para lograr los objetivos que se fueron planteando en el momento de crisis y lo que se busca es analizar el nivel de satisfacción del usuario interno de la red municipal de Chuquihuta.

Las relaciones interpersonales que es uno de los problemas más trascendentales en la red de salud, ya que hay diferencias con los tipos de contrato, horas laborales, tipo de servicio de trabajo como el trabajo operativo y administrativo, lo cual ha ido causando roces entre el personal y malos entendidos.

La interacción con el inmediato superior también es un problema, ya que debería existir una relación de jerarquía no significa que se trate de relaciones unidireccionales ni mucho menos de un “orden y mando”. Entre jefe y empleado se pueden establecer sinergias y ambos pueden, y es bueno que así sea, aportarse el uno al otro.

Se observa que desde un tiempo atrás muchos de los funcionarios en salud del municipio de Chuquihuta cumplen con sus objetivos institucionales, ya que no se alcanza las coberturas de

atención en muchos centros de salud, lo cual repercute en el rendimiento del sistema de salud y en la calidad de atención.

Se pudo observar que muchos de los funcionarios no pueden adecuarse a las condiciones y al ritmo de trabajo en el municipio ya que implica trabajar en lugares muy lejanos donde las condiciones de vida no son las apropiadas ya que el personal de salud en muchos de los casos no es del lugar y no pueden ambientarse, influyendo en el rendimiento laboral por el cansancio que amerita desplazarse a las comunidades y la poca atención que brindan las autoridades a este tema específico.

Muchos de los funcionarios tienen una serie de requerimientos y aspiraciones las cuales no se las da a conocer por muchos factores entre ellos el factor político que condiciona el trabajo de los funcionarios, frustrando el rendimiento laboral y la interrelación entre los compañeros de trabajo.

Toda persona tiene derecho a un trabajo digno con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que le asegure para sí y su familia una existencia digna, sin discriminación y con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional lo cual en muchos casos no se presenta así para muchos de los funcionarios en salud ya que las disposiciones sociales y laborales son de cumplimiento obligatorio.

1.3. Pregunta de investigación

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la Red municipal de salud de Chuquihuta durante la gestión 2023?

1.4. Hipótesis

HI: Existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de Chuquihuta gestión 2023

HO: No existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de Chuquihuta gestión 2023

Identificación de variables

Variable dependiente

- Satisfacción del usuario interno

Variable independiente

- Desempeño laboral

Variables intervinientes

- (Edad, sexo, años de servicio, área de servicio)

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA
Satisfacción del usuario interno	Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud	Satisfacción del usuario interno en ámbito laboral	Se considera 5 dimensiones: Trabajo actual, trabajo en general, interacción con jefe inmediato, Oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, y ambiente de trabajo	22 ítems sobre la satisfacción del usuario interno	Bueno (1) regular (2) malo (3)
Desempeño laboral	Relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.	Desempeño laboral del personal de salud red municipal Chuquihuta	Se consideran 2 dimensiones competencias del individuo, competencias para el puesto	13 ítems sobre la experiencia laboral	Bueno (1) regular (2) malo (3)
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento	Años cumplidos al momento de la encuesta	Edad del personal de salud	Número de personal de salud según edad	20 a 29 (1) 30 a 39 (2) 40 a más (3)
Sexo	Condición biológica que distingue al hombre de la mujer	Hombres y mujeres encuestados	Sexo del personal de salud	Número de personal de salud según edad	Hombre (1) Mujer (2)
Años de servicio	Periodo de tiempo empleado en alguna actividad	Años que trabaja en la institución	Años de trabajo	Nº de personal de salud según años de servicio en la institución	Menos de 5 años Mas de 5 años
Área de trabajo	El personal de salud son todas las personas involucradas en actividades para mejorar la salud	Servicio al que corresponde el personal de salud	Servicio al que corresponde el personal de salud	Número de personal de salud por servicio	Administrativo (1) Asistencial (2) Servicio (3)

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de salud de Chuquihuta durante la gestión 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar las características socio laborales del personal de salud que trabaja en la red municipal de salud del municipio de Chuquihuta durante la gestión 2023.
- Evaluar el grado de satisfacción del usuario interno que trabaja en la red municipal Chuquihuta en la gestión 2023.
- Determinar el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de Chuquihuta gestión 2023.
- Relacionar la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal Chuquihuta gestión 2023.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. La Salud pública y el desempeño laboral del personal de salud

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), (13) cumpliendo su mandato de impulsar el fortalecimiento de las capacidades nacionales para la formulación de políticas y gestión de recursos humanos en salud, ofrece un análisis del estado de la problemática de gestión del trabajo en los países de la Región de las Américas donde Bolivia se encuentra inmersa.

El panorama es, sin duda, de una gran complejidad y presenta una gran diversidad de procesos en marcha, existen campos o áreas críticas que deben ser abordados de manera conjunta para contribuir al desarrollo de sistemas sanitarios equitativos, universales y de calidad.

El trabajo de la OPS sobre la gestión de recursos humanos se enfoca “Al conjunto de procesos y actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a los trabajadores que las organizaciones de salud necesitan para alcanzar los objetivos sanitarios establecidos” (13, p 44)

Esto implica que el proceso de gestión de recursos humanos en salud involucra a todos los miembros activos de la organización de salud, entendiéndose por tales, la dirección, los funcionarios y las asociaciones de trabajadores, la organización de los procesos de trabajo en salud requiere definir las políticas del personal y articular las funciones sociales con los objetivos sanitarios de las instituciones de salud.

Para lo cual se precisan métodos e instrumentos para conseguir, conservar y desarrollar los recursos humanos en salud que se reconocen como el valor más importante de toda organización de salud y por último, se hace necesario contar con instrumentos administrativos, reglamentarios e instrumentales que garanticen la adecuada gestión de los recursos humanos en salud.

La Región enfrenta un doble desafío, por un lado, se encuentra atravesando un momento de inflexión después de los impactos de las reformas en la década de los 90, que no cumplieron con las promesas realizadas, a pesar de haber mayor estabilidad macroeconómica en la

mayoría de nuestros países, el incumplimiento de las promesas y la crisis social ponen en riesgo incluso la credibilidad de la democracia. (14)

La búsqueda de la excelencia en salud es un objetivo prioritario hacia el logro de la equidad y de una mejora en la calidad de vida, tanto en materia de cobertura como de calidad de atención, el trabajador de salud se constituye en un intermediario privilegiado entre el conocimiento requerido para el logro de estos objetivos y la población, en el marco de instituciones sectoriales y de los planes y programas asociados a la prestación de servicios de salud.

Estas transformaciones y desafíos también se aplican a la problemática de la gestión de recursos humanos obligando a una nueva mirada del tema y a la elaboración de una propuesta renovada, la certeza de que los ámbitos de acción se han modificado, requiere de una revisión y discusión amplia, tanto con los actores sociales como con los gobiernos que cotidianamente deben dar respuesta a esta problemática, central para el adecuado desempeño de los sistemas de salud.

“La gestión de recursos humanos en salud es un tema importante en el desarrollo de los sistemas y servicios de salud, y su abordaje es más complejo de lo que se supone” (15)

La calidad de un servicio de salud, parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. En los últimos años ha surgido un elemento de alta valoración en el trabajo: el conocimiento. Este ha pasado a ser la base del trabajo humano, a tal punto que la actual ha sido llamada la sociedad del conocimiento. (16)

Ante todo, garantizar un número adecuado de profesionales de salud con capacidades profesionales y motivación es un asunto político serio en los países en desarrollo. Aunque es posible encontrar información cuantitativa sobre la migración o el absentismo de los trabajadores de salud, la evidencia cualitativa sobre los factores que influyen su comportamiento no es tan frecuente y, sin embargo, tiene un gran valor para la toma de decisiones sobre política pública en salud.

2.1.2. Calidad de atención y manejo del recurso humano en salud

La definición de la OPS de la calidad de la atención se define como “El grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones mejoran la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados; asimismo, como una atención centrada en el individuo, la familia y la comunidad con niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributo” (13 p 56), considerándose también como cualquier actividad o beneficio ofrecido por una parte a otra que es de naturaleza intangible y no genera propiedad alguna (17)

Según Parasuramanetal. (18), “Es la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los consumidores. Las características del servicio como tal, para que sea considerada de calidad”

- Eficaz: Se brindan servicios de salud basados en evidencia.
- Seguridad: Evitará perjudicar a las personas.
- Enfocado en las personas: Se prestará la debida atención a las preferencias, necesidades y valores individuales.
- Oportuno: Reducirán los tiempos de espera y las demoras.
- Equitativo: Brindarán atención de calidad sin distinción de edad, sexo, género, raza, etnia, etc.
- Eficientes: Maximizarán el uso de los recursos disponibles. (18)

La defensa de los derechos de los trabajadores mediante la sindicalización y la permanencia en el trabajo que otorga la administración pública crean monopolios; sin embargo, según los conceptos neoliberales, los monopolios impiden la eficiencia.

Para incrementar la eficiencia es necesario que el gerente tenga el control absoluto de la organización del trabajo. La flexibilidad permite a los gerentes imponer libremente condiciones laborales, por ejemplo, la carga laboral, los horarios, las nuevas actividades a realizar y cambios del lugar de trabajo.

Si el empleado no las acepta, el gerente puede despedirlo libremente. Según la doctrina neoliberal, el temor de los trabajadores a perder su empleo aumenta la productividad y mejora la calidad. Las evaluaciones realizadas a las reformas indican que la flexibilidad de la mano

de obra raramente consigue los objetivos buscados y que, por el contrario, puede empeorar la situación. (19)

Quiroz-Flores (20), referente a la gestión de recursos humanos enfrentándose a los retos del Sistema Nacional de Salud, publicado en la Revista mexicana de ingeniería biomédica México, efectuó un estudio descriptivo en que se recopilaron datos bibliográficos a través del análisis documental, se obtuvo que a través del Plan Nacional de Salud se alinean las acciones que se deben realizar para alcanzar las metas y objetivos acordados al inicio de cada gobierno. Se realizan esfuerzos, pero no los suficientes, sin embargo, las diferentes organizaciones de liderazgo buscan y proponen formas de corregir o mejorar las acciones para lograr las metas.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) propuso en su primera 5 edición la norma de gestión de activos ISO 55000: 2014, y hoy se ha mejorado esta norma, la ISO 55000: 2018, que puede adaptarse a las unidades hospitalarias y dar soporte al GEM.

Se concluyó que un gran porcentaje de operaciones activos que deben ser administrados para optimizar costos y detección de riesgos, y son parte crítica para que las organizaciones hospitalarias alcancen metas y objetivos. (21)

La gestión de recursos humanos es un proceso que incluye el uso eficaz y eficiente para lograr las metas establecidas. Como tal, abarca 8 funciones como la planificación, organización, dirección y control de la remuneración de los empleados, la integración de la adquisición, el mantenimiento y el desarrollo para lograr objetivos personales, organizacionales y sociales que beneficien a la empresa y a la organización en su conjunto (21).

Se puede definir como el proceso de adquirir, desarrollar y mantener recursos humanos competentes en una organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente. Es responsable de varias funciones interrelacionadas comunes a todas las organizaciones, trata temas relacionados con las personas que incluyen una variedad de prácticas.

Entre estas se nombra la compensación, contratación, desempeño, gestión, desarrollo organizacional, seguridad, beneficios, beneficios, motivación de los empleados, comunicación, gestión y capacitación, lo que requiere un enfoque estratégico e integrado basado en la cultura y ambiente de trabajo; su objetivo principal es garantizar que las personas adecuadas estén en los puestos correctos para lograr de manera efectiva los objetivos de la organización.

Sus elementos están conformados por competencias y gestión del capital humano, considerándose lo propuesto por Agudelo y Saavedra (22) Competencias: “Es el conjunto de conocimientos, motivaciones, expectativas, etc., que implica traducir los valores de una empresa en un conjunto de competencias horizontales que deben ser compartidas por todos los miembros de la empresa” Gestión del capital humano: son los aspectos vinculados con los gastos de personal, siendo importante analizar el impacto de los recursos humanos desde una perspectiva económica.

2.1.3. Principales teorías sobre la satisfacción laboral en el ámbito organizacional

La revolución industrial del siglo XVIII, marcó un hito importante en las organizaciones que desencadenó un proceso de instrumentalización de los trabajadores, a tal punto de generar la mecanización o deshumanización de las industrias. (23)

En el año 1935, Kurt Lewin (24) Cientista social, a partir de sus investigaciones sobre el comportamiento social, otorga un importante papel a la motivación, como elemento central de la teoría de las Relaciones Humanas, elaborando la “teoría de campo”, basada en dos suposiciones fundamentales:

El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos coexistentes.

Esos hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico, en el cual cada parte del campo depende de su interrelación con las otras partes. (24)

La Teoría de las Relaciones Humanas, permite que la felicidad humana (satisfacción), pase a ser vista bajo un ángulo completamente diferente, pues el “homo economicus” de Taylor, cede el lugar al “hombre social” de Elton Mayo.

Esta teoría pone énfasis en las necesidades humanas, en la motivación como factor determinante de la satisfacción y, por ende, del equilibrio personal, a la moral y actitud, ligada directamente al estado emocional y a la satisfacción de las necesidades. (24)

Posteriormente a la Segunda Guerra Mundial, Japón marca un nuevo hito que desencadena en nuestro siglo el desafío de humanizar las instituciones como un elemento clave de la eficiencia y la competitividad, el éxito económico demostrado por los japoneses, generado en

la década de los años '50, demostró que la clave está en el énfasis que las instituciones pongan en el Recurso Humano. (24)

Este cambio en la industria japonesa ha generado estas nuevas tendencias de la administración de las organizaciones, contraponiendo las ideas de Taylor o Modelo Tayloriano, generado a partir de 1911 y que demostró que el control de calidad como parte inherente al proceso productivo, poniendo énfasis en el supervisor y en el control de calidad de la inspección, modelo que cambia radicalmente al introducir las ideas de Deming en los años '50. (25)

2.1.4. Satisfacción del usuario interno en salud

La satisfacción en el usuario interno es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Weinert propuso las siguientes razones: (25)

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y la relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con las pérdidas horarias.
- Importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana (25)

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

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables.

La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (26), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos.

Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (26)

2.1.5. Dimensiones de la satisfacción del usuario interno

El cliente o usuario interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que se puede concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Por ejemplo, un trabajador es proveedor de quien recibe el producto de su trabajo, y cliente de quien le hace llegar el producto del suyo.

Como lo menciona Domínguez “El cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, si no que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos; el cliente interno”. (27)

La satisfacción del usuario interno, proveedor de servicios o trabajador, ha sido un gran desafío para las instituciones y organizaciones del siglo XX y es un desafío mayor para las instituciones del nuevo milenio.

A fines del siglo pasado comenzamos una nueva era dominada por ciertas formas de vivir, de comportarse, de relacionarse, en definitiva, por una nueva cultura. Se producen grandes avances tecnológicos, principalmente en informática, comunicaciones y transporte; comienzan nuevas formas de vida, aumenta la competencia en todos los campos.

Se suman a estos cambios la realidad de estar viviendo en una escala global o universal y una situación de crisis, en diversos aspectos y en relación con diversos procesos fundamentales de la sociedad; produciendo serias y significativas consecuencias en todos los sistemas sociales. (27)

2.1.6. Rendimiento laboral del personal de salud

En el mundo en el que hoy vivimos, se evalúa el rendimiento de todas las cosas. Es necesario definir el término “evaluar” para inspeccionar más sobre este tema. La definición nos expresa que significa estimar o apreciar el valor de algo.

Por lo tanto, evaluar el desempeño laboral es estimar o apreciar el valor del desempeño de un trabajador, mediante la utilización de una técnica que permita poder detectar el rendimiento del mismo y como objetivo final valorarlo en relación con los otros puestos. (28)

Los sistemas formales de medición no son contemporáneos. Existen desde la Edad Media de la mano de la Compañía de Jesús en donde se evaluaba a los jesuitas que predicaban en el mundo. Muchos años después, en 1842, el Servicio Público Federal de los Estados Unidos implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus funcionarios. Después de la Segunda Guerra Mundial, gracias a la acción de un organismo oficial llamado Word Labor Borrad (WLB) que exigía sistemas de valoración para ordenar las retribuciones, y estableció que no se podían dar aumentos de sueldo sin el permiso de este organismo, todas las empresas adoptaron alguno. (28)

En Argentina, se comienza a conocer en la década de los 50. Actualmente, la mayoría de las empresas cuentan con algún sistema de evaluación de desempeño.

Brinda a los empleados la oportunidad de analizar regularmente el desempeño, proporciona al supervisor los medios para identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado, aporta la base para las recomendaciones salariales, otorga información para potenciales despidos, entre otros tantos. (28)

2.1.7. Dimensiones del rendimiento laboral

Los tres saberes hacen alusión a la formación profesional mediante un enfoque de competencias, cabe resaltar que estos tres saberes son: el saber ser, saber estar y saber hacer. La función general de los saberes es permitir a las personas conocer mejor la realidad, además superar obstáculos y alcanzar metas.

Las competencias están integradas por los saberes, el saber ser hace referencia a valores y aptitudes, el saber hacer hace hincapié en conocimientos, conceptos y teorías, y por último el saber estar hace referencia a habilidades procedimentales y técnicas. (29)

En el saber se concentra y cristaliza la fuerza social del hombre. En la historia de la filosofía, este hecho sirvió de base real a las representaciones de los sistemas idealistas objetivos acerca de la significación autosuficiente y determinante de los productos ideales de la actividad social del hombre.

En la gnoseología del materialismo premarxista, el saber se concebía, por el contrario, como el resultado de los esfuerzos cognoscitivos individuales, de la experiencia individual. Semejante punto de vista, relacionado con la defensa del principio sensualista, no podía, sin

embargo, explicar la circunstancia de que el hombre entra en conocimiento de las cosas poseyendo un sistema de conceptos y categorías ya “preparado”, elaborado por la sociedad.

La función inmediata del saber estriba en traducir las representaciones dispersas a una forma de universalidad, en mantener en ellas lo que puede ser transmitido a otros en calidad de base estable de las acciones prácticas. Desde este punto de vista, el saber se contrapone a la opinión: representaciones corrientes que fijan las propiedades empíricas, variables, de las cosas. (29)

El know how en inglés significa “saber hacer”, refleja el hecho de que una persona o una organización cuente con determinados conocimientos o habilidades que le permiten hacer una tarea o llevar a cabo un proyecto de manera exitosa.

Usualmente el saber hacer no es fácilmente replicable, sino que ha sido adquirido a través de la experiencia, la prueba y error y el desarrollo de habilidades a lo largo de un periodo de tiempo. Puede ser la clave entre ser o no una empresa exitosa. (30)

La sociedad está llena de tradiciones y rituales que debemos conocer y dominar, nuestra mejor estrategia será una actuación de protocolo en el ámbito profesional y personal.

La definición de saber estar, trata específicamente del cómo nos comportamos y del actuar dependiendo de la situación, para que nuestra imagen se vea reforzada de forma positiva. (31)

2.1.3. Evaluación del Desempeño laboral

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. (32)

La Administración del desempeño, es definida como “el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas, los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral.

Recientemente se ha descubierto que toda Administración del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la compañía como un ente integrado. (32)

El desempeño de los sistemas de salud varía ampliamente, y países con niveles similares de ingresos y de gasto en educación y salud pueden diferir en su capacidad de alcanzar las principales metas sanitarias.

El primer paso consiste en definir los límites del sistema de salud, basándose en el concepto de acción sanitaria. Se entiende por acción sanitaria cualquier conjunto de actividades cuyo fin principal sea la mejora o el mantenimiento de la salud. Dentro de estos límites, el concepto de desempeño gira en torno a tres metas fundamentales: mejorar la salud, acrecentar la capacidad de respuesta a las expectativas de la población y asegurar la equidad de la contribución financiera. Mejorar la salud supone aumentar el nivel medio de salud y reducir las desigualdades en esta materia.

La segunda meta, acrecentar la capacidad de respuesta, abarca dos componentes principales: a) el respeto a las personas (incluidas la dignidad, la confidencialidad y la autonomía de las personas y las familias para tomar decisiones sobre su propia salud); y b) la orientación del usuario (inclusive la atención pronta, el acceso a redes de apoyo social durante la asistencia, la calidad de los servicios básicos y la posibilidad de elegir al dispensador de atención).

La equidad de la contribución financiera significa que cada hogar pague una parte equitativa de los gastos sanitarios de un país (lo cual puede suponer que los hogares muy pobres queden exentos de pago). Así, todo el mundo queda protegido de los riesgos financieros que conlleva la necesidad de atención sanitaria.

Para determinar el desempeño es preciso relacionar los resultados conseguidos con los recursos disponibles. El desempeño depende de la manera en que el sistema de salud organice cuatro funciones clave: la rectoría (concepto más amplio que el de reglamentación),

la financiación (incluidas la recaudación de ingresos, la mancomunación de fondos y las compras), la prestación de servicios (de salud personal y no personal) y la generación de recursos (personal, instalaciones y conocimiento).

Estudiando esas cuatro funciones y la forma en que se combinan es posible no solo comprender los determinantes inmediatos del desempeño del sistema salud, sino también plantearse cambios de política radicales. (33)

2.1.8. Relación de satisfacción del usuario interno y el rendimiento laboral

En la actualidad, la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad y de integridad moral. (33)

Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud, Donabedian¹¹ define el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en que cada uno de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue.

Como sostiene Donabedian la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional, con ella todo esfuerzo razonable de monitoreo de la calidad tendrá éxito, sin ella el más ingenioso de los sistemas de monitoreo fracasará. Existen muchos enfoques para la evaluación de la calidad de un sistema de salud, lo más importante es, sin duda, el garantizar una calidad adecuada (Garantía de Calidad).

La medición de la Satisfacción laboral constituye una tarea necesaria, además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. Iñigo Larrea considera la medición "una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la empresa y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en qué medida. El fin último es que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora". (32)

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención. A cerca de la importancia del desempeño laboral en la evaluación de los procesos, Freeborn y Greenlick propusieron una clasificación de métodos, donde consideraron como elementos fundamentales del análisis la capacidad profesional y técnica del trabajador, la

satisfacción del paciente y la satisfacción del "proveedor", integrando en su modelo aspectos de proceso y resultados.

E. Bigne y cols (34) observaron que, entre estos factores, el factor sociodemográfico de los entrevistados, la edad y los estudios son las únicas variables en base a las cuales se obtienen diferencias significativas en los niveles de calidad y satisfacción.

Andrade, Martínez y Saco, (35) en 1999 realizaron otro estudio de Satisfacción del Usuario en Servicios de Hospitalización del Hospital de Apoyo Cusco, encontrando una Tasa de Satisfacción Completa del 60%, el área donde se halló el mayor puntaje fue Hostelería, y la que mostró el menor puntaje fue el área de Interrelación.

En diversas investigaciones se encontró puntos de acuerdo entre los siguientes factores:

- Existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo.
- Existe una relación negativa, aunque menos firme entre la satisfacción laboral y el ausentismo.
- La satisfacción laboral presenta una correlación significativa, aunque inestable en el desempeño laboral.

La OMS define calidad como; "un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud" (13)

2.2 Marco Contextual

2.2.1. Municipio de Chuquihuta

El presente trabajo se realizó en el Municipio de Chuquihuta, fue creado por Ley del 17 de junio del 2009, por las características orográficas y los ríos que atraviesan el Municipio de Chuquihuta, es una zona con una inaccesibilidad geográfica importante, la misma que aumenta durante la época de lluvias, dejando algunas comunidades completamente aisladas. (36)

Sus habitantes son Quechuas y Aymaras, con predominio de dichos idiomas; la religión más practicada es la católica con sincretismo de mitos y creencias mágico religiosas, con una fuerte presencia de la medicina tradicional que sumada al idioma, creencias y analfabetismo nos explican la barrera cultural y psicológica aumentando la inaccesibilidad de sus habitantes hacia los Servicios de Salud.

Su organización social es el ayllu, unidad cultural andina y sus autoridades son de dos tipos: políticas o dependientes del régimen gubernamental, en los pueblos donde están ubicadas las Secciones de Provincias Sub-Prefecto, Alcaldes Municipal, etc. en competencia con las Autoridades Naturales a nivel de las comunidades, que en la puna y altiplano dependen de sus organizaciones primitivas como el ayllu y en los valles de las conformaciones sindicales, estas últimas con mayor organización y motivación para desarrollar diferente tipo de actividades de promoción y desarrollo comunitario. (36)

La economía de los habitantes de esta región, es de subsistencia, la zona está considerada como de extrema pobreza donde la suma del porcentaje de pobres indigentes y pobres marginados 60%, a pesar que en un porcentaje menor concerniente a la localidad de Chuquihuta es minera-aurífera.

En la cual existe un porcentaje no mayor de movimiento económico el cual es llevado al centro de comercio de Llalagua.

El Ayllu género de agrupación social sirvió de fundamento a todas las culturas prehispánicas de la región andina, surgió paralelamente a la agricultura como actividad primaria del hombre para la satisfacción de sus necesidades básicas como la alimentación.

El Ayllu no es un grupo aislado, sino una unidad política, social y económica; su existencia se halla vinculada necesariamente con otros ayllus, todos los cuales llegan a integrarse en tribus y federaciones tribales con unión Endogámica por el aislamiento geográfico, constituyendo

También una unidad cultural con vestimenta-, música y tejidos propios que los distinguen de otros ayllus.

La evolución del ayllu tuvo lugar antes de los Incas. Los Collas o aymarás conformaban verdaderas confederaciones tribales, con poderes públicos claramente diferenciados, habían superado la comunidad primitiva en sus caracteres originales (cuando el ser humano empieza a crear una técnica Productiva, a satisfacer sus necesidades con su propio trabajo y a comunicarse con sus semejantes mediante el lenguaje articulado) atravesando por un período de transición hacia formaciones económico-sociales inmediatamente superiores, proceso que fue interrumpido por la conquista incaica primeramente y luego por la conquista española.

Mientras en el periodo pre-incaico el sistema de producción y de distribución era equitativo a nivel comunitario, en el período incaico, en algunas regiones del Norte Potosino y sur de Cochabamba, se dio un claro sistema de desigualdad en los repartos de los medios de producción, a través de la división tripartita de la tierra por los incas, por la cual la aristocracia gobernante retenía las dos terceras partes de la propiedad territorial.

Los miembros del ayllu, poseedores de las tupas o parcelas familiares, estaban comprometidos a trabajar obligatoriamente en las tierras del Inca y del Sol, así como a pagar tributo en especie.

Así el ayllu experimentó transformaciones a través de las ligas o confederaciones, se insertó en una organización estatal, primero dentro de la cultura aymara o colla y, posteriormente en la quechua o incaica.

2.2.2. Red municipal de salud Chuquihuta

El Servicio Departamental de Salud Potosí dentro de su modelo de atención consta a las Coordinaciones de Red, dentro las cuales se encuentra la' Red de uncía; formando parte de esta red el municipio de Chuquihuta, cuya cabecera está ubicada en la población de Chuquihuta cuarta sección de la provincia Rafael Bustillo del Departamento de Potosí.

Tiene una superficie de 7.678 Km² con 4498 habitantes correspondiente al Centro de salud Santa María y limita al norte con la comunidad de Lagunillas, al SUR comunidad de Tacopalca, Al este Con el municipio de Pocoata y al oeste con la comunidad de Saroca. (36)

En nuestro Centro de salud aún no se encuentra ninguna organización no gubernamental trabajando ni en salud ni en otro rubro de proyección.

Las organizaciones locales que intervienen son: Comité de salud en todas la comunidades de nuestro entorno, Federación sindical de Trabajadores Mineros de Cooperativa Santa Rosa y San Luis, Magisterio, autoridades políticas y naturales de los pueblos y comunidades con las que se coordina diferentes actividades.

Las políticas de salud del Municipio de Chuquiuhuta, unidad mínima técnica administrativa del Servicio Departamental de Salud Potosí, sigue los principales objetivos trazados por el actual Ministerio de Salud enmarcadas bajo las políticas de Salud Familiar Comunitaria Intercultural, cuyas normas que se aplican en todo el territorio nacional.

El Plan Estratégico de Salud, es construir el Sistema Boliviano de Salud; con acceso universal, en base a la atención primaria, a través de la medicina familiar y comunitaria, el escudo epidemiológico, el seguro básico, el seguro social a corto plazo, la promoción de municipios saludables y la carrera sanitaria, con participación y control social; en un proceso de reforma, que culmine con la Ley de salud, convirtiendo las políticas de Sector, real y efectivamente en políticas de Estado.

El Plan Estratégico de Salud se constituye en el pilar fundamental para mejorar la salud y calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chuquiuhuta del Servicio Departamental de Salud Potosí.

Línea Estratégica intersectorial.

Con 4 componentes:

- Municipios saludables.
- Enfoque intercultural y de género.
- Educación y promoción para la salud
- Interacción con los fondos de desarrollo y los Gobiernos departamentales.

Línea Estratégica de Gestión Social.

Con 4 componentes:

- Movilización.
- Participación.
- Control.
- Información y comunicación social.
- Línea Estratégica Jurídica.

Con un componente:

- Ley de salud

Los Servicios de Salud del Servicio departamental de Salud Potosí, garantiza el acceso universal, mediante la atención primaria de salud con la medicina familiar y comunitaria como puerta de entrada al Sistema Boliviano de Salud, superando las barreras económicas, geográficas, culturales, de calidad y calidez.

A tal efecto se optimizará y racionalizará el gasto en salud del país, fortaleciendo el primer nivel de atención, dando prioridad a la disponibilidad de recursos humanos de alta calidad para este nivel, con una remuneración acorde a dicha condición y la garantía de la carrera sanitaria, especialmente en lo concerniente al equipo de medicina familiar y comunitaria.

2.2.3. Personal de Salud de primer nivel

Está constituido por los centros de salud, consultorios médicos, dispensarios y unidades de medicina familiar. En ellos sólo se presta atención de consulta externa. Además de ser las más numerosas, las unidades de atención médica de primer nivel son la base de todo nuestro sistema de salud.

El Equipo de Atención Primaria es el conjunto de profesionales de medicina de familia, pediatría, enfermería, odontología, trabajo social y de atención al ciudadano, preparado para ofrecer una atención integral que incluye la atención y la promoción de la salud y la educación en los hábitos saludables, la atención primaria en salud.

Este marco conceptual, que tenía como pilares la equidad, la prevención, la participación comunitaria, la colaboración intersectorial y la aplicación de tecnologías adecuadas, se definió como Atención Primaria de la Salud.

Se entiende a los equipos de salud en un sentido amplio, es decir, conformados por médicas y médicos, obstétricas, enfermeras y enfermeros, trabajadoras y trabajadores sociales, psicólogas y psicólogos, educadoras y educadores, comunicadoras y comunicadores, personal administrativo y de maestranza, entre otros.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El presente estudio es de tipo observacional, correlacional, de corte transversal, en el cual se aplicará el análisis estadístico, basado en datos objetivos, recolectados mediante instrumentos descritos dentro el enfoque cuantitativo.

Es de tipo observacional, porque durante el desarrollo de la investigación no existirá ninguna intervención por parte del investigador, limitándose a medir la variables tal y como se encuentra en la población en estudio.

Es un estudio correlacional por que se pretende encontrar una relación significativa entre dos variables como son la satisfacción del usuario interno y la experiencia laboral, sin que ello signifique necesariamente causa y efecto entre las variables, solo observar el comportamiento de las variables en estudio.

Es de tipo transversal porque la recolección de datos se llevará a cabo en un tiempo determinado, en este caso las encuestas se realizarán del mes de octubre del 2023.

Tiene un enfoque cuantitativo por que se aplicarán técnicas estadísticas para el análisis de la información buscando la objetividad y relación en los resultados los cuales serán cuantificados para luego presentarlos en frecuencias y porcentajes.

3.2. Población

La población o universo de estudio del presente trabajo de investigación, está conformada por todo el personal de salud que trabaja en la red municipal de salud Chuquihuta, durante la gestión 2023, llegando a ser 44 funcionarios entre el personal asistencial, personal administrativo y personal de apoyo de la institución

3.3. Muestreo

En el presente estudio no se tomará muestra de la población, trabajando con el total del personal de salud que trabaja en la red municipal de salud Chuquihuta, durante la gestión 2023, llegando a ser 44 funcionarios.

3.4. Criterios de Selección

3.4.1. Criterios de Inclusión

- Personal de salud que acepten el llenado de la encuesta y firmen el consentimiento informado. **(Anexo 1)**
- Personal de salud que se encuentre en su servicio en el momento de realizar la encuesta.
- Personal de salud que tenga una relación laboral de forma directamente con la alcaldía municipal.

3.4.2. Criterios De Exclusión

- Personal de salud que se encuentre con baja médica o de vacaciones al momento de la encuesta.
- Personal de salud que tenga más de 3 meses trabajando en la institución

3.5. Aspectos Éticos

Para la realización del estudio en primera instancia se procedió a pedir el permiso correspondiente a las autoridades de la red de salud del municipio de Chuquihuta, mediante una carta **(Anexo 2)** explicándoles los objetivos y alcances del estudio, para que puedan autorizar la aplicación de los instrumentos de investigación al personal de salud en horas fuera de trabajo.

Para la aplicación de los instrumentos de investigación, se contempló aspectos como:

El consentimiento informado para que el personal de salud sepa sobre las características del estudio y sus implicancias y decida libremente su participación una vez que este informado y de acuerdo en participar de la investigación.

La confidencialidad en la investigación que se aplicó tomando en cuenta solo códigos en los instrumentos de investigación y no así nombres y apellidos que identifiquen al personal de salud resguardando los datos de cada funcionario que participo del estudio.

Respeto a su autonomía, ya que el personal de salud es libre de participar del estudio o retirarse en el momento que vea conveniente respetando su decisión.

3.6. Pruebas Bioestadísticas

Como técnicas de investigación se aplicó dos encuestas estructurada mediante dos cuestionarios tipo Likert, el primero relacionado con la satisfacción del usuario interno presentado por la fundación para el desarrollo FUNDEPI Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, (37) el cual se modificó para su aplicación en el contexto de la investigación y poder conocer la satisfacción laboral del usuario interno que trabaja en las red de salud del municipio de Chuquihuta. **(Anexo 3)**

La encuesta tipo Likert consta de dos partes una donde se describe los aspectos socio laborales del personal de salud y otra donde se presenta las proposiciones agrupadas en 7 dimensiones con 22 ítems, las cuales tiene 5 opciones de respuesta.

CODIGO	ESTOY:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO
4	DE ACUERDO
3	INDIFERENTE
2	EN DESACUERDO
1	MUY EN DESACUERDO

Se medirá la satisfacción del usuario interno en las diferentes dimensiones que se proponen sacando la puntuación mediante la sumatoria de los valores en cada dimensión y después en forma general para luego clasificar el grado de satisfacción del usuario interno de acuerdo a la siguiente escala: Bueno: 81–110, Regular: 80 – 51, Malo: 50 – 22

La segunda encuesta tipo Likert **(Anexo 4)** fue publicada y validada por Jacqueline Linares Marín en su trabajo de tesis (38) la cual se aplicará para determinar el desempeño laboral del personal de salud, que consta de 13 afirmaciones repartidas en dos dimensiones como ser:

competencias individuales y competencias para el puesto de trabajo con 5 opciones de respuesta como ser:

Excelente 5

Muy bueno 4

Bueno 3

Regular 2

Deficiente 1

Se clasificará el desempeño laboral de forma general de acuerdo a la siguiente escala: Bueno: 65 a 48 Regular: de 47 a 30 Malo: De 29 a 13

Una vez aplicados los instrumentos se procedió a centralizar la información en una planilla Excel 2010 para luego realizar el análisis en el paquete SPSS 24, utilizando el estadístico Tau b de Kendall con un nivel de significancia de 0.05 para encontrar la correlación entre las variables. Los resultados se describirán en cuadros y gráficos de acuerdo a las dimensiones propuestas. La información se procesará en el programa estadístico SPSS 24.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las dos encuestas a los 44 funcionarios en salud que trabaja en la red de salud del municipio de Chuquihuta.

Tabla N° 1

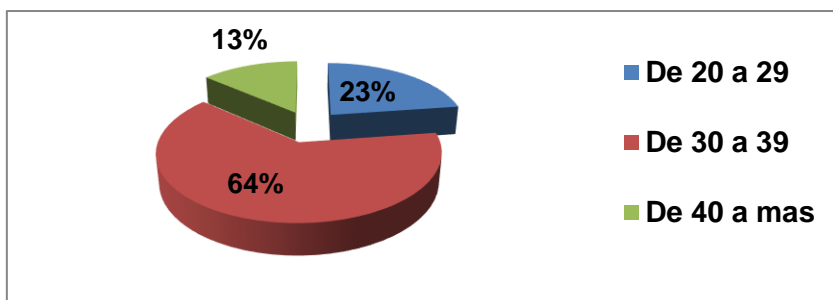
Distribución de la población en estudio según: Edad. Red de salud Chuquihuta. 2023

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 29 años	10	22,7
De 30 a 39 años	28	63,6
De 40 a más años	6	13,6
Total	44	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 1

Distribución de la población en estudio según: Edad. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración Propia

En el grafico se observa que la distribución del personal de salud según su edad la cual no es homogénea ya que predomina el grupo de edad de 30 a 39 años con el 63.6% seguido del grupo de 20 a 29 años con el 22.7%, y por último el grupo de 40 y más años que representa el 13.6% que es el grupo más reducido.

Tabla N° 2

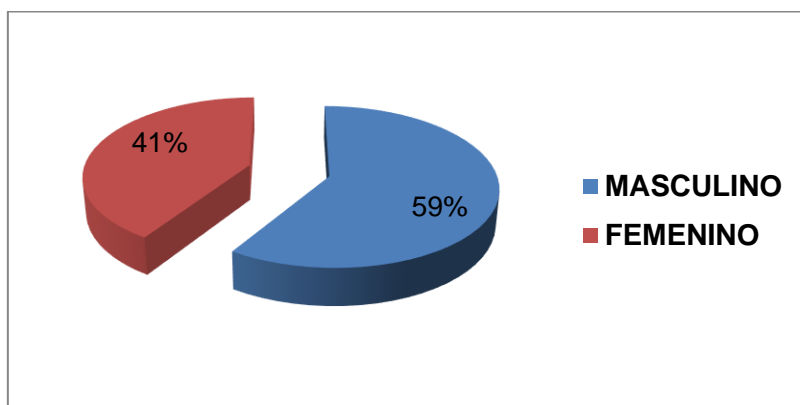
Distribución de la población en estudio según: Sexo. Red de salud Chuquihuta. 2023

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	18	40.9
Masculino	26	59.1
Total	44	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 2

Distribución de la población en estudio según: Sexo. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración Propia

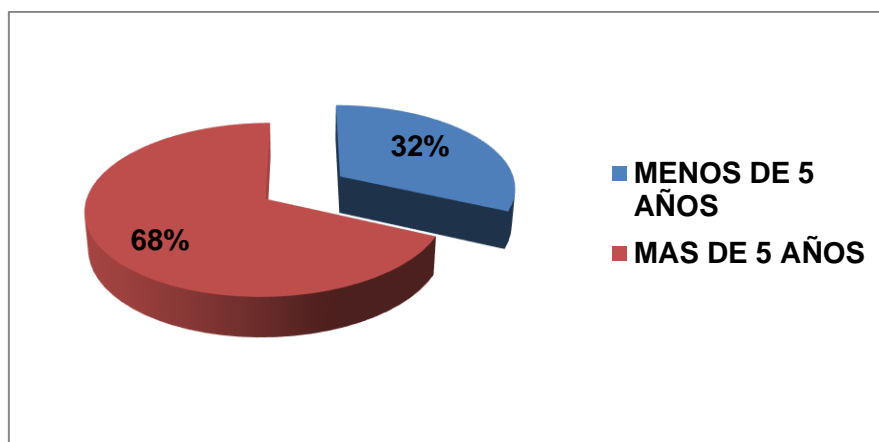
En el gráfico se observa que la distribución del personal de salud según el sexo, la cual no es homogénea, ya que predomina el grupo de hombres con el 59.1% seguido de las mujeres con el 40.9% siendo el grupo más reducido.

Tabla N° 3
Distribución de la población en estudio según: Años de servicio. Red de salud
Chuquihuta. 2023

AÑOS DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	14	31.8
Mas de 5 años	30	68.2
Total	44	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 3
Distribución de la población en estudio según: Años de servicio. Red de salud
Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración Propia

En el grafico se observa que el personal de salud que trabaja en la red de salud Chuquihuta distribuido según sus años de servicio donde los funcionarios que tiene menos de 5 años trabajando representan el 31.8% y los que trabajan más de 5 años en la institución representan el 68.2% siendo el grupo más representativo de los dos grupos.

Tabla N° 4

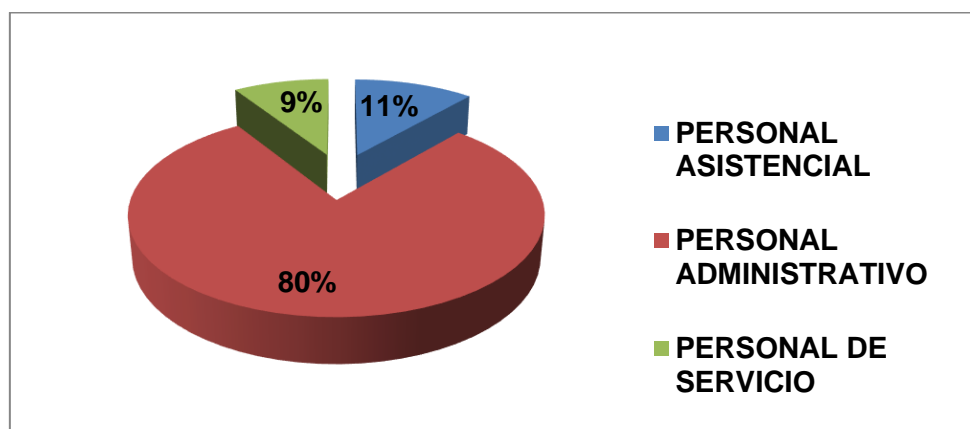
Distribución de la población en estudio según: Área de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023

GRUPO OCUPACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal asistencial	35	79.5
Personal administrativo	5	11.4
Personal de servicio	4	9.1
Total	44	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 4

Distribución de la población en estudio según: Área de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se observa la distribución del personal de salud según su área de trabajo en la institución donde el 79.5% trabajan en la parte asistencial el 11.4% trabajan como personal administrativo y el 9.1% trabajan como personal de servicio o apoyo. Siendo más el personal asistencial en la institución como ser médicos, enfermeras etc.

Satisfacción del usuario interno

Tabla N°5

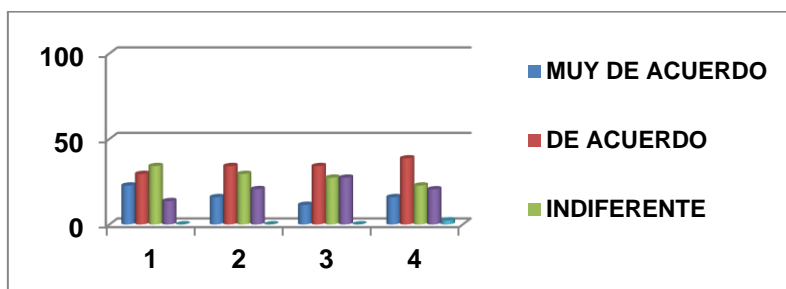
**Satisfacción del usuario interno respecto a su trabajo actual. Red de salud
Chuquihuta. 2023**

Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		N.º	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	10	22.7	13	29.5	15	34.1	6	13.6	0	0.0	44	100
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	7	15.9	15	34.1	13	29.5	9	20.6	0	0.0	44	100
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	11.4	15	34.1	12	27.3	12	27.3	0	0.0	44	100
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	7	15.9	17	38.6	10	22.7	9	20.5	1	2.3	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5

**Satisfacción del usuario interno respecto a su trabajo actual. Red de salud
Chuquihuta. 2023**



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto a su trabajo actual donde predominan las respuestas de satisfacción en temas relacionados con los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo o en la organización del trabajo o el desarrollo de habilidades, pero existe insatisfacción en temas como ser la información oportuna.

Tabla N°6

Satisfacción del usuario interno respecto al trabajo en general. Red de salud

Chuquihuta. 2023

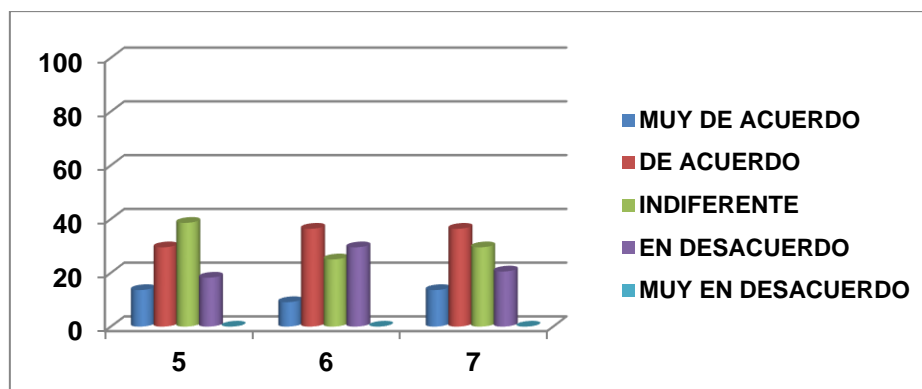
Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	6	13.6	13	29.5	17	38.6	8	18.2	0	0	44	100
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	9.1	16	36.4	11	25.0	13	29.5	0	0	44	100
7	En términos Generales me siento satisfecha con mi centro laboral	6	13.6	16	36.4	13	29.5	9	20.5	0	0	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°6

Satisfacción del usuario interno respecto al trabajo en general. Red de salud

Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto a su trabajo en general donde predominan las respuestas de insatisfacción en temas relacionados con la adaptación a las condiciones que ofrece el medio laboral o los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en su trabajo.

Tabla N°7

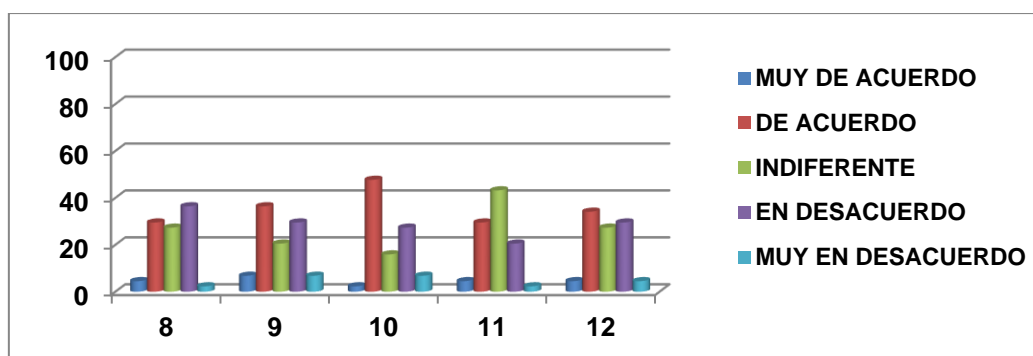
Satisfacción del usuario interno respecto a la interacción con el jefe inmediato. Red de salud Chuquihuta. 2023

Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	2	4.5	13	29.5	12	27.3	16	36.4	1	2.3	44	100
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	3	6.8	16	36.4	9	20.5	13	29.5	3	6.8	44	100
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	2.3	21	47.7	7	15.9	12	27.3	3	6.8	44	100
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	2	4.5	13	29.5	19	43.2	9	20.5	1	2.3	44	100
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan	2	4.5	15	34.1	12	27.3	13	29.5	2	4.5	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°7

Satisfacción del usuario interno respecto a la interacción con el jefe inmediato. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto a la interacción con el jefe inmediato, donde predominan las respuestas de insatisfacción en temas relacionados con el reconocimiento por un trabajo bien hecho o el dominio técnico y conocimientos de sus funciones o en temas relacionados con los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores.

Tabla N°8

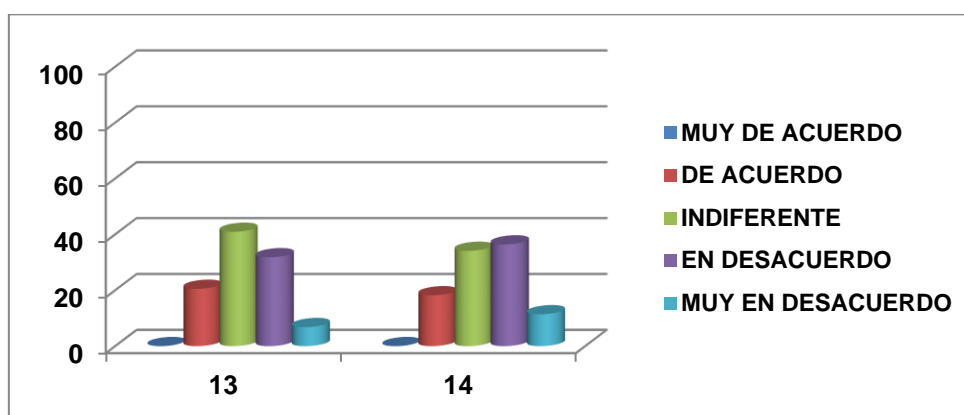
Satisfacción del usuario interno respecto a las oportunidades de progreso. Red de salud Chuquihuta. 2023

Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	0	0	9	20.5	18	40.9	14	31.8	3	6.8	44	100
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	0	0	8	18.2	15	34.1	16	36.4	5	11.4	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°8

Satisfacción del usuario interno respecto a las oportunidades de progreso. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto a las oportunidades de progreso donde predominan las respuestas de insatisfacción en temas relacionados con las oportunidades para recibir capacitación que permita el desarrollo de las habilidades o las capacitaciones que permita el desarrollo humano.

Tabla N°9

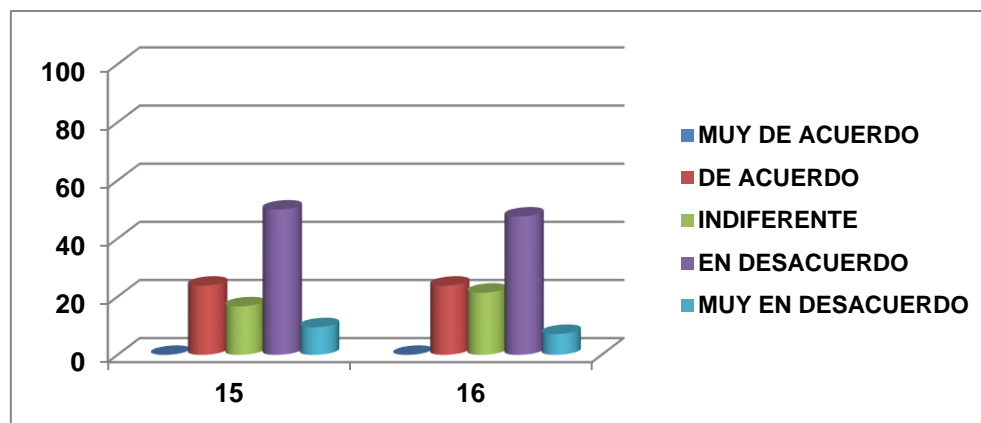
Satisfacción del usuario interno respecto a la remuneración e incentivos. Red de salud Chuquihuta. 2023

Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	0	0	12	27.3	7	15.9	21	47.7	4	9.1	44	100
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	0	0	12	27.3	9	20.5	20	45.5	3	6.8	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°9

Satisfacción del usuario interno respecto a la remuneración e incentivos. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto a la remuneración e incentivos donde predominan las respuestas de insatisfacción en temas relacionados con el sueldo o remuneración o por las necesidades o primordiales del personal para su desarrollo personal.

Tabla N°10

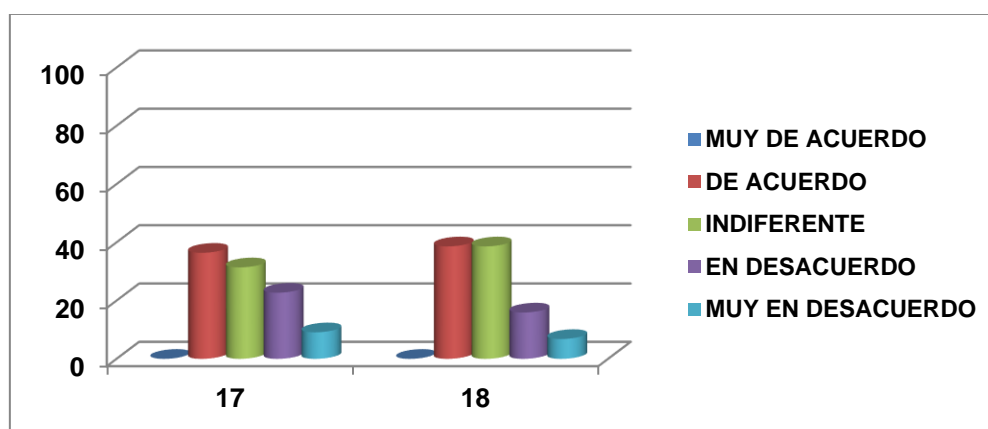
Satisfacción del usuario interno respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023

Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	0	0	16	36.4	14	31.4	10	22.7	4	9.1	44	100
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	0	0	17	38.6	17	38.6	7	15.9	3	6.8	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°10

Satisfacción del usuario interno respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo. Red de salud Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo donde predominan las respuestas de insatisfacción en temas relacionados con la ayuda de los compañeros de trabajo o en temas como los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.

Tabla N°11

Satisfacción del usuario interno respecto al ambiente de trabajo. Red de salud

Chuquihuta. 2023

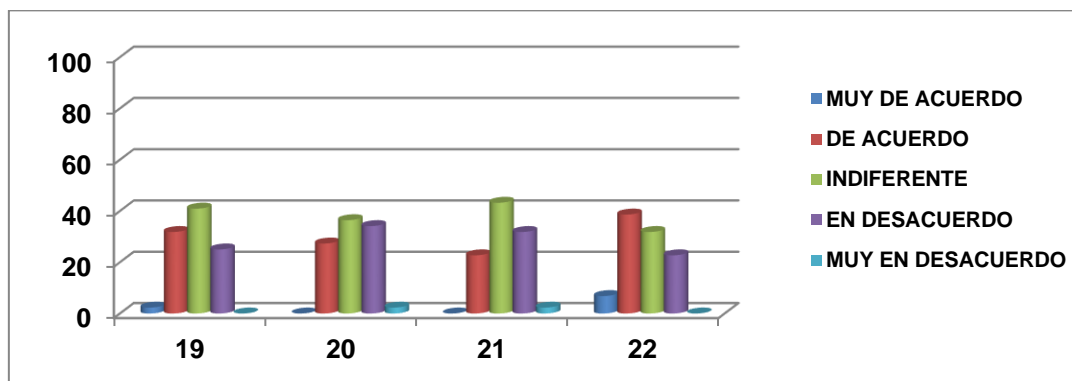
Nº	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDIFERENTE		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	2.3	14	31.8	18	40.9	11	25.0	0	0.0	44	100
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	0	0.0	12	27.3	16	36.4	15	34.1	1	2.3	44	100
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	0	0.0	10	22.7	19	43.2	14	31.8	1	2.3	44	100
22	El nombre y prestigio de la red de salud del municipio es gratificante para mí.	3	6.8	17	38.6	14	31.8	10	22.7	0	0.0	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°11

Satisfacción del usuario interno respecto al ambiente de trabajo. Red de salud

Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según la satisfacción del usuario interno respecto al ambiente de trabajo, donde predominan las respuestas de insatisfacción en temas relacionados con la expresión de opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias o en temas relacionados con el trato independientemente del cargo que ocupan.

Tabla N°12

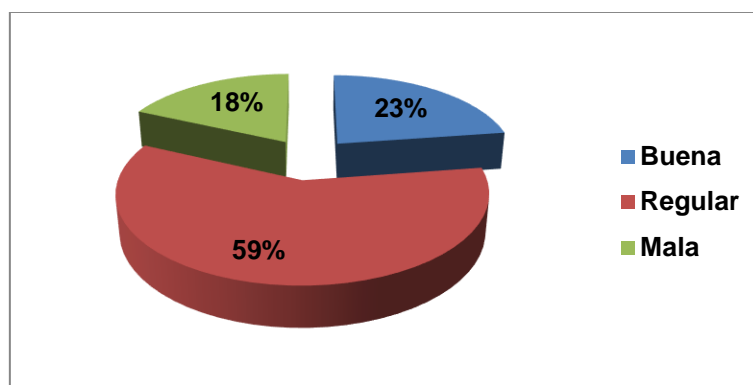
Grado de satisfacción al usuario interno de la red municipal Chuquihuta. Gestión 2023

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	10	22.7
Regular	26	59.1
Mala	8	18.2
Total	44	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 12

Grado de satisfacción al usuario interno de la red municipal Chuquihuta. Gestión 2023



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se observa la distribución de la satisfacción del usuario interno donde predomina una satisfacción regular en el 59.1% seguido de la satisfacción buena en el 22.7% y en un porcentaje reducido 18.2% tiene una satisfacción mala en el trabajo que realizan en la red de salud del municipio de Chuquihuta.

Desempeño laboral

Tabla N°13

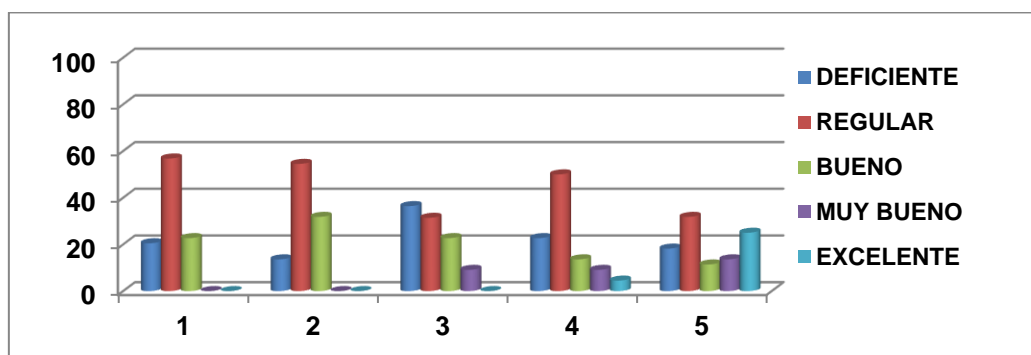
Desempeño laboral respecto a las competencias del individuo. Red de salud
Chuquihuta. 2023

Nº	ÍTEMS	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		MUY BUENO		EXCELENTE		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Iniciativa y excelencia	9	20.5	25	56.8	10	22.7	0	0.0	0	0.0	44	100
2	Integridad	6	13.6	24	54.5	14	31.8	0	0.0	0	0.0	44	100
3	Comunicación a todo nivel	16	36.4	14	31.8	10	22.7	4	9.1	0	0.0	44	100
4	Supervisión / acompañamiento	10	22.7	22	50.0	6	13.6	4	9.1	2	4.5	44	100
5	Apertura para el cambio	8	18.2	14	31.8	5	11.4	6	13.6	11	25.0	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°13

Desempeño laboral respecto a las competencias del individuo. Red de salud
Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según el desempeño laboral respecto a las competencias del individuo donde se identifica deficiencias en temas relacionados con la comunicación a todo nivel o la integridad que deberían tener el personal de salud o en temas relacionados con la predisposición al cambio de actitud para mejorar el trabajo que realizan.

Tabla N°14

Desempeño laboral respecto a las competencias para el puesto. Red de salud

Chuquihuta. 2023

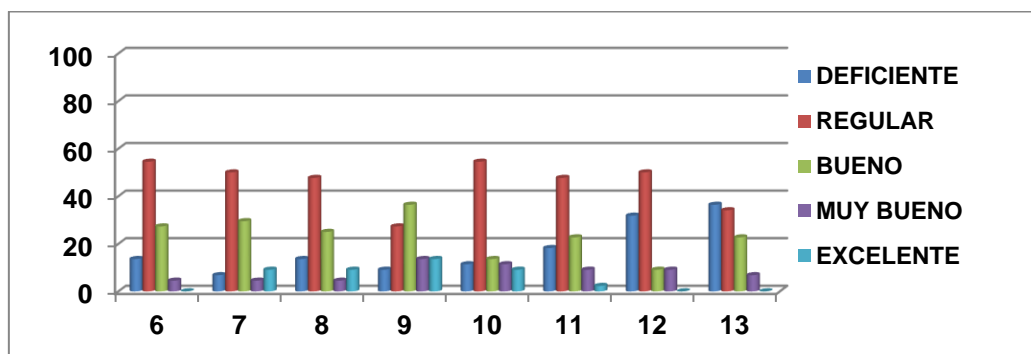
Nº	ÍTEMS	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		MUY BUENO		EXCELENTE		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
6	Calidad administrativa	6	13.6	24	54.5	12	27.3	2	4.5	0	0.0	44	100
7	Trabajo en equipo	3	6.8	22	50.0	13	29.5	2	4.5	4	9.1	44	100
8	Trabajo con otras organizaciones	6	13.6	21	47.7	11	25.0	2	4.5	4	9.1	44	100
9	Control interno	4	9.1	12	27.3	16	36.4	6	13.6	6	13.6	44	100
10	Sentido costo beneficio	5	11.4	24	54.5	6	13.6	5	11.4	4	9.1	44	100
11	Toma de decisiones y solución de problema	8	18.2	21	47.7	10	22.7	4	9.1	1	2.3	44	100
12	Compromiso del servicio	14	31.8	22	50.0	4	9.1	4	9.1	0	0.0	44	100
13	Enfoque pragmático	16	36.4	15	34.1	10	22.7	3	6.8	0	0.0	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°14

Desempeño laboral respecto a las competencias para el puesto. Red de salud

Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa la distribución del personal según el desempeño laboral respecto a las competencias para el puesto de trabajo, donde se identifica deficiencias en temas relacionados con el trabajo en equipo, el control interno que debería tener cada funcionario o en temas relacionados con el sentido del costo beneficio.

Tabla N°15

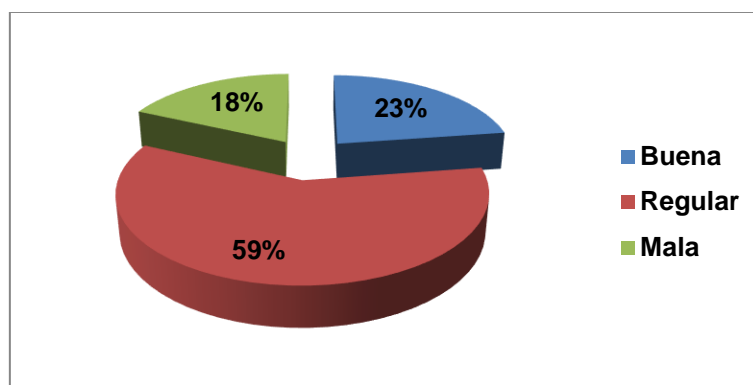
Desempeño laboral del personal de salud de la red municipal de Chuquihuta. 2023

DESEMPEÑO LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	9	20.4
Regular	23	52.3
Mala	12	27.3
Total	44	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 15

Desempeño laboral del personal de salud de la red municipal de Chuquihuta. 2023



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se observa de acuerdo a la evaluación que se realizó sobre el desempeño laboral que en el 52.3% es regular ya que se identifican deficiencias en las dos dimensiones estudiadas seguido de su desempeño laboral malo 27.3% ya que se observa un compromiso muy débil la institución y por último un desempeño laboral bueno en el 20.4% siendo el grupo más reducido de los tres.

Tabla N°16

Relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral. Trabajadores de la red municipal Chuquihuta 2023

Satisfacción del usuario interno	Desempeño laboral			Total
	Buena	Regular	Mala	
Buena	7	2	1	10
	15,9%	4,5%	2,3%	22,7%
Regular	1	19	6	26
	2,3%	43,2%	13,6%	59,1%
Mala	1	2	5	8
	2,3%	4,5%	11,4%	18,2%
Total	9	23	12	44
	20,5%	52,3%	27,3%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar que de 10 personal de salud que tuvieron una buena satisfacción en su trabajo, 7 tiene un bien desempeño laboral, e 26 que tienen una regular satisfacción laboral 16 tiene un buen desempeño laboral y de 8 funcionarios que tienen un mala satisfacción laboral 5 tiene un mal desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,940 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,116	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,863	1	,001
N de casos válidos	44		

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Tau-b de Kendall	,499	,143	3,247	,001
Número de casos	44			

Según el CHI 2 cuyo valor es **de $p=0.000$** se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud.

Tomando en cuenta el valor del estadístico de Tau-b de kendall que es **0.499** se puede observar que existe una correlación moderada entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral de los funcionarios de la red municipal Chuquihuta 2023

4.2. Discusión de Resultados

Globalmente la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral han tomado gran importancia, en las diferentes instituciones ya sea del sector público y privado han implementado diversas estrategias para fomentar un agradable clima laboral en donde el recurso humano se sienta identificado, desarrollando sus habilidades, relaciones interpersonales, conocimientos y trabajo en equipo.

La satisfacción en el usuario interno es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

De los resultados obtenidos al ejecutar los dos instrumentos de recolección de datos, en esta indagación de alcance correlacional y de corte transversa el trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la Red municipal de salud de Chuquihuta durante la gestión 2023 en el cual participaron 44 profesionales y se obtuvo como resultado lo siguiente:

Se encontró según el CHI 2 cuyo valor es de $p=0.000$ se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud. Tomando en cuenta el valor del estadístico de Tau-b de Kendall que es 0.499 se puede observar que existe una correlación moderada entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral de los funcionarios de la red municipal Chuquihuta gestión 2023.

Según los resultados permite resaltar la asociación del presente trabajo con otras investigaciones previas realizadas respecto a la satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores:

Este resultado es sustentado por Br. Linares Marín Jacqueline Susan 2017 (12) donde los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis general ¿Cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017?, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa

muy alta, directamente proporcional y positiva, la motivación laboral y el desempeño laboral en el Centro de Salud la Huayrona 2017. ($r= 0,806$, $p< 0.05$).

Por otra parte, el estudio publicado en Perú el año 2021 (11) que lleva el título de: Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre calidad de vida laboral y desempeño del personal de salud en tiempos de pandemia en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari, Amarilis - Huánuco, 2021.

Dentro de los resultados se tiene que El 54.4% tienen regular calidad de vida laboral, el 38.6 % alta calidad de vida laboral y el 7% baja calidad de vida laboral. Respecto al desempeño, el 53.5% presentó regular desempeño, el 40.4% buen desempeño y el 6.1% deficiente desempeño. En cuanto a la relación entre calidad de vida laboral y desempeño, el 27.2% reportaron alta calidad de vida laboral y buen desempeño; 3.5% tuvieron deficiente calidad de vida y deficiente desempeño.

Este resultado es sustentado por el estudio publicado por Laura Dolly Laime, (9) titulado: Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, cuyo objetivo fue Identificar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en el usuario interno de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla.

Se concluye, que la variable satisfacción no tiene mayor impacto y/ o relación sobre la variable desempeño laboral. Sin embargo, entre ambas se evidencia una correlación baja. A pesar de que los usuarios internos tienen una percepción alta de satisfacción y desempeño laboral.

Por lo tanto, se recomienda que las autoridades representativas de la red municipal de salud que presente a su cargo el área de satisfacción al usuario interno, reestructurar un nuevo plan de gestión, enfocado a los procesos de los procedimientos, en conjunto al manual de procedimientos existente, orientado a mejorar la calidad de servicio y el desempeño laboral, con el propósito de optimizar el grado de valoración por parte de los usuarios.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Según los resultados del estudio se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Los factores socio laborales del personal de salud que trabaja en la red municipal de salud del municipio de Chuquihuta gestión 2023, se caracteriza por ser en su mayoría del sexo masculino, donde según la edad no es homogénea ya que predomina el grupo de edad de 30 a 39 años, donde tienen más de 5 años trabajando siendo más personal asistencial en el 80% de la institución.
- El grado de satisfacción del usuario interno que trabaja en la red municipal Chuquihuta en la gestión 2023, predomina una satisfacción regular en el 59.1% seguido de la satisfacción buena en el 23% y en un porcentaje reducido tiene una satisfacción mala en el trabajo que realizan en la red de salud del municipio de Chuquihuta.
- El desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de Chuquihuta durante la gestión 2023, según la evaluación que se realizó se observa que en el 52.3% es regular ya que se identifican deficiencias en las dos dimensiones estudiadas seguido de un desempeño laboral malo 27.3% ya que se observa un compromiso muy débil la institución.
- Relacionando la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal Chuquihuta durante la gestión 2023, se puede observar que de 10 personal de salud que tuvieron una buena satisfacción en su trabajo, 7 tienen un buen desempeño laboral, de 26 que tienen una regular satisfacción laboral 16 tiene un buen desempeño laboral y de 8 funcionarios que tienen una mala satisfacción laboral 5 tiene un mal desempeño laboral.
- Según el CHI 2 cuyo valor es **de $p=0.000$** se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud.
- Tomando en cuenta el valor del estadístico de Tau-b de kendall que es **0.499** se puede observar que existe una correlación moderada entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral de los funcionarios de la red municipal Chuquihuta 2023

Confirmar la hipótesis que según el CHI 2 cuyo valor es de $p=0.000$ se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en la red municipal de Chuquihuta gestión 2023

5.2. RECOMENDACIONES

- Sociabilizar los resultados de la investigación entre las autoridades del municipio y representantes de las organizaciones sociales.
- Realizar investigaciones sobre la satisfacción del usuario interno y su relación con la edad, sexo y tipo de profesión como factores asociados a la satisfacción o insatisfacción laboral del personal de salud.
- Realizar investigaciones sobre las necesidades técnicas y administrativas del personal de salud y su relación con la satisfacción del usuario interno que trabajan en los servicios de salud del municipio de Chuquihuta.
- Programar reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores en salud para conocer los problemas y dificultades con que están tropezando en el desarrollo de sus funciones con la participación de autoridades de la coordinación de red.
- Implementar un buzón de sugerencias para que el personal de salud contribuya con sus opiniones a fortalecer la satisfacción de usuario interno en el municipio de Chuquihuta.
- Realizar investigaciones sobre la satisfacción del usuario externo y su relación con la satisfacción del usuario interno en los servicios de salud del municipio de Chuquihuta.
- Gestionar presupuesto para unificar y mejorar los salarios de los usuarios internos y lograr una buena satisfacción y desempeño laboral así mismo equipar con mobiliario y equipos con la finalidad de tener los ambientes cómodos para los trabajadores.
- Gestionar presupuesto para incentivar al trabajador con capacitaciones y fortalecimiento en las áreas competentes, brindar reconocimientos e incentivos a los trabajadores sobre sus acciones realizadas, obteniendo usuarios internos muy satisfechos, logrando de esta manera mejorar el rendimiento laboral de los funcionarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Oliver Richard L. Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. JMR, 1980. Rev. Revista de investigación de mercados, 17(4), 460.
2. Yu, Yi-Ting y Dean, Alison. La contribución de la satisfacción emocional a la fidelización del consumidor. 2001. Revista internacional de gestión de la industria de servicios, 12 (3/4), 234–250.
3. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En K. White (Ed.), Investigaciones sobre servicios de salud: una antología 1992. (pp. 382-404).
4. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo: la financiación los sistemas de salud: el camino hacia la cobertura universal. 2019. Recuperado de <https://www.who.int/whr/2010/es/>
5. Beckhard R. Desarrollo Organizacional, estrategias y modelos de México. 2º ed. México: 2013. p. 61-66
6. Kahn J. Gestión de calidad en los centros sanitarios. Barcelona, España: Gasca y asociados.1999. p 69
7. Guilbert J. Guía pedagógica para el personal de salud. O.M.S. 2º ed. Valladolid: Thennis. 2010. p. 61-66
8. Villalobos Nora Agnes Vega. El sistema de valores del cliente externo e interno evidenciados en el proceso de enfermería. Revista Latino-Americana de Enfermagem [online]. 1999, v. 7, n. 4 [Accedido 22 enero 2024], pp. 39-44. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/S0104-11691999000400006>>. Epub 28 Jul 2005. ISSN 1518-8345. <https://doi.org/10.1590/S0104-11691999000400006>.
9. Laimé L. Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla gestión 2022 [Tesis] La paz Bolivia: Universidad mayor de san Andrés, Facultad de medicina 2022.
10. Beckhard R. Desarrollo Organizacional, estrategias y modelos de México. 2º ed. México: 2013. p. 61-66
11. Espinoza Edson Mijaíl Meza, Quiroz Nicolás Magno Fretel, Rivera Fabián Fabricio Lema, Galarza Cesar Raúl Castro, Fierro Yoselyn Erika Canchari, Bernal Libia Rocio Velásquez. Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno

- Infantil del Perú. Viva el Rev. Salud [Internet]. Abril de 2023 [consultado el 22 de enero de 2024]; 6(16): 129-141. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000100129&lng=es. Publicación electrónica el 14 de febrero de 2023. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>.
12. Linares Marín Jacqueline Susan. Motivación laboral y desempeño laboral en el centro desalud la Huayrona 2017 [Tesis] Perú: Universidad cesar vallejos 2017.
 13. OPS. Análisis de los recursos humanos en los procesos de reforma sectorial”, en “La salud de las Américas. Vol. 1, Washington DC, 2012. p 182
 14. González Y. Satisfacción laboral en los usuarios internos de los establecimientos de salud región Larecaja tropical La Paz.; 2017.
 15. Ramos G, López L, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72.
 16. Bonillo D, Francisco M. la satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Universidad de Almería; 2002: 189-200.
 17. Arce A. El clima Organizacional en los trabajadores de atención Primaria. Vol. 41. Madrid: Gaceta Sanitaria; 1999. p. 236-292.
 18. Parasuraman A, Zeithalm V. A, Berry L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 2018. Journal of Retailing, 64: 12-40.
 19. Aparicio L. comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Corazón de Jesús La paz; 2017.
 20. Quiroz-Flores, C. P. La Gestión de Equipo Médico en los retos del Sistema Nacional de Salud: Una Revisión. Revista mexicana de ingeniería biomédica, 2020. 41(1), 141-150. Epub 23 de octubre de 2023. <https://doi.org/10.17488/rmib.41.1.11>
 21. Tenorio Aguirre A. Diagnóstico de satisfacción del cliente. Tesis de Licenciatura de la facultad de Estadística e Informática. Universidad Veracruzana. Xalapa Veracruz, México: 2015. p 55
 22. Montoya Agudelo C. A, Boyero Saavedra el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro" [Internet]. 2016;20(2):1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
 23. Ministerio de salud. Política de desarrollo de recursos humanos en salud. Prisa. La Paz Bolivia. 2009. p 11-17

24. Avedis Donavedin. Calidad asistencial en salud. Órgano de la sociedad española. Volumen 1. ediciones Mac Dri. España: 2010. p 43 54.
25. Peláez-Gutiérrez J. C. El Trabajo en Equipo para Mejorar la Calidad en el Servicio, el Caso de SEAT Autos Globales S.A. de C.V. Tesis de Licenciatura de ciencias administrativas y sociales. Universidad Veracruzana. Xalapa. Veracruz, México. 2005. p 23-25.
26. Herzberg F. Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Harvard Business Review, 1989. 46(1), 13-22.
27. Jacques, H. La Satisfacción Total del Cliente, Las Cincuenta Mejores Ejemplos de Empresas que Alcanzaron la Satisfacción Total de los Clientes. Financial Times. España.2009. p 56 57.
28. Juarez S. Clima organizacional, satisfacción laboral. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2012; 50 (3): 307-314
29. Bastardo N. Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.2014
30. Domínguez, H. El servicio Invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente. ECOE Ediciones. Colombia: 2009. p 45 48.
31. Garcia. Trabajo de fin de Maestría. Mejoramiento de calidad de atención a los usuarios de servicios de salud del patronato provincial de pichincha. Centro universitario. Quito: 2013. p15.
32. Dolores Vargas Alarcón. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” como estrategia para una gestión de calidad. Quito: 2013. p 16.
33. García, Roberto E. El concepto de Calidad y su aplicación en Medicina, en Rev. Médica de Chile vol. 129 N°. 2001. p 12.
34. Bigné E, Sanz S, Ruiz C, Aldás J. Why some internet users don't buy air tickets online. Information and communication technologies in tourism, 2019. 209-221.
35. Andrade, W. Producción moderna de maíz. Trad. del inglés por Oscar Martínez. Buenos Aires, Albatros. 1999. 707 p
36. Buechler, Rose Marie. Gobierno, Minería y Sociedad Potosí y el “Renacimiento” Borbónico 1776-1810. 2 vols., La Paz: Asociación Nacional de Mineros Medianos (Biblio-teca Minera Boliviana 5) 1989.

37. FUNDIPE. Fundación para el desarrollo de recursos humanos, cuadro de mando e indicadores para la gestión de personas, S.D. 2010. [visitado 30 de diciembre 2023]. Disponible en: www.fundipe.es/publicaciones.html
38. Linares Marín Jacqueline Susan. Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017 [Tesis]. Perú: Universal cesar Vallejos; 2017.

BIBLIOGRAFÍA

- Ajenjo M. Gestión diaria del hospital. 2ª ed. editorial Masson. España: 2021.
- Alvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del personal. 1ªed. Ediciones barra: México. 2020.
- Arias J. Factores influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica. 2019.
- Cabrera G. Teorías y modelos en salud pública, Primera edición. Colombia. Universidad nacional de Salud Pública; 2021.
- Daft R.I. Teoría y diseño organizacional. 8ª ed. México: Thomson; 2020.
- Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Organizacional en la administración pública federal. Secretaría de salud. México: 2019.
- Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª ed. Mc Graw Hill; México DF: 2019.
- López C. teoría y pensamiento administrativo [internet]. México. 2019.
- Marín J, Melgar A, Castaño C. Teoría y técnica de desarrollo organizacional. Guatemala: editorial OPS, OMS. 2019.
- Philip R, Larry J, Keneth R. Calidad sola no es suficiente. Séptima edición. Nueva York, Estados unidos. Asociación americana administrativa: 2020.
- Polit D, Hungler B. Investigación científica en ciencias de la salud. 5 ed. Mc graw Hill interamericana; México: 2019.
- Porras J.I, Robertson P. Desarrollo Organizacional: teoría, práctica e investigación. 2ª ed. Vol. 3 Editorial M.D Dunnet y L.M Hough; México: 2020.
- Stephen R. Comportamiento organizacional. 8ª ed. Prentice Hall; México: 2019.

ANEXOS
ANEXO N°1
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado en un estudio de investigación

Institución: Universidad mayor real y pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

Investigador: Sandra Martínez Ramírez

Título: Magister en Salud Pública

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Satisfacción del usuario interno y su relación con el desempeño laboral en trabajadores en salud de la red municipal de salud Chuquiuhuta gestión 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad mayor real y pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca Vicerrectorado centro de estudios de posgrado e investigación, Sandra Martínez Ramírez. El propósito de este estudio es establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud. Su ejecución permitirá ofrecer propuestas de mejora e implementar programas internos donde el colaborador pueda desarrollar sus capacidades, mejorar su desempeño y ofrecer servicio de calidad con calidez.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

Una encuesta

Una evaluación de desempeño

La encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de la encuesta se entregarán a Usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio puede verse alterado por no responder con la verdad, no disponer del tiempo suficiente para contestar la encuesta, subjetividad del evaluador.

Beneficios:

Usted se beneficiará porque los resultados van a servir para plantear propuestas de mejoras, en beneficio de los colaboradores y los pacientes.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta o la entrevista de evaluación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del

estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Sandra Martínez al teléfono 72426632 o a la Universidad mayor real y pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca Vicerrectorado centro de estudios de posgrado e investigación. (CEPI)

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento

Investigador Nombres DNI:
Sandra Martínez Ramírez

Participante: Nombres DNI:

ANEXO N° 2

AUTORIZACION DE EJECUCION TRABAJO DE INVESTIGACION A LAS AUTORIDADES



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DEPARTAMENTAL DE POTOSI
RED DE SERVICIOS DE SALUD MUNICIPAL CHUQUIHUTA



Chuquiaguata 20 de noviembre del 2023

A: SANDRA MARTINEZ RAMIREZ

ESTUDIANTE DE LA MAESTRIA DE SALUD PUBLICA
UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

ASUNTO: AUTORIZACION EJECUCION TRABAJO DE INVESTIGACION

REF.: SOLICITUD EJECUCION TRABAJO DE INVESTIGACION

Mediante la presente me dirijo a su persona, atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Red de Salud Safer Chuquiaguata le concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD RED MUNICIPAL DE SALUD CHUQUIHUTA DEL MUNICIPIO DE CHUQUIHUTA GESTION 2023", cuya fecha de inicio será 20/11/23 al 20/01/24.

Por lo expuesto se AUTORIZA la realización del presente trabajo de investigación.

El resultado de dicha investigación deberá ser entregado en un ejemplar al correo de Santamaria_chuqui@gmail.com

Sin otro particular nos es grato saludarla y desearte éxitos.

Dc. Angelico Pardo Cordero
RESPONSABLE RED DE SALUD
SAFER CHUQUIHUTA
M.P. P. 399

Dr. General Tito Cordero
MEDICO CIRUJANO GENERAL
M.P. 1.891 NCM P. 118
C.S. SANTAMARIA - CHUQUIHUTA

ANEXO Nº 3

INTRUMENTO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

Fecha: _____

Edad: (1) 20 a 39 años (2) 40 a 49 años (3) 50 a 59 años (4) 60 a mas

Sexo: (1) F (2) M

Grado de instrucción:

(1) Especialista (2) Licenciatura (3) Auxiliar (4) Tradicional (5) empírico (6) otro

Área de trabajo:

(1) Administrativo: (2) Asistencial (3) Servicio

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa(X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED ¿DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
Interacción con el jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1

Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

ANEXO N° 4

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

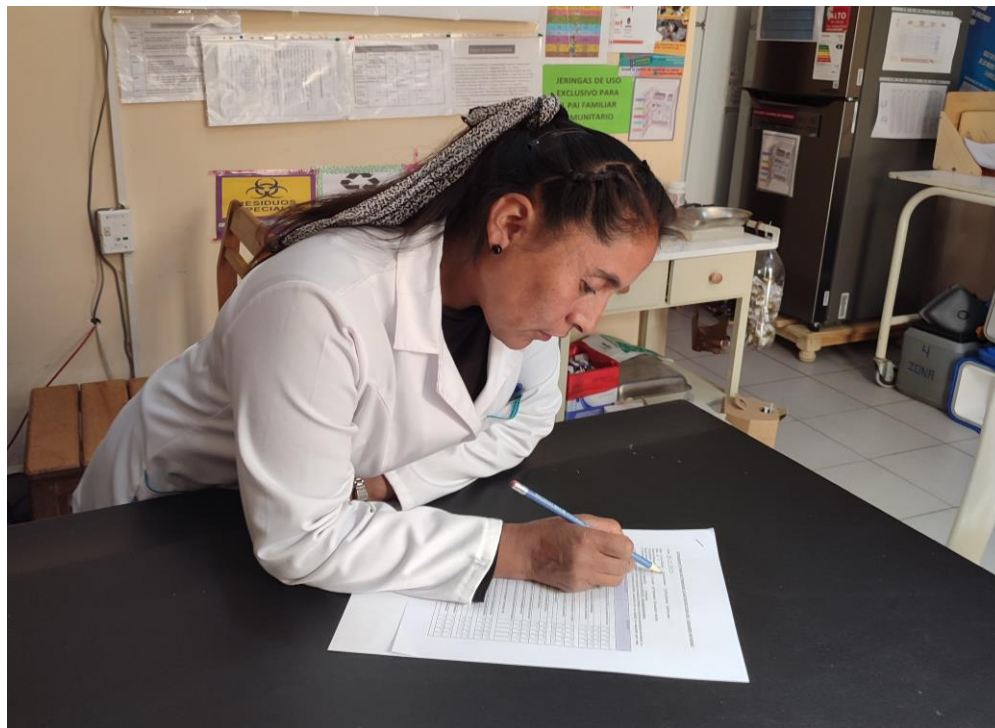
A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

N°	Enunciado	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4
Competencias individuales					
1	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.				
2	Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales.				
3	Se dirige al personal con respecto y justicia desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes.				
4	Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad.				
5	Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros, aun cuando son apuestas a los suyos.				
6	Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia.				
7	Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.				
8	Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.				
9	Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia.				
10	Uso eficaz y protección de los recursos.				
11	Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.				
12	Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.				
13	Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO Nº 5

FOTOS DEL ESTUDIO









ANEXO N° 6
PERSONAL DE SALUD 2023
Red municipal de salud Chuquihuta

N°	Nombre y Apellido	Ítem	Cargo que ocupa
Personal de la Red Municipal			
1	Dr. Ebert Villca Mamani	TGN	Responsable Médico SAFCI
2	Lic. Enf. Angélica Puente	IDH	Responsable Enfermería Safci
3	Lic. Rubén Aguilar Ticona	C. Alcaldía	Administrador
4	Dr. Roberto Sánchez Machuca	Ministerio	Especialista Safci
5	Dr. Boris Romero	Ministerio	Medico Telesalud
6	Dra. Claudia Bustos	Ministerio	Medico BJA
7	Dra. Heydi García	C. Alcaldía	Medico Covid 19
8	Dra. Nadir Prada	Ministerio	Medico Mi Salud
9	Lic. Enf. Reina Ojeda	Ministerio	Enf. Obstetriz
10	Lic. Enf. Wagner Cocha	Ministerio	Enf. Obstetriz
11	Lic. Enf. Filomena Mamani	C. Alcaldía	UNI
12	Lic. Enf. Danitza Guzmán	C. Alcaldía	Covid 19
13	Sra. Pascuala Pantoja	C. Alcaldía	Partera
14	Lic. Nancy	C. Alcaldía	Imagenología
Personal de salud C.S. con Internación Santa María			
1	Dra. Sandra Martínez	TGN	Director C. S. Santa María
2	Dr. Juvenal Tito	TNG	Médico de Planta
3	Dr. Bismar Quispe	IDH	Médico de Planta
4	Dra. Gabriela Sánchez	TGN	Odontología
5	Lic. Bio. Moisés Flores	TGN	Laboratorio
6	Lic. Far. Janeth Colque	C. Alcaldía	Enc. Farmacia
7	Lic. Enf. Marleni Mamani	IDH	Responsable enfermería
8	Lic. Enf. Víctor Choque	Ministerio	Lic. Enf. Planta
9	Aux. Enf. Milca Cali	TGN	Enf. Aux. planta

10	Aux. Enf. Lidia Gaspar	TGN	Enf. Aux. planta
11	Aux. Enf. Costa Bustos	TGN	Enf. Aux. planta
12	Aux. Enf. Ramiro Bernabé	TGN	Enf. Aux. planta
13	Aux. Enf. Ema Lora	Ministerio	Enf. Aux. planta
14	Lic. Miguel Revollo	C. Alcaldía	Resp. Estadística Admisión
15	Sr. Ramiro Mamani V.	C. Alcaldía	Chofer
16	Sr. Juan Carlos Romero	Alcaldía	Chofer
17	Sra. Eymi Cayo	C. Alcaldía	Cocina
18	Sra. Andrea Ossio	C. Alcaldía	Limpieza y Lavandería
Personal de salud C.S. con Internación Tacopalca			
1	Dr. Vladimir Mancilla	Ministerio	Medico Mi Salud
2	Dra. Arlena Mamani	C: Alcaldía	Medico planta
3	Dra. Zulma López	IDH	Odontóloga
4	Lic. Enf. Efraín Quiruchi	TGN	Responsable enfermería
5	Aux. Enf. Ninfa Mamani	TGN	Aux. Enf. Planta
Personal de salud Puesto de salud Aranipampa			
1	Dr. Diego Villca	Ministerio	Medico Mi Salud
2	Lic. Enf. Soledad Chuari	C. Alcaldía	Lic. Enf. planta
3	Aux. Enf. Justino López	TGN	Aux. Enf. planta
Personal de salud Puesto de salud Mikani			
1	Dr. Williams Janco	Ministerio	Medico Mi Salud
2	Aux. Enf. Candelaria Vázquez	TGN	Aux. Enf. planta
Personal de salud Puesto de salud Belén			
1	Dra. Elizabeth Medina	Ministerio	Medico Mi Salud
2	Lic. Enf. Karina Rios	C. Alcaldía	Lic. Enf. planta