



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO DE LA MICRO RED DEL CENTRO DE SALUD NUEVO
PARAÍSO, DEL DISTRITO DE YARINACocha, 2017.**

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

**PRESENTADO POR:
BACH. DIANA RUBI VELA YSUIZA**

**ASESOR:
MG. NICOLAS MAGNO FRETTEL QUIROZ**

PUCALLPA – PERÚ, JULIO 2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza espiritual, mental y física para continuar y hacer posible que logre esta meta.

A mis padres y familiares porque me brindaron en todo momento su apoyo incondicional para seguir avanzando profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por darme la oportunidad de formarme profesionalmente en la institución.

A la coordinadora de la Escuela Profesional de Enfermería, por haberme guiado en cada momento durante los 5 años de formación.

A todos mis docentes, por sus enseñanzas, por su paciencia y dedicación que me brindaron en cada momento.

A todos los profesionales de la salud quienes integraron la muestra, por ser sujetos de análisis.

A los hermanos de la Iglesia Evangélica Bautista Maranatha, por sus oraciones.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Clima organizacional y satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017”; se realizó partiendo de la necesidad de los directivos y trabajadores de la institución, referido a conocer el tipo de clima organizacional prevaleciente en la institución, y por ende evaluar el nivel de satisfacción percibido por los trabajadores; es por ello que se tomó la decisión de llevar a cabo la investigación, la cual tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

La metodología utilizada, así como el análisis de los resultados de la evaluación del clima organizacional y su incidencia en los niveles de satisfacción de los trabajadores de Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, se han obtenido mediante la recopilación de información proporcionada por la institución.

Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación directa y la encuesta, y como instrumento el cuestionario, luego se procedió a la organización de los datos, su clasificación y tabulación, mediante la presentación de cuadros estadísticos, que reflejan el tipo de clima organizacional prevaleciente en la institución y el nivel de satisfacción que experimentan los trabajadores de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso.

Luego de haber aplicado los métodos y técnicas de la investigación, se concluyó que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción, usuario interno.

ABSTRACT

The present research work called: "Organizational climate and satisfaction of the internal user of the Nuevo Paraíso Micro Health Network, of the Yarinacocha District, 2017"; it was made starting from the need of the managers and workers of the institution, referred to know the type of organizational climate prevailing in the institution, and therefore to evaluate the level of satisfaction perceived by the workers; that is why the decision was made to carry out the research, which had as its main objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and the internal user of the Micro Health Network Nuevo Paraíso, District of Yarinacocha, 2017 .

The methodology used, as well as the analysis of the results of the evaluation of the organizational climate and its incidence in the levels of satisfaction of the employees of the Micro Health Network Nuevo Paraíso, have been obtained through the collection of information provided by the institution.

As data collection techniques were used direct observation and survey, and as an instrument the questionnaire, then proceeded to the organization of data, its classification and tabulation, through the presentation of statistical tables, which reflect the type of organizational climate prevailing in the institution and the level of satisfaction experienced by the workers of the Nuevo Paraíso Micro Health Network.

After having applied the research methods and techniques, it was concluded that the organizational climate is significantly related to the satisfaction of the internal user of the Nuevo Paraíso Micro Health Network, of the Yarinacocha District, 2017.

Keywords: Organizational climate, satisfaction, internal user.

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema principal.....	4
1.2.2. Problemas secundarios.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.2. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación del estudio.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. A nivel internacional.....	9
2.1.2. A nivel nacional.....	15
2.1.3. A nivel local.....	19
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Clima organizacional	20
2.2.1.1. Definiciones.....	20
2.2.1.2. Enfoques del clima organizacional	22
2.2.1.3. Modelos de clima organizacional	25
2.2.1.4. Teorías que Sustentan el clima organizacional	26

2.2.1.5. Características del clima organizacional	28
2.2.1.6. Medición del clima organizacional.....	29
2.2.1.7. Dimensiones del clima organizacional - MINSA.....	31
2.2.2. Variable satisfacción del usuario interno.....	34
2.2.2.1. Definiciones.....	34
2.2.2.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	39
2.2.2.3. Teorías de satisfacción en el trabajo y motivación del trabajador.....	45
2.2.2.4. Teoría de la Satisfacción Laboral de los Factores de Herzberg.....	45
2.2.2.5. Modelo de Porter – Lawler.....	47
2.2.2.6. Pirámide de las Necesidades de Maslow.....	47
2.2.1.7. Enfermería en el área comunitaria.....	50
2.3. Definición de términos básicos.....	51
2.4. Hipótesis.....	54
2.4.1. Hipótesis general.....	54
2.4.2. Hipótesis específicos.....	54
2.5. Variables de investigación.....	55
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	56
2.4.2. Definición operacional de la variable.....	57
2.4.3. Operacionalización de la variable.....	58

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	59
3.1.1. Tipo de investigación.....	59
3.1.2. Nivel de investigación.....	59
3.1.3. Diseño de investigación.....	60
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	61
3.3. Población y muestra	63
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	66
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	67
3.6. Plan de recolección, procesamiento y análisis de datos.....	73

3.6.1. Plan de análisis de recolección de datos.....	73
3.6.2. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	74
3.6.3. Consideraciones éticas.....	74
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	75
CAPITULO V: DISCUSION.....	99
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
ANEXOS.....	115
Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos.....	116
Anexo 2. Consentimiento informado.....	123
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	124
Anexo 4. Procesamiento de la información.....	125
Anexo 5. Cartas de autorización para aplicación de encuestas.....	126
Anexo 6. Panel fotografico.....	132

ÍNDICE DE CUADROS

	Pag.
Cuadro N° 01. Operacionalización de la variables	57
Cuadro N° 02. Microrredes de Salud – RED N° 02 Federico Basadre – Yarinacocha	60
Cuadro N° 03. Número de trabajadores que laboran en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso	62
Cuadro N° 04. Determinación del tamaño de la muestra estratificada	64
Cuadro N° 05. Rango de puntuación de las variables del clima organizacional	68
Cuadro N° 06. Rango de puntuación de las dimensiones del clima organizacional	68
Cuadro N° 07. Escala de medición de la satisfacción del usuario interno	69
Cuadro N° 08. Nivel de satisfacción del usuario interno	69
Cuadro N° 09. Estadística de fiabilidad del instrumento que mide el clima organizacional	71
Cuadro N° 10. Estadística de fiabilidad del instrumento que mide la satisfacción del usuario interno	71

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 01. Genero de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017	75
Tabla N° 02. Rango de edad de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017	76
Tabla N° 03. Percepción del clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	77
Tabla N° 04. Cultura de la organización en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	78
Tabla N° 05. Diseño organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	79
Tabla N° 06. Potencial humano en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	80
Tabla N° 07. Satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del distrito de Yarinacocha, 2018	81
Tabla N° 08. Condiciones físicas y/o materiales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	82
Tabla N° 09. Beneficios laborales y remuneraciones en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	83
Tabla N° 10. Políticas administrativas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del distrito de Yarinacocha, 2018	84
Tabla N° 11. Relaciones sociales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	85
Tabla N° 12. Desarrollo personal en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del distrito de Yarinacocha, 2018	86
Tabla N° 13. Desarrollo de tareas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	87
Tabla N° 14. Relación con la autoridad en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	88
Tabla N° 15. Correlaciones entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno	90
Tabla N° 16. Rangos de correlación ρ (rho) de Spearman	90
Tabla N° 17. Correlaciones entre cultura de la organización y satisfacción del usuario interno	92

Tabla N° 18. Correlaciones entre diseño organizacional y satisfacción del usuario interno	94
Tabla N° 19. Correlaciones entre potencial humano y satisfacción del usuario interno	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico N° 01. Porcentaje de genero de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	75
Gráfico N° 02. Porcentaje de edad de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	76
Gráfico N° 03. Porcentaje del nivel de clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	77
Gráfico N° 04. Porcentaje del nivel de cultura de la organización en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	78
Gráfico N° 05. Porcentaje del nivel de diseño organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	79
Gráfico N° 06. Porcentaje de potencial humano en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	80
Gráfico N° 07. Porcentaje del nivel de satisfacción en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	81
Gráfico N° 08. Porcentaje de condiciones físicas y/o materiales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	82
Gráfico N° 09. Porcentaje de beneficios laborales y remuneraciones en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	83
Gráfico N° 10. Porcentaje de políticas administrativas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	84
Gráfico N° 11. Porcentaje de relaciones sociales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	85
Gráfico N° 12. Porcentaje de desarrollo personal en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	86
Gráfico N° 13. Porcentaje de desarrollo de tareas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	87
Gráfico N° 14. Porcentaje de relación con la autoridad en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018	88

INTRODUCCIÓN

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

El clima organizacional, según Robbins (1) es el campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones.

Schermerhorn y Chiavenato (2) definieron el clima organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones.

Es decir, el clima organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones, las cuales se relacionan con el comportamiento de los grupos incluyendo temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos.

Por otro lado, Boada y Tous (3) mencionan que la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo

experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Según Picoy (4) el nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema depende de que las remuneraciones y estímulos se ajusten a las expectativas.

Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cual es la calidad de gestión de la organización.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional, es definido como el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye: estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, confort, identidad, Innovación, remuneración, Toma de decisiones, conflicto y cooperación que ejerce una influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. (5)

En ese contexto, las personas en las instituciones laborales se ven expuestas a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual, que afecta la productividad, la calidad de atención y por ende la satisfacción de los trabajadores, provocando en el prestador de salud el desgaste y la insatisfacción profesional. (6)

Cuando existe insatisfacción, el personal genera un clima organizacional inadecuado, con poca comunicación, descontento, exigiendo mejoras en su situación laboral, disminuye la actividad laboral y no respetan el horario de trabajo. Es evidente que la satisfacción del usuario interno es para conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia. (7)

Como sostienen Chávez y Ríos (8), que en los países de centro americanos, la satisfacción laboral lo asocia a facetas laborales como el empleo actual, salario, oportunidades de ascenso, supervisión, compañerismo laboral y algunas características biológicas y sociales de los trabajadores. Manifestándose satisfacción laboral de los empleados en un 30%, todo ello asociado con las facetas propias del trabajo como son el empleo en sí mismo y el salario.

De la misma manera Chávez y Ríos (8): Investigaciones realizadas en el Perú y América latina, en Perú, son frecuentes los climas laborales autoritarios encontrándose en un 50%, considerados importantes en la relación con sus compañeros, 47% brindan beneficios socio económicos ajustados a la realidad, 66% con el cumplimiento de metas que no perciben reconocimientos, 66% considera que el supervisor inmediato no se preocupa por incentivar a su personal y 73% considera que la constante rotación de personal genera inestabilidad laboral.

Según el Gobierno Regional de Ucayali, en el trabajo general el 49.99% de los trabajadores refieren que la Institución no les proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto; Interacción con el jefe inmediato el 53.33% de los trabajadores, el director del Hospital Amazónico, debe hacer esfuerzos necesarios para mantener informado oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la Institución; en cuanto a las remuneraciones e incentivos el 49.15% de los trabajadores, su sueldo o remuneración el acuerdo en relación al trabajo que realiza y la Institución se preocupa por la necesidad y prioridad del personal. Lo que se entiende que el 50.85% manifiesta que el pago no es oportuno, dentro de las fechas indicadas; así mismo cuando se refieren al Ambiente de trabajo el 53.32% de los trabajadores refieren, el ambiente de la institución permite expresar opinión con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.

El estudio aborda al personal de salud de la Micro Red Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, Ucayali, el cual es un motivo de preocupación pues es una institución de gran cobertura de salud para la población.

Esta investigación se basa en la preocupación de la percepción que tiene el trabajador respecto a su institución, su organización, el liderazgo de sus directivos, la motivación para el desempeño laboral y su identificación con la misma.

Al percibir la insuficiente adaptación al medio laboral de ciertos empleados insatisfechos, que muestran inconformidad, malas caras, falta de comunicación, aislamiento grupal, irresponsabilidad con sus obligaciones, trato inadecuado al usuario, falta de colaboración con la institución, falta de compañerismo.

Esta situación ha ocasionado un ambiente adverso, el cual influye en los trabajadores que proporciona a mantener un clima organizacional desfavorable, generando insatisfacción laboral.

Por lo tanto, la presente investigación aborda la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha – 2017.

La descripción de tal realidad problemática nos conllevó a formular las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en la Micro Red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno en la Micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno en la Micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar el clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.
- Valorar el nivel de satisfacción del usuario interno en la Micro Red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.
- Establecer la relación entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.
- Identificar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.
- Analizar la relación entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se considera que, las posibles evidencias encontradas durante el desarrollo de la investigación será la poca coordinación y comunicación entre los trabajadores de la salud, ocasionando mala información entre el usuario interno y externo, por la poca información obtenida en cuanto a los turnos ya establecidos por la institución; por tal motivo se resuelve buscar soluciones a la problemática por medio de estrategias y comunicación con todos los trabajadores.

La información obtenida será relevante para los directivos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, para que conozcan los factores claves que perjudican el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Además ayudará a tener un mejor enfoque institucional hacia el usuario interno, debido a que ellos son la razón de ser de cada institución. Así mismo el presente trabajo será un referente para poder aplicarlo en otras sedes institucionales dentro o fuera de la Región de Ucayali.

En el aspecto social este trabajo pretende que las organizaciones de salud mejoren la calidad de las relaciones interpersonales, sociales y familiares, considerando la participación activa de los trabajadores pertenecientes en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha y propiciando una cultura que fomente un adecuado clima organizacional y de esta manera mejorar la satisfacción del usuario interno. Esto buscará contribuir a la toma de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario interno del puesto de salud con el propósito que mejore el clima organizacional en forma positiva y productiva.

Esta investigación tendrá un impacto para la sociedad en su conjunto pues permitirá a los decisores de los establecimientos de salud implementar estrategias para mejorar su satisfacción en el trabajo, y motivará a que los trabajadores de los establecimientos de salud, también

participen, y de esta manera fortalecer los lazos entre los compañeros de trabajo.

Con esta investigación se espera hacer un aporte a la mejora del equipo multidisciplinario que laboran en el puesto de salud, logrando de esta manera un clima organizacional, óptimo y positivo y así mejorar su desempeño brindando atención de calidad al paciente. También, esta investigación es importante porque sus resultados serán un aporte para sustentar investigaciones futuras relacionadas al clima organizacional y satisfacción del usuario interno.

En ese sentido, el motivo que me llevó a realizar esta investigación fue que durante el internado, hemos convivido con el clima organizacional y en medio de esto escuchamos diversos comentarios, quejas provenientes del personal de salud (“sabes estoy cansada hay demasiados pacientes por atender”, “no me pagan mi sueldo varios meses”, “no hay un lugar adecuado para realizar el triaje”), esta situación me causo incertidumbre y al mismo tiempo preocupación, por tales razones considere necesario utilizarlo como proyecto de investigación.

Además, encontramos diferencias marcadas en la toma de decisiones, desacuerdos entre compañeros de trabajo, que puede llegar hasta una disputa verbal, quedando insatisfacción en ambas partes, deseo de no trabajar en equipo y ausentismo laboral. Al evidenciar que los establecimientos de salud no cuentan con ambientes adecuados y mal distribuidos esto genera malestar y descontento en los profesionales de la salud, por lo que, los argumentos señalados líneas arriba justifica el desarrollo del presente estudio.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Algunas de las limitaciones que se presentó en el proceso de la investigación fueron las siguientes:

- En el orden temporal, se estudió únicamente la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, sería ideal para la obtención de mejores resultados que el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible.
- En cuanto a la amplitud, nuestro estudio se circunscribió únicamente con los usuarios internos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha y se centró en la experiencia más reciente de los trabajadores, no en todo el conjunto de “vivencias” que han tenido durante la relación con la institución.
- En relación al material bibliográfico, en nuestra región existe muy poca información y bibliografía reciente para sustentar el aspecto teórico de nuestro estudio.
- En el aspecto metodológico, por ser una investigación no experimental, transversal, no se manipuló ninguna variable. Por ello, los resultados respondieron solo al momento, las cuales pueden variar según el contexto actual.
- En lo económico, debido a la limitación de recursos, los instrumentos sólo se aplicaron en un solo momento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el trabajo de investigación se realizó un análisis profundo de documentos de investigación en fuentes bibliográficas y trabajos de investigación (tesis) referentes al objeto de estudio. A continuación se presentan los siguientes antecedentes investigativos:

2.1.1. Antecedentes del contexto internacional

Chiang, L. y Ojeda, J. (México, 2013) en el presente estudio titulado ***“Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”***, en la que analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación (264 personas) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral. Una

vez efectuado el análisis de los datos recolectados, presentan las siguientes conclusiones (9):

- La dimensión satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye.
- Al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a éstos a ser más productivos.
- En definitiva, se establece que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad; un buen manejo de estas variables puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres.

Vargas, D. (Ecuador, 2013) presento el trabajo de investigación titulado ***“Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”***, que tiene como objetivo: Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad. Metodología y Población de Estudio: Estudio de diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fue Usuarios Internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha (PPP), y Usuarios

Externos escogidos aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de salud del PPP. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada, elaborada específicamente para esta investigación, basada en encuestas similares realizadas en Lima- Perú. Resultados: Se encuestó a 101 UI (todo el personal de los servicios de salud) y 499 UE (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a demanda de cada centro) que acudieron los días que estuvo previsto entrevistar en los 12 centros de salud del Patronato. Entre los resultados obtenidos se encontró lo siguiente: Usuario Interno. El nivel de satisfacción en general del UI es del 90%. La edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71,3%, con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34,65%. Dentro de las principales variables estadísticamente significativas: centro de salud: Anova ($p=0,012$); Chi2: “instalaciones” y “equipamiento existente” ($p= 0,003$) y ($p=0,005$) respectivamente), “servicios de apoyo” ($p=0,002$) y “comunicación” ($p=0,042$ y $p=0,015$). En relación con los principios de gestión de calidad, 2 de los 3 principios se encontraron relacionados con el nivel de satisfacción: “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal”. Usuario Externo UE: El nivel de satisfacción del UE fue de un 98%. No presentaron insatisfacción las variables: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida. La edad promedio es de 39 años con predominancia del sexo femenino 68,34%, nivel de instrucción secundaria completa 45,89%, el lugar de residencia más frecuente es el cantón Quito, Los servicios más utilizados son medicina general y odontología 54,51%, con un tiempo promedio de espera para ser atendido de 15,75 minutos y un tiempo de atención de 18,37 minutos. Las variables estadísticamente significativas, Chi2 : sexo ($p= 0,047$), “horario de atención” ($p=0,000$), instalaciones ($p=0,000$) y tarifas

($p=0,014$); Anova: “por qué escogió estos servicios” ($p=0,058$); todas ellas relacionadas con el principio ISO: “enfoque al cliente”, en la población en general. La variable de las dos poblaciones: IESS (28,26%) y Demanda Espontánea, no tiene asociación estadísticamente significativa. Conclusiones: El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha. Las variables agrupadas en los principios “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos. El presente estudio contribuirá a generar una base de datos específica sobre el desempeño de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios internos y externos, para el seguimiento y evaluación de la Calidad. Es importante el mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de los servicios para el usuario interno y externo, así como reforzar el área de capacitación a los usuarios internos. Utilizar la acreditación de la norma ISO 9001-2008 como un instrumento que permita incentivar y reconocer los niveles de calidad de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, en lo cual es importante fortalecer el enfoque al cliente y la participación del personal. (10)

Paz, G. y Marín, F. (Colombia, 2014) quienes presentaron la tesis titulada “**Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales**”, que presenta como objetivo: Determinar procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la Universidad. Además de tres objetivos específicos que se inclinan a establecer la situación actual del clima organizacional, analizar el comportamiento de los diversos factores que lo integran, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y

observacional, donde el universo de estudio constó de los 84 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima Organizacional. En general, se concluyó que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción poco satisfactoria del Clima Organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones especialmente en el servicio de odontología. (11)

Bueso, S. (Honduras, 2016) en la investigación que tiene como título: ***“La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte”***, El objetivo de la investigación fue medir la relación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan. La población fue finita debido a que está conformado por 21 personas, quien empleo el instrumento Científico aplicado en la empresa, se demostró el impacto que los elementos del clima organizacional tienen sobre el comportamiento laboral, específicamente la satisfacción de los colaboradores. Quedo demostrado con los resultados, que la empresa ha tenido avances positivos, en los elementos de liderazgo, trabajo en equipo

y motivación. Teniendo importantes retos y oportunidad de mejora en cuanto a los elementos de comunicación, capacitaciones, beneficios, condiciones laborales y desarrollo profesional, comparado a las empresas de clase mundial. Finalmente, el estudio plantea una propuesta para abordar de forma estratégica, cada uno de los aspectos evaluados, implementando planes de acción y varios proyectos orientados a mejorar el recurso más sensible y valioso de la organización como es: Su Capital Humano.
(12)

García, I. (Guatemala, 2015) quien presentó la tesis titulado **“Satisfacción del cliente interno y externo del comité olímpico guatemalteco”**; La presente investigación fue descriptiva-cuantitativa, que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cliente interno y externo del Comité Olímpico Guatemalteco (COG); en el caso del cliente externo, describió la percepción del servicio, en qué medida se alcanzan o superan sus expectativas y la manera en que se gestionan las quejas. Por el lado del cliente interno determinó el grado de compromiso de los colaboradores hacia la organización, la efectividad con que se optimizan tiempos e información y la actitud con que se atienden los requerimientos entre departamentos o áreas funcionales. Esta medición es de alto interés para la institución, pues complementa los esfuerzos que la misma ha realizado con la implementación de un sistema de mejoramiento de la gestión de la calidad, lo que le permitirá obtener, a corto plazo, una certificación ISO 9001; un incremento en los niveles de satisfacción de los clientes es un efecto secundario deseable de la implementación de tales mejoras. Para la recolección de los datos se utilizaron dos cuestionarios estructurados elaborados y validados para esta investigación; el primero estuvo dirigido a los trabajadores del Comité Olímpico Guatemalteco (cliente interno), y el segundo para los atletas de alto

rendimiento y entrenadores de las diversas FADNS que llevan a cabo algún trámite de gestiones administrativas en el COG (cliente externo). Los resultados obtenidos permitieron concluir que el nivel de satisfacción del cliente externo es actualmente alto para el indicador de atención al cliente, entre medio y alto para el indicador de cumplimiento de expectativas y bajo para el indicador de comunicación, especialmente en el sub indicador de comunicación eficiente. Mientras el nivel de satisfacción del cliente interno es alto para el indicador de comunicación efectiva y alto-medio para el resto de indicadores, representando así importantes oportunidades de mejora para la Institución. (13)

2.1.2. Antecedentes del contexto nacional

Huamán, V. y Ramos, G. (Huancavelica, 2015) en su tesis titulado: ***“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica”***. Objetivo. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión – Huancavelica, 2015. Metodología. Tipo de investigación según la intervención del investigador observacional (no experimental), nivel de investigación correlacional, diseño no experimental transversal correlacional. La población estuvo conformada por 63 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron: escala de clima organizacional y satisfacción laboral ya que en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor $> 0,025$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral

regular. En conclusión, se puede decir que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.
(14)

Zelada, T. y Durand, S. (Lima, 2014) quien presenta el trabajo de investigación denominado **“El Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”**, teniendo como objetivo. Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Likert modificada de Satisfacción laboral validado por el ministerio de Salud en el 2002. Aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), (19) tienen satisfacción baja y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con las autoridades 61% (17) bajo 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.
(15)

Chávez, L. y Ríos, G. (Trujillo, 2015). que presentó su trabajo de investigación titulado: **“Clima organizacional y satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio, de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray”**. El presente trabajo de investigación de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$. Palabras claves: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras. (8).

Silva, R. y Acuña, P. (Lima, 2014) realizó la investigación **“Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión”**, con el objetivo de analizar y encontrar la valoración de la satisfacción laboral en relación con la cultura organizacional y el compromiso cristiano de 426 docentes de la Universidad Peruana Unión de Lima durante el periodo 2013. El diseño utilizado corresponde a un tipo descriptivo correlacional. La técnica de análisis corresponde a una correlación múltiple con cierta causalidad que pretende explicar las relaciones existentes entre las variables estudiadas estableciendo una dirección, identificando cuáles son las causas y efectos. Considerando el análisis de regresión múltiple para explicar los distintos modelos según las

hipótesis de trabajo formuladas se llegó a determinar mediante el coeficiente de determinación R del modelo final una medición sobre satisfacción laboral equivalente a un valor de 0,720, lo cual explica que un 50.7% de la variabilidad de satisfacción laboral, intrínseca y extrínseca del personal docente de la UPeU depende de las subvariables de cultura organizacional – implicación y misión asumidas, asimismo del compromiso cristiano-compromiso con Dios asumido. En general el 70,3% de los docentes está satisfecho laboralmente. La tendencia es, a mayor nivel de la condición laboral del docente, mayor es la satisfacción laboral. Se concluye que los docentes encuestados de la Universidad Peruana Unión con sede en la ciudad de Lima, se encuentran satisfechos en un alto porcentaje 70.3%; ello debido a su elevado compromiso organizacional que tienen dentro de la institución por las actividades de enseñanza y autonomía percibidas y en menor medida con el grado de compromiso cristiano asumido, ya que esta variable está sujeta a la mayordomía responsable personal. (16)

Silva, J. (Iquitos, 2009) realizó la investigación **“Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina UNAP”**, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos). Los resultados indicaron que dos tercios del personal docente mostraron insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo. (17)

2.1.3. Antecedentes del contexto local

Pérez, S. y Rivera, L. (Pucallpa, 2013) en su tesis titulado: ***“El Nivel de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana”***. Durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013. (18)

Bernaola, S. (Pucallpa, 2017) en su tesis titulado: ***“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Oficina de la Contraloría Regional Pucallpa, 2016”***, el propósito del mismo, consistió en evaluar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral así como determinar la relación que existe entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis, los cuales fueron seleccionados como muestra a investigar de los 38 que conforman la población actual de trabajadores en la Contraloría Regional Pucallpa. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron

coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel positivo medio de Clima Organizacional y del nivel positivo medio de Satisfacción Laboral, así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa. Por lo que se recomendó seguir propiciando un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sigan sintiendo motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas. (19)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definiciones:

Toda organización tiene un propósito y está constituida por una estructura y una colectividad de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para el logro de metas y objetivos. La interacción de estos componentes produce patrones de relación variados y específicos que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional.

El clima o ambiente laboral, constituye uno de los elementos determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación organizacional. En su abordaje intervienen el contexto social en el que la organización se sitúa, su estructura formal, los valores y normas vigentes, las mismas que deben considerarse desde una perspectiva globalizadora.

El término clima organizacional ha adquirido varias acepciones tanto en su definición como en su denominación. Sin embargo, existe un amplio consenso para considerar que el clima es la percepción colectiva y compartida, que las personas se forman acerca de la realidad del trabajo en la organización. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de esos factores. (1)

VARIABLES QUE LA CONFORMAN:

- **VARIABLES DEL AMBIENTE FÍSICO:** Espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.
- **VARIABLES ESTRUCTURALES:** Tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- **VARIABLES DEL AMBIENTE SOCIAL:** Compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- **VARIABLES PERSONALES:** Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- **VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc.

La percepción que tengan los miembros de la organización sobre estas variables va a configurar el clima organizacional.

2.2.1.2. Enfoques de clima organizacional

Para Chiavenato (20) se identifican tres enfoques: estructural, perceptivo e interactivo.

a) Estructural.- Desde una aproximación estructural se identifica a la naturaleza del clima como una característica permanente propia de la organización que a su vez la diferencia de otra, e influye en el comportamiento de las personas, independientemente de la percepción que éstos tengan de la organización.

b) Perceptivo.- En contraposición con la visión estructurada, que localiza la génesis del clima en los atributos organizacionales, el modelo perceptual sustenta su origen en los individuos. Desde este enfoque el clima se conceptualiza como un proceso de descripción psicológica de las condiciones organizacionales, producto de procesos cognitivos perceptuales. Representa una definición deductiva del clima organizacional, relacionando la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los trabajadores, considerando incluso su nivel de satisfacción. El individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la institución laboral le puede satisfacer. Desde esta perspectiva, la base de la formación del clima se encuentra dentro del individuo mismo. De tal forma que los individuos responden a variables situacionales de acuerdo al significado psicológico que adquirió para ellos; en este sentido, el clima organizacional es una descripción psicológicamente procesada de las condiciones organizacionales. Esto sugiere que el clima

difiere de organización en organización, en función de las características individuales de las personas que las conforman.

c) Interactivo. - El enfoque interactivo, que no es más que la síntesis de las tendencias estructurales y perceptuales, plantea que el estilo informal de los administradores, así como otros factores ambientales del sistema organizacional producen efectos subjetivos importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización determinada.

En organizaciones educativas como las universidades el enfoque de clima organizacional se caracteriza por integrar diferentes elementos estructurales, funcionales y personales de la organización, que integrados en un proceso dinámico van a generar un particular clima de trabajo.

Mujica y Pérez (21) analizaron el clima institucional universitario como las percepciones que tienen los docentes sobre las prácticas y procedimientos organizacionales, condiciones y medio ambiente laboral, sobre la base de cuatro componentes (Imagen Gerencial, Relaciones Sociales, Toma de Decisiones y Tarea) y éstos a su vez, por ocho subcomponentes (gerente como orientador, gerente como líder, ambiente de trabajo, trabajo en conjunto, participación de la toma de decisiones, comunicación de la toma de decisiones, asignación de la carga de trabajo y condiciones ambientales), con el objetivo de configurarlos en un indicador de gestión, que sea útil a

los gerentes que tienen la responsabilidad de dirigir las diferentes unidades académicas universitarias, proporcionando información que respalde las decisiones para el desarrollo institucional.

Al describir cada componente, se subraya que, la Imagen Gerencial, está referida a la percepción que tiene el personal docente acerca de las actuaciones gerenciales de los directivos. Este componente está comprendido por dos subcomponentes, ambos respecto al actuar del gerente en sus roles como líder y directivo, por cuanto se identifica la cualidad personal del gerente y el estilo de liderazgo o comportamiento observado en la gerencia.

Respecto a las relaciones sociales, segundo componente, éste es expresado teóricamente como las relaciones humanas o interpersonales entre docentes y directivos. Está referido a las percepciones que tienen los docentes sobre la calidad del ambiente social y académico. Incluye los subcomponentes: ambiente de trabajo y trabajo en conjunto, consolidando el significado del trabajo cooperativo y las relaciones de equipo.

La toma de decisiones se define como la actuación del jefe en la toma de decisiones; incluye además la combinación de situaciones y conductas, que pueden describirse en tres términos esenciales: acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos. Este componente fue medido a partir de las percepciones de los académicos sobre la actuación de su jefe inmediato en el proceso de toma de decisiones, para optar por la alternativa más adecuada, logrando así un eficiente manejo

organizacional. Están incluidos los subcomponentes de participación y comunicación de la toma de decisiones.

La tarea guarda relación con las condiciones y medios para realizar el trabajo y se describe como toda actividad ejecutada por alguien en el desarrollo de su trabajo, dentro de la organización; la misma está vinculada con el cargo que ejerce el trabajador en la empresa. En este componente se incluyen las condiciones de trabajo como elemento primordial para garantizar la productividad y rendimiento laboral. En este se incluyen los subcomponentes: asignación de la carga de trabajo y las condiciones ambientales, que evalúan la actividad ejecutada por el trabajador y las condiciones laborales en las que se desarrolla, entendiéndose por condiciones al ambiente y los recursos existentes.

2.2.1.3. Modelos de Clima Organizacional

Se pueden diferenciar tres modelos de clima: aditivos, mediadores e interactivos. (22)

- a) Modelos aditivos:** Son los más simples, fáciles de emplear y abundantes en la bibliografía. Asumen que cada variable influye separada pero directa y acumulativamente en los resultados. Su limitación básica reside en tratar de modo independiente lo que en la realidad está altamente interrelacionado, imposibilitando captar relaciones multinivel y de nivel cruzado.

- b) Modelos mediadores:** En estos se asume que algunas variables contextuales ejercen su influencia de modo

indirecto, afectando en principio a otras variables más directamente relacionadas con los resultados. Por lo que el clima más que actuar directamente sobre los comportamientos organizacionales, actúa fundamentalmente sobre las condiciones de posibilidad de las variables inmediatas que afectan directamente a dichos comportamientos. El clima, así definido, funcionaría a modo de catalizador.

c) Modelos interactivos: Estos son los más complejos por la interpelación de cada variable con las otras. Asumen que el clima no sólo influye, sino que también es influido por el conjunto de variables en un proceso múltiple y de simultaneidad de efectos, tanto si es de manera directa como mediatizada. Las variables en estos modelos pueden ser utilizadas como variables dependientes e independientes.

2.2.1.4. Teorías que sustentan el clima organizacional

1. Arnoletto y Díaz (23) hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralista, humanista, sociopolítica y crítica.
 - Desde el punto de vista de los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento individual. Sin embargo, con esto, los autores no pretenden

negar la influencia de la propia personalidad del sujeto en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.

- Para los teorizadores humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente laboral y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.
- Las corrientes sociopolítica y crítica, sostienen que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los elementos de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los individuos tienen ante su organización.

2. La teoría de Likert (24) permite estudiar la naturaleza del clima en términos de causa-efecto y además posibilita analizar el rol de las variables que conforman el clima que se observa. Sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. El primero de ellos corresponde a las variables causales referidas a: estructuras de la organización y su administración (reglas, decisiones, competencias y actitudes, entre otras). El segundo grupo está referido a las variables intermediarias, las cuales reflejan el estado interno y la salud de una organización y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. En el tercer grupo se

encuentran las variables finales que son el resultado obtenido de las dos anteriores e impactan fuertemente en la organización en lo que respecta a la productividad, ganancias y pérdida.

Para Likert, es más importante que se trate de la percepción del clima, que, del clima en sí, fundamentando su aseveración en que los comportamientos y actitudes de los miembros de una organización son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva.

La posición de Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: “Lo que los hombres definen como real, se torna en sus consecuencias”. Suscrita a través de una aproximación metodológica, es la experiencia de las personas que integran la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. Por lo tanto, no tiene sentido hablar de un clima organizacional si éste no es considerado desde la experiencia de las personas que forman parte de la organización, quienes a través de sus decisiones determinan el rumbo de la misma, condicionando con sus acciones un cierto clima que la pueden vivenciar a través de sus experiencias.

2.2.1.5. Características del clima organizacional

El clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden destacar:

- Tiene una determinada permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones circunstanciales.

- Tiene un fuerte impacto en el comportamiento de los individuos que conforman la institución.
- Afecta el nivel de compromiso e identificación de los miembros con la institución.
- Es afectado, y a su vez influye en el comportamiento y actitudes de los miembros de la organización.
- Es afectado por diversas variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden también ser afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral.

En estrecha relación con lo anterior, se puede señalar que el cambio en el clima organizacional siempre es posible, para lo cual será necesario modificar más de una variable a fin de que este sea duradero, es decir, se establezca en una nueva configuración.

El clima organizacional es determinante en la forma cómo se define una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

2.2.1.6. Medición del clima organizacional

Para Arnoletto y Díaz (23) medir el clima organizacional es un intento por captar la esencia, ambiente, orden y patrón de una organización o subunidad. Esto implica que los miembros de una organización viertan sus opiniones

acerca de los diversos atributos y componentes de la organización.

Brunet (25) identifica tres posturas para medir el clima organizacional: medida múltiple de los atributos organizacionales, medida perceptiva de los atributos individuales y medida perceptiva de los atributos organizacionales.

- Respecto a las medidas múltiples de atributos organizacionales, ésta considera al clima como un conjunto de características que describen y distinguen a una organización de otra, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los trabajadores dentro de una organización.
- En referencia a la medida perceptiva de los atributos individuales ésta representa una definición deductiva del clima organizacional vinculando la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, considerando su grado de satisfacción.
- En relación a la medida perceptiva de los atributos organizacionales se tienen que: a) son percibidas a propósito de una organización y b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización se conduce con sus miembros y con la sociedad. Las variables propias de la organización interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones.

Ahora bien, una cuestión diferente se plantea al señalar algunas variables que pueden influir en el tipo de percepciones o de juicios establecidos sobre el ambiente

organizacional. Aquí los factores de satisfacción, motivación o de personalidad pueden estar presentes, al tiempo que, posteriormente pueden también ser modificados por esa percepción. Es un aspecto que no puede obviarse al tratar de medir el clima organizacional, pues las respuestas pueden estar condicionadas por la situación coyuntural por el que la institución esté atravesando y, por consiguiente, por los informantes claves. Además, ninguna organización suele estar estática, por lo que su misma dinámica nos lleva a percibir distintos climas.

De acuerdo con Martín y Colbs (26) el analizar y diagnosticar el clima organizacional posibilita:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Diseñar un proceso de intervención, presentando una especial atención a aquellos elementos problemáticos que requieren un tratamiento específico.”

2.2.1.7. Dimensiones del clima organizacional - MINSA

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas. (28)

1. Comunicación

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

2. Conflicto y Cooperación

Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. Confort

Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

4. Estructura

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de Su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

5. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6. Innovación

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7. Liderazgo

Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8. Motivación

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

9. Recompensa

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

10. Remuneración

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los, trabajadores.

11. Toma de Decisiones

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones, Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

2.2.2. Satisfacción del usuario interno

2.2.2.1. Definiciones:

Según Picoy (4) el nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema depende de que las remuneraciones y estímulos se ajusten a las expectativas.

Para Caballero (28) el concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivacionales y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y, sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

Robbins (1) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que

constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. (3)

En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo).

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins (1) a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares.

También nos indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la

satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

- **Salida:** Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- **Voz:** intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- **Negligencia:** permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. (1)

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales". Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- **Paga:** La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- **Trabajo:** El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- **Oportunidad de ascenso:** La existencia de oportunidades para ascender.
- **Jefe:** La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

Para Viamontes (29) 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.

2.2.2.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según Palma (30) entre los factores determinantes de la satisfacción laboral tenemos:

a) Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

b) Beneficios laborales y/o remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

c) Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos.

Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

d) Relaciones sociales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud.

Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

e) Desarrollo personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

el autor considera que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad. Se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser.

f) Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc. requerido para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

g) Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante

importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.

A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

2.2.2.3. Teorías de satisfacción en el trabajo y motivación del trabajador

La motivación en el trabajo junto con las expectativas que se generan en el trabajador puede considerarse como los elementos impulsores del comportamiento humano. A su vez, este comportamiento puede influir en la motivación y en las expectativas posteriores del trabajador vía reconocimiento de las acciones, remuneración, posibilidades de promoción, etc.

Desde el punto de vista trabajador, el proceso que genera entre motivación – expectativas y comportamiento deriva en una percepción global del grado de satisfacción

laboral que experimenta en su puesto de trabajo. Como es obvio, el interés de la empresa por la motivación laboral se puede concretar en evaluar las medidas que, dentro de su ámbito de acción, pueda poner en práctica con el fin de influir en que el trabajador actué eficientemente a favor de los objetivos empresariales.

2.2.2.4. Teoría de la satisfacción laboral de los factores de Herzberg

Herzberg (31) resume su teoría de la forma siguiente: “Los factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción. Se deduce, por tanto, que estos sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según estudiemos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes”.

Según la teoría de la motivación- higiene de Herzberg, las personas tienen dos conjuntos de necesidades o requisitos: las necesidades motivadoras y las necesidades de higiene.

a) Las necesidades motivadoras

Están relacionadas con la naturaleza del trabajo en sí mismo, y con la medida en la que construye un reto. Los outputs como lo interesante que resulte el trabajo, la capacidad de desarrollarse personalmente en él, y el sentido de cumplir con el deber ayudando a satisfacer las necesidades motivadoras. Herzberg señala que para tener una fuerza de trabajo motivada deberían satisfacer estas necesidades.

b) Las necesidades de higiene

Se refieren al contexto físico y psicológico en el que se desempeña el trabajo. Estas necesidades se satisfacen con outputs tales como las condiciones de trabajo agradables, la remuneración, la seguridad en el empleo, las buenas relaciones con los compañeros y la adecuada supervisión. Según Herzberg, cuando las necesidades de higiene no están cubiertas, los trabajadores están insatisfechos, y cuando están cubiertos los trabajadores no lo están.

La satisfacción de estas necesidades; sin embargo, no da lugar a elevados niveles de motivación ni de satisfacción en el trabajo para que sean elevadas la motivación y las satisfacciones en el trabajo, deben estar cubiertas las necesidades motivadoras.

Las ideas en las que se basa han conducido a la importante distinción entre motivación intrínseca relativa a las necesidades motivadoras, y motivación extrínseca relacionada con las necesidades de higiene.

2.2.2.5. Modelo de Porter – Lawler

Lyman Porter y Edward Lawler (32) sostienen dos modelos:

- a) El esfuerzo o motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y de la forma en que la persona perciba la relación existente entre esfuerzo y recompensa.
- b) Relación entre desempeño y recompensas: las personas esperan que quienes realicen los mejores

trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

2.2.2.6. Pirámide de las Necesidades de Maslow

Maslow (33) estaba preocupado en aprender sobre qué hace a la gente más feliz y lo que se puede hacer para mejorar el desarrollo personal y la autorrealización.

Como humanista, su idea era que las personas tienen un deseo innato para auto realizarse, para ser lo que quieran ser, y que cuentan con la capacidad para perseguir sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. Sin embargo, los diferentes objetivos que se persiguen en cada momento dependen de qué meta se han conseguido y cuáles quedan por cumplir, según la pirámide de necesidades.

En la Pirámide de Maslow, desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas, esta jerarquía está compuesta por cinco niveles. Las necesidades básicas se ubican en la base de la pirámide, mientras que las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta. Las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son:

- Fisiológicas.
- Seguridad.
- Afiliación.
- Reconocimiento.
- Autorrealización.

En la pirámide de Maslow, este investigador habla acerca de las necesidades instintivas y hace una distinción entre necesidades deficitarias fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de desarrollo del ser auto realización.

La diferencia existente entre una y otra se debe a que las deficitarias se refieren a una carencia, mientras que las de desarrollo del ser hacen referencia al quehacer del individuo. Satisfacer las necesidades deficitarias es importante para evitar consecuencias o sentimientos displacenteros. Las necesidades del desarrollo del ser, por su parte, son importantes para el crecimiento personal, y no tienen que ver con el déficit de algo, sino con el deseo de crecer como persona.

a) Necesidades fisiológicas

Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio. Maslow piensa que estas necesidades son las más básicas en la jerarquía, ya que las demás necesidades son secundarias hasta que no se hayan cubierto las de este nivel.

b) Necesidades de seguridad

En esta parte de la pirámide de Maslow se incluyen las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas. Es decir, hasta que las primeras no se satisfacen, no surge un segundo

eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. Aquí figuran: la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud, etc.

c) Necesidades de afiliación

Maslow describe estas necesidades como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas. Ejemplos de estas necesidades son: el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social.

d) Necesidades de reconocimiento

Tras cubrir las necesidades de los tres primeros niveles de la Pirámide de Maslow, aparecen las necesidades de reconocimiento como la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Según Maslow existen dos necesidades de reconocimiento: una inferior, que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra

superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como autoconfianza, competencia, logro, independencia y libertad.

e) Necesidades de autorrealización

Por último, en el nivel más alto se encuentra las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás, etc.

2.2.2.7. Enfermería en el área comunitaria

El área de prestación de salud en la comunidad es muy importante porque se trabaja dentro de organizaciones que influyen dentro de la sociedad y requieren personas que permitan alcanzar objetivos y metas relacionadas a brindar una atención de salud con calidad y calidez. Es muy importante conocer los factores y aspectos que pueden afectar en la atención brindada a la comunidad por los trabajadores de salud, entre estos factores encontramos el clima organizacional y en qué relación influye en la insatisfacción laboral. (34)

En relación al personal de salud se requiere un despliegue en actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional, en el manejo del paciente, determinantes sociales, las inequidades de género, la interculturalidad, las relaciones de poder, el ambiente residencial, la participación social/comunitaria, la comunicación social y la institucionalidad en salud, desde un enfoque de derechos humanos por lo tanto es

importante conocer el clima organizacional en la comunidad y analizar cuál es la satisfacción laboral que presentan. (34)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Actitud:** Predisposición a responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones. Constituye la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de los individuos con los demás.
- **Clima organizacional:** Es toda organización que tiene propiedades o características que poseen las organizaciones sin embargo cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades, el ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que lo integran.
- **Cooperación:** Unión de los miembros de una organización para el trabajo en equipo, en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- **Compromiso del personal:** Indicador que mide que tan sensibilizados y socializados se encuentran los trabajadores con la Misión y Visión Institucional.
- **Comportamiento organizacional:** Es el estudio del comportamiento de individuos y grupos en función del estilo administrativo adoptado por una organización.
- **Conflicto:** Contraposición de los miembros de una organización para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

- **Cultura organizacional:** Sistema de creencias y valores compartidos que se desarrollan dentro de una organización o una de sus unidades y guía el comportamiento de sus miembros.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar del cliente mediante un proceso personalizado que implica capacidad de respuesta producto de una comunicación personal propiciadora de una situación de sostenibilidad en la que el empleado interviene para atender al cliente, y así mismo la empatía está asociada a la atención individual, atención personal, preocupación por los intereses del cliente y entender sus necesidades.
- **Micro Red de Salud:** Para el Ministerio de Salud la Micro Red es el conjunto de establecimientos de salud del primer nivel de atención cuya articulación funcional, según criterios de accesibilidad y ámbito geográfico, facilita la organización de la prestación de servicios de salud. La Micro Red es la superficie territorial dentro de la cual se puede dar con facilidad las relaciones entre la población y el establecimiento de salud o entre establecimientos, debido a que presenta facilidad para la comunicación y el transporte dentro de su territorio. Constituye la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios, teniendo jurisdicción técnica y administrativa sobre todos los establecimientos que la conforman. La agregación de Micro Redes conformará una Red de Servicios de Salud.
- **Motivación.-** Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar objetivos o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento determinado.

- **Personal de Salud:** Para la Organización Mundial de la Salud el personal sanitario son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. Los trabajadores sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.
- **Satisfacción del usuario interno:** La Satisfacción Laboral como "el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables a través de los cuales el empleado percibe su trabajo". Los autores agregan además que la Satisfacción Laboral es "un sentimiento de relativo placer o displacer que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones del comportamiento".
- **Red de Servicios de Salud:** Para el Ministerio de Salud la Red de Servicios de Salud es el conjunto de establecimientos y servicios de salud, de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial y corredores sociales, articulados funcional y administrativamente, cuya combinación de recursos y complementariedad de servicios asegura la provisión de un conjunto de atenciones prioritarias de salud, en función de las necesidades de la población.
- **Toma de decisiones:** Participación de los miembros de una organización, en capacidades decisorias.
- **Usuario interno:** funcionario de su propio establecimiento, departamento, unidad o servicio.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicos

Hi₁: El clima organizacional de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017, no es saludable.

Ho₁: El clima organizacional de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017, es saludable.

Hi₂: Existe un bajo nivel de satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Ho₂: No existe un bajo nivel de satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hi₃: Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Ho3: No existe relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hi4: Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Ho4: No existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hi5: Existe relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Ho5: No existe relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

2.5. VARIABLES

❖ **Variable 1:**

Clima organizacional.

• **Dimensiones:**

- Cultura de la organización.
- Diseño organizacional.
- Potencial humano.

❖ **Variable 2:**

Satisfacción del usuario interno.

• **Dimensiones:**

- Condiciones físicas y/o materiales.
- Beneficios laborales y remuneraciones.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.
- Desarrollo de tareas.
- Relación con la autoridad.

2.5.1. Definición conceptual de las variables

❖ **Clima Organizacional**

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. Por lo tanto, el Clima organizacional, son percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (20)

❖ **Satisfacción del usuario interno.**

Satisfacción del usuario interno es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. El nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema depende de que las remuneraciones y estímulos se ajusten a las expectativas de los mismos. (4)

2.5.2. Definición operacional de las variables

❖ Clima Organizacional

El clima organizacional se puede definir operacionalmente a través de sus 03 dimensiones: Cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano. (27)

❖ Satisfacción del usuario interno.

La satisfacción del usuario interno se puede definir operacionalmente a través de sus 07 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas, relación con la autoridad. (30)

2.5.3. Operacionalización de las variables

Cuadro N° 01
Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
Variable 1. Clima organizacional	Son percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (21)	Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y cooperación. • Motivación. • Identidad. 	34 Ítems	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta • Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de evaluación que mide el nivel de clima organizacional (R.M. N° 468-2011/MINSA) - Cuestionario que mide el nivel de satisfacción del usuario interno. 	<p>Para la variable: Clima organizacional. Escala de respuesta en formato tipo Likert que presenta 4 opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca = 01 • A veces = 02 • Frecuentemente = 03 • Siempre = 04
		Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Remuneración. • Estructura. • Comunicación organizacional. 			
		Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación. • Liderazgo. • Recompensa. • Confort. 			
Variable 2. Satisfacción del usuario interno	La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. (4)	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física del ambiente de trabajo. • Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño. 	35 Ítems		<p>Para la variable: Satisfacción del usuario interno. Escala de respuesta en formato tipo Likert que presenta 5 opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo = 01 • En desacuerdo = 02 • Indeciso = 03 • De acuerdo = 04 • Muy de acuerdo = 05
		Beneficios laborales y remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Salario adecuado y justo. • Presencia de beneficios y reconocimientos. 			
		Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. • Sensación positiva en relación a la institución. 			
		Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente social adecuado para desarrollar actividades. • Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo. 			
		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo permite desarrollo personal • Comodidad con la labor realizada en el trabajo 			
		Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea laboral es valiosa e importante. • La tarea desempeñada es interesante. 			
		Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de la jefatura es adecuada. • Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada. 			

Fuente: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – MINSA.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de la investigación a realizar según Hernández, Fernández y Baptista (35) es en primer lugar descriptivo, ya que a través de la recolección de información sobre las variables a las que se refieren se describe el comportamiento de los fenómenos o situaciones como son y se manifiestan.

En segundo lugar explicativo como su nombre lo indica, permitiendo analizar e interpretar las causas de los eventos o fenómenos descritos y poder analizar en qué condiciones se manifiestan.

3.1.2. Nivel de investigación.

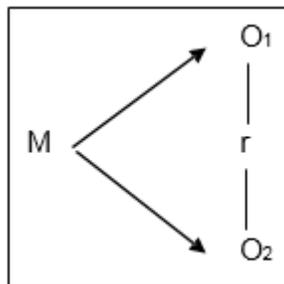
El presente estudio hace referencia al nivel correlacional, de corte transversal, porque se encarga de relacionar dos o más variables dentro de un mismo contexto en un tiempo determinado. En este

estudio correlacional se midió el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio. (35)

El diseño de investigación, responde al diseño no experimental, porque las variables se analizaron en su contexto natural, sin manipulación intencional de la investigadora.

Según Sánchez y Reyes (36) “La investigación descriptivo - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”.

El diseño es el siguiente:



Donde:

- M = Muestra del estudio.
- O₁ = Variable 1: Clima organizacional.
- O₂ = Variable 2: Satisfacción del usuario interno.
- r = Relación entre las variables.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Unidad de Análisis

El estudio se realizó en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, la cual se encuentra conformada por 05 centros de salud y 01 puesto de salud. La Micro Red de Salud Nuevo Paraíso pertenece a la Red N° 02 Federico Basadre del Distrito de Yarinacocha, de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, como a continuación se detalla:

Cuadro N° 02

Microrredes de Salud – RED N° 02 Federico Basadre - Yarinacocha

N°	MICROREDES	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD			TOTAL
		HOSPITAL	CENTRO DE SALUD	PUESTO DE SALUD	
1	Centro de referencia	1	0	0	1
2	San José de Yarinacocha	0	1	15	16
3	Campo Verde	0	1	21	22
4	Nuevo Paraíso	0	5	1	6
5	Nueva Requena	0	1	8	9
6	Monte Alegre Curimaná	0	2	13	15
Total		1	10	58	69

Fuente: Oficina de Epidemiología – DIRESA 2017.

La Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, viene atendiendo las 24 horas del día de Lunes a Domingo, se encuentra ubicado en el Distrito de Yarinacocha del departamento de Ucayali, Jirón Grau N° 220 del AA.HH. Nuevo Paraíso, de categoría I-3, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población.

Brinda atención médica integral ambulatoria y con internamiento de corta estancia principalmente enfocada al área Materno-Perinatal,

con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños y recuperación de problemas de salud más frecuentes a través de unidades productoras de servicios básicos y especializados de salud de complejidad inmediata.

Principales datos:

- Establecimiento: Nuevo Paraíso
- Clasificación: Centro de Salud o Centro Medico
- Tipo: Sin Internamiento
- Categoría: I-3
- Dirección: Jirón Grau N° 220 AA.HH. Nuevo Paraíso
Ucayali - Coronel Portillo - Yarinacocha
- Ubigeo: 250101
- Teléfono: 061-506369
- Horario: 24 horas
- DISA: Ucayali
- Red: Federico Basadre - Yarinacocha
- Microred: Nuevo Paraíso
- Unidad Ejecutora: Salud Ucayali

3.2.2. Ámbito Geográfico Temporal

El presente proyecto tiene un radio de acción o ámbito distrital (Distrito de Yarinacocha). El tiempo de elaboración de la investigación y su ejecución se inició el mes de agosto hasta el mes noviembre del año 2017.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por el personal administrativo, auxiliares, técnicos y profesionales de salud que laboran en los establecimientos de salud que conforman la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha; población que fue integrada por los trabajadores distribuidos según la siguiente tabla:

Cuadro N° 03
Número de trabajadores que laboran en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso

N°	Micro red del centro de salud Nuevo Paraíso	fi	hi%
1	Centro de salud Nuevo Paraíso	31	22.30%
2	Centro de salud Húsares del Perú	26	18.71%
3	Centro de salud Túpac Amaru	24	17.27%
4	Centro de salud Centro América	28	20.14%
5	Centro de salud José Olaya	10	07.19%
6	Puesto de salud 2 de mayo	20	14.39%
	Total	139	100.00%

Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la DIRESA Ucayali - 2017.

3.3.2. Muestra

El cálculo del tamaño muestral estuvo determinado por la muestra probabilística estratificada, ya que la muestra tuvo que ser estrictamente representativa, para que sus resultados puedan generalizarse a toda la población. Dado que se conoce el tamaño del

marco poblacional se aplicó la fórmula estadística para población finita; determinándose el tamaño de muestra con el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{NZ^2}{4(N-1)e^2 + Z^2}$$

Donde:

n = Muestra poblacional

N = Población en estudio = 139

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

e = Margen de error = 5% = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{139 * 1.96^2}{4(139-1) * 0.05^2 + 1.96^2}$$

$$n = \frac{533.9824}{5.2216}$$

$$n = 102$$

El tamaño de muestra resultante es de 102 trabajadores, correspondientes a la Micro Red de salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, lo cual representa el 73% del total de la población.

Cuadro N° 04
Determinación del tamaño de la muestra estratificada

N°	Micro red del centro de salud Nuevo Paraíso	fi	hi%
1	Centro de salud Nuevo Paraíso	22	22%
2	Centro de salud Húsares del Perú	19	19%
3	Centro de salud Túpac Amaru	18	17%
4	Centro de salud Centro América	21	20%
5	Centro de salud José Olaya	7	07%
6	Puesto de salud 2 de mayo	15	14%
	Total	102	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

a) Criterios de Inclusión

Trabajadores con asistencia regular durante el tiempo que duró el estudio. Trabajadores que de forma voluntaria aceptaron participar en el presente estudio; es decir el total de usuarios internos de la muestra dirigida (102 trabajadores).

b) Criterios de Exclusión

Trabajadores que se encontraban con licencia (periodo de vacaciones, lactancia, enfermedad, pasantías, capacitaciones). Trabajadores que no desearon participar voluntariamente en el presente trabajo de investigación. Los cuales fueron excluidos teniendo en cuenta el total de la población, es decir los 139 usuarios internos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso. Completando así, el total de la muestra porcentual.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica.

Carrasco (37) menciona: “Las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por el cual el investigador se vale para acercarse a los hechos y acceder al conocimiento”.

Las técnicas utilizadas para la presente investigación fueron las siguientes:

a) Observación directa

Se trabajó sistemáticamente haciendo uso de la observación con los sujetos involucrados y potenciales.

b) Encuesta

La cuál fue explicada a las personas que implícitamente o explícitamente tiene conocimiento o relación con el tema motivo del presente trabajo de investigación; encuestas que fueron aplicadas a la población o universo investigado por método no probabilístico por conveniencia y/o proximidad del investigador.

Esta técnica permitió medir las dos variables de investigación:

- Encuesta N° 01, de 34 ítems que mide el clima organizacional de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso.
- Encuesta N° 02, de 35 ítems que mide la satisfacción laboral de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso.

3.4.2. Instrumento

“El cuestionario, es un instrumento de investigación social más usado cuando se estudian un gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se entrega a cada una de ellas”. (37)

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de preguntas cerradas, politómicas el cual tuvo por finalidad recopilar información necesaria y suficiente para evaluar el Clima Organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1. Validez

a) Instrumento para medir el Clima Organizacional

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones pertenecientes al Ministerio de Salud. Se usó la escala de Rensis Likert y fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 468-2011-MINSA (28). El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, asimismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

El cuestionario de Clima Organizacional del MINSA (28) para la evaluación de los usuarios internos consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y seis (06) que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad, que se mide a través de los siguientes enunciados:

- No me río de bromas.
- Siempre las cosas me salen perfectas.
- Siempre estoy sonriente.
- Nunca cometo errores.
- Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.
- Nunca he mentado.

Se consideran 11 dimensiones del clima organizacional:

1. Comunicación.
2. Conflicto y cooperación
3. Confort.
4. Estructura.
5. Identidad.
6. Innovación.
7. Liderazgo.
8. Motivación.
9. Recompensa.
10. Remuneración.
11. Toma de decisiones.

En el clima organizacional el rango de puntuación es de 28 a 112 y la evaluación de la puntuación:

- Menos de 56 : No saludable.
- De 56 a 84 : Por mejorar.
- Más de 84 : Saludable.

Cuadro N° 05

Rango de puntuación de las variables del clima organizacional

VARIABLE	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN		
		No saludable	Por mejorar	Saludable
Diseño organizacional	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27
Potencial humano	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33
Cultura de la organización	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24

Fuente: Estudio del clima organizacional en la salud – MINSA.

Cuadro N° 06

Rango de puntuación de las dimensiones del clima organizacional

DIMENSIÓN	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN		
		No saludable	Por mejorar	Saludable
Comunicación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Conflicto y cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12
Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Toma de decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6

Fuente: Estudio del clima organizacional en la salud – MINSA.

b) Instrumento para medir la satisfacción del usuario interno

Para el presente estudio se utilizó un cuestionario tipo Likert Modificado el cual valora la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo (31) en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería. La escala otorga la siguiente puntuación según tipo afirmación:

Cuadro N° 07

Escala de medición de la satisfacción del usuario interno

Escala de Medición	Positivo	Negativo
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3
En desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	1	5

Fuente: Escala tipo Likert. Satisfacción laboral SL – SPC.

La escala de medición categoriza la variable nivel de satisfacción del usuario interno, según puntuación, en:

Cuadro N° 08

Nivel de satisfacción del usuario interno

Nivel de Satisfacción	Puntuación
Satisfacción Alta	141 - 175
Satisfacción Media	115 - 140
Satisfacción Baja	35 - 114

Fuente: Sonia Palma Carrillo (2003). Satisfacción laboral SL – SPC.

Dicho cuestionario se basa en el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler (32) que remarca la relación “expectativas - recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler.

3.5.2. Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, los resultados obtenidos con el programa SPSS Statistics versión 23, se plasmaron en las Tabla N° 09 y 10 respectivamente, en donde se analizó la confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach. Con el propósito de verificar el grado de uniformidad y consistencia de los instrumentos aplicados y la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo. El procesamiento se realizó mediante la siguiente fórmula matemática:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de preguntas o ítems.

$\sum S_i^2$ = Varianza del ítem i.

S_T^2 = Varianza de los valores totales observados.

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach.

En palabras de Valderrama y León, sirve para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach. (38)

Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde: 0: significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total”

Cuadro N° 09
Estadística de fiabilidad del instrumento
que mide el clima organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,861	,874	34

Fuente: Software SPSS Ver. 23.

Cuadro N° 10
Estadística de fiabilidad del instrumento
que mide la satisfacción del usuario interno

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,812	,826	36

Fuente: Software SPSS Ver. 23.

La confiabilidad fue clasificada de acuerdo a la tabla propuesta por Gonzales y Pazmiño (39), la cual será categorizada en base a los valores siguientes:

Coefficiente de Alfa de Cronbach

- Menos de 0.20 No es confiable.
- 0.21 - 0.40 Baja confiabilidad.
- 0.41 - 0.70 Moderada confiabilidad.
- 0.71 - 0.90 Fuerte confiabilidad.
- 0.91 - 1.00 Alta confiabilidad.

Como resultado se obtuvo:

- Instrumento 1: un valor alfa de 0.861, por lo que se considera como un instrumento de fuerte confiabilidad.
- Instrumento 2: un valor alfa de 0.812, por lo que se considera como un instrumento de fuerte confiabilidad.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.6.1. Plan de recolección de datos

Se inició solicitando mediante una carta dirigida al gerente de la Micro Red Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, la respectiva autorización y consentimiento para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, como se muestra en el Anexo N° 05.

El cuestionario fue aplicado después de la autorización de la autoridad. Luego de recolectada la información, se procedió al control de calidad del llenado del cuestionario para procesarlos en una base de datos elaborada en la hoja de cálculo del programa Microsoft Excel y en el software estadístico SPSS Ver23.

3.6.2. Plan de procesamiento y análisis de información

Para el procesamiento de datos se utilizó la herramienta estadística SPSS Ver. 23 el cual sirvió para la presentación de los cuadros estadísticos correspondientes; para la prueba de hipótesis y medir el grado de relación de las dos variables: Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno, se utilizó el Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman, el cual también fue calculado en la herramienta estadística SPSS Ver. 23.

Para el análisis de los resultados se empleó la estadística descriptiva básica, los datos fueron codificados e ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2013. El análisis descriptivo de cada variable se realizó en el software SPSS versión 23. Así mismo, se utilizó estadígrafos: media aritmética, mediana, desviación estándar y rango. Por último para la presentación de los resultados obtenidos se utilizó tablas estadísticas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos.

3.6.3. Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación cumple con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad Alas Peruanas, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hizo referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para establecer los resultados de este importante trabajo de investigación, según los objetivos planteados, los cuales fueron determinar si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, para ello se procedió a ejecutar la herramienta “encuesta” en una población de 139 trabajadores a una muestra porcentual del 73%, es decir 102 trabajadores; posteriormente se realizó trabajos de gabinete que consistió en hacer cuadros, gráficos y resumen de las respuestas que dieron los encuestados.

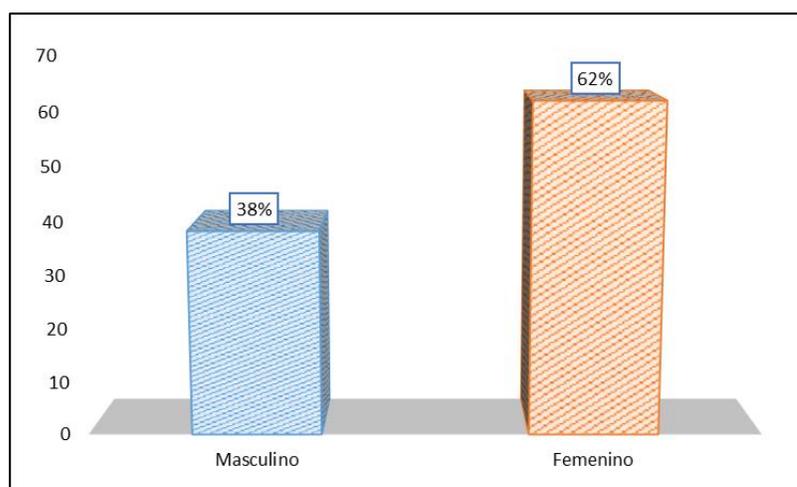
A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios.

4.1. RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

4.1.1. Características Generales

Gráfico N° 01

Porcentaje de genero de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 01.

Tabla N° 01

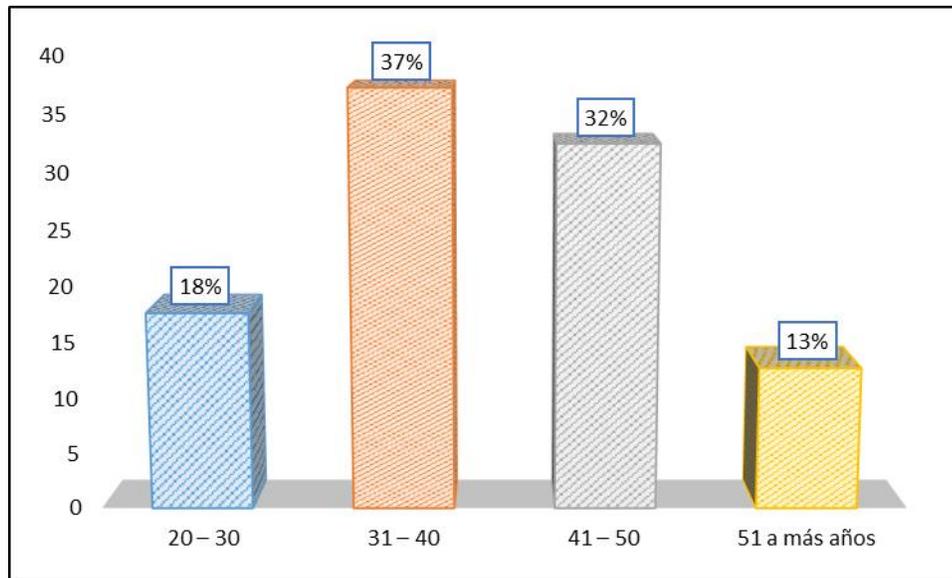
Genero de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017

Variables	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Sexo	Masculino	39	38.2
	Femenino	63	61.8
	Total	102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: En el **Gráfico N° 01**, respecto al género de los encuestados, el 62% fueron del sexo femenino y el 38% del sexo masculino, lo cual indica que las mujeres constituyen un recurso humano muy importante para el sector salud.

Gráfico N° 02
Porcentaje de edad de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo
Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 02.

Tabla N° 02
Rango de edad de los usuarios internos en la Micro Red de Salud Nuevo
Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017

Variables	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Edad	20 – 30	18	17.6
	31 – 40	38	37.2
	41 – 50	33	32.4
	51 a más años	13	12.7
	Total	102	100.0

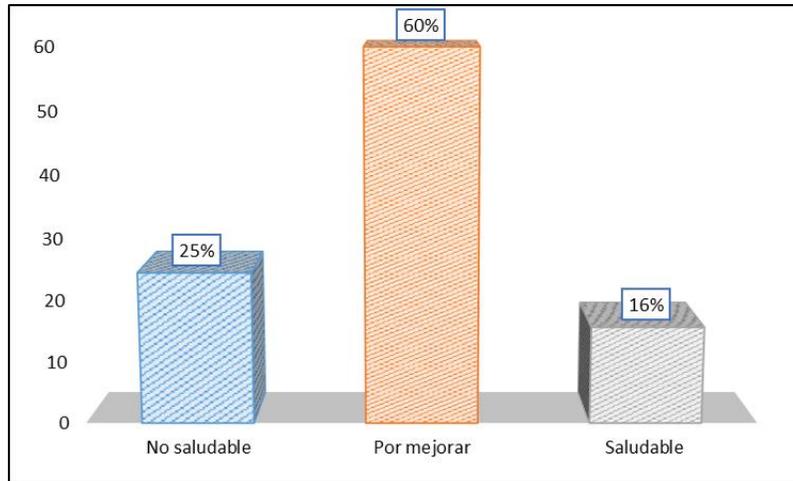
Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: En el **Grafico N° 02**, respecto a la edad de los encuestados, el 37% tienen entre 31 a 40 años, el 32% de 41 a 50 años, el 18% de 20 a 30 años y el 13% de 51 a más años.

4.1.2. Cuestionario: “Clima organizacional”

Gráfico N° 03

Porcentaje del nivel de clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 03.

Tabla N° 03

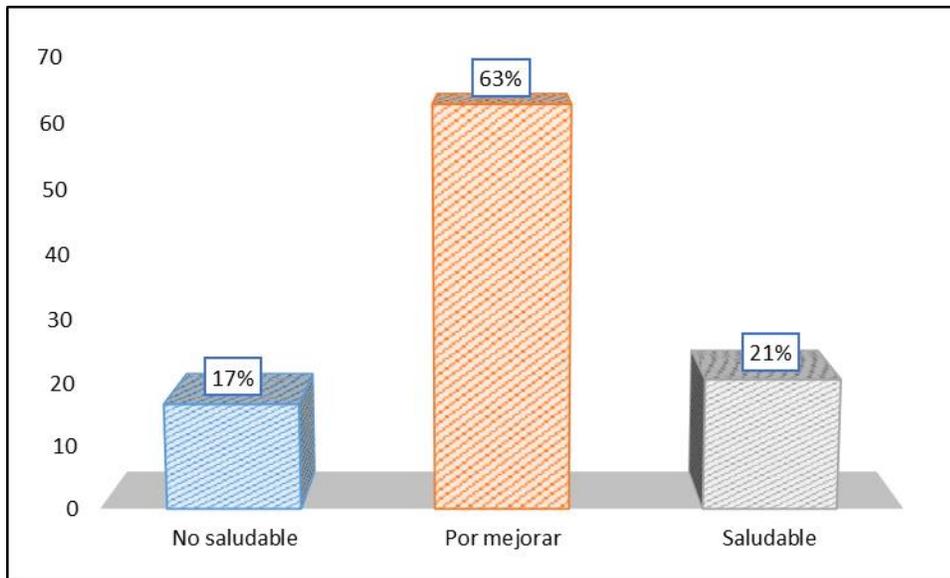
Percepción del clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017

Variable	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Clima organizacional	No saludable	25	24.5
	Por mejorar	61	59.8
	Saludable	16	15.7
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 03**, el 60% de los encuestados perciben que el clima organizacional en la micro red de salud Nuevo Paraíso esta por mejorar, el 25% perciben que no es saludable y solo el 16% perciben que es saludable. Dichos resultados indican que existe un clima organizacional poco adecuado.

Gráfico N° 04
Porcentaje del nivel de cultura de la organización en la Micro Red de Salud
Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 04.

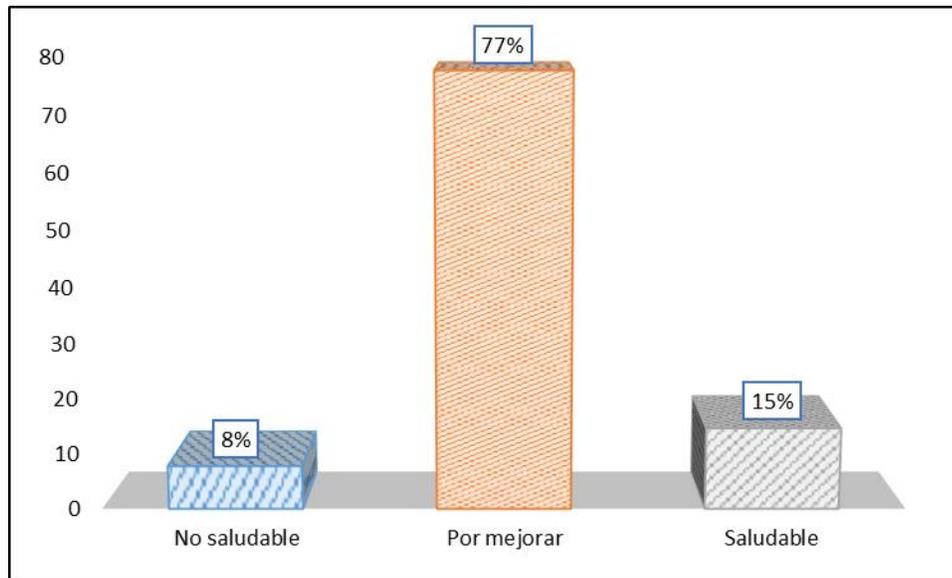
Tabla N° 04
Cultura de la organización en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito
de Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Cultura organizacional	No saludable	17	16.7
	Por mejorar	64	62.7
	Saludable	21	20.6
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 04**, el 63% de los encuestados afirman que el nivel de cultura de la organización en la micro red de salud Nuevo Paraíso está por mejorar, el 21% perciben que es saludable y solo el 17% perciben que no es saludable. Estos resultados indican un déficit importante en esta dimensión.

Gráfico N° 05
Porcentaje del nivel de diseño organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 05.

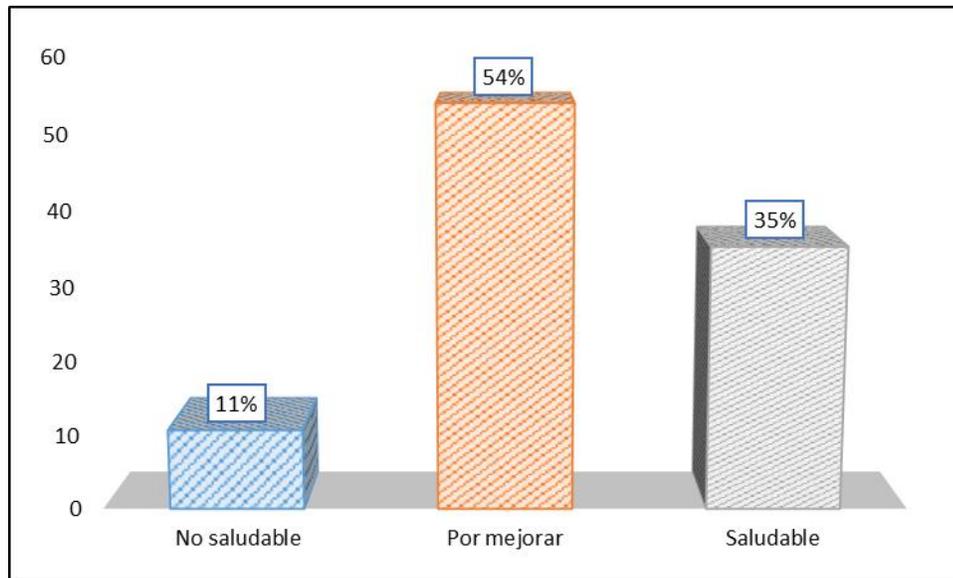
Tabla N° 05
Diseño organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Diseño organizacional	No saludable	8	7.8
	Por mejorar	79	77.4
	Saludable	15	14.7
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 05**, el 77% de los encuestados afirman que el nivel de diseño organizacional en la micro red de salud Nuevo Paraíso esta por mejorar, el 15% perciben que es saludable y solo el 8% perciben que no es saludable. Estos resultados indican un déficit importante en esta dimensión.

Gráfico N° 06
Porcentaje de potencial humano en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del
Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 06.

Tabla N° 06
Potencial humano en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de
Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Potencial humano	No saludable	11	10.8
	Por mejorar	55	53.9
	Saludable	36	35.3
	Total	102	100.0

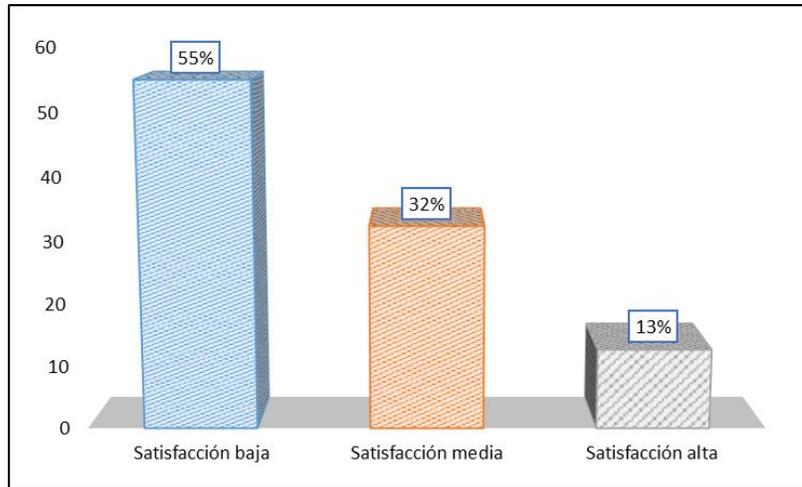
Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 06**, el 54% de los encuestados afirman que el potencial humano en la micro red de salud Nuevo Paraíso esta por mejorar, el 35% perciben que es saludable y solo el 11% perciben que no es saludable. Estos resultados indican un déficit importante en esta capacidad del trabajador de la salud.

4.1.3. Cuestionario: “Satisfacción del usuario interno”

Gráfico N° 07

Porcentaje del nivel de satisfacción en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 07.

Tabla N° 07

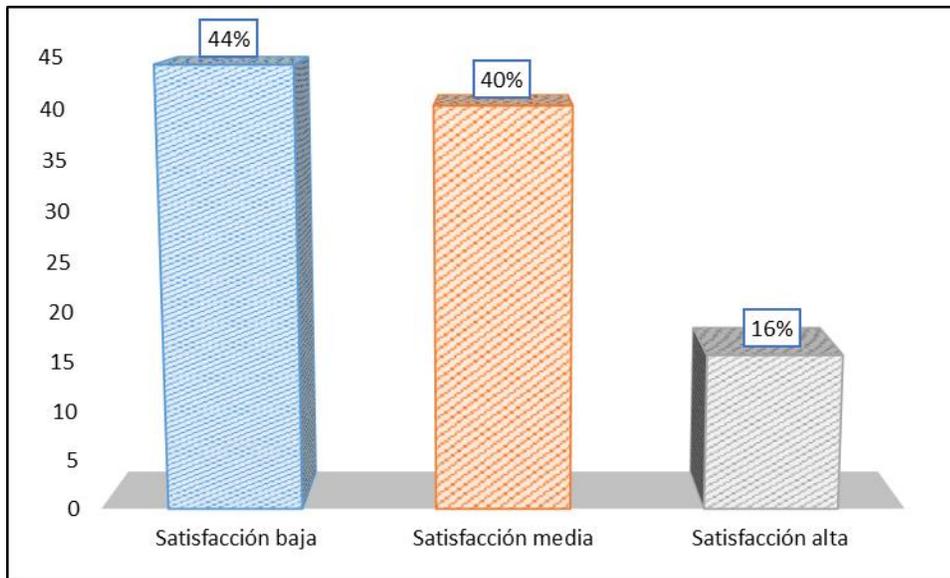
Satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017

Variable	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Satisfacción del usuario interno	Satisfacción baja	56	54.9
	Satisfacción media	33	32.4
	Satisfacción alta	13	12.7
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 07**, el 55% de los encuestados presentan una satisfacción baja en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 32% presentan una satisfacción media y solo el 13% perciben una satisfacción alta. Dichos resultados indican que los trabajadores se sienten insatisfechos.

Gráfico N° 08
Porcentaje de condiciones físicas y/o materiales en la Micro Red de Salud
Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 08.

Tabla N° 08
Condiciones físicas y/o materiales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del
Distrito de Yarinacocha, 2017

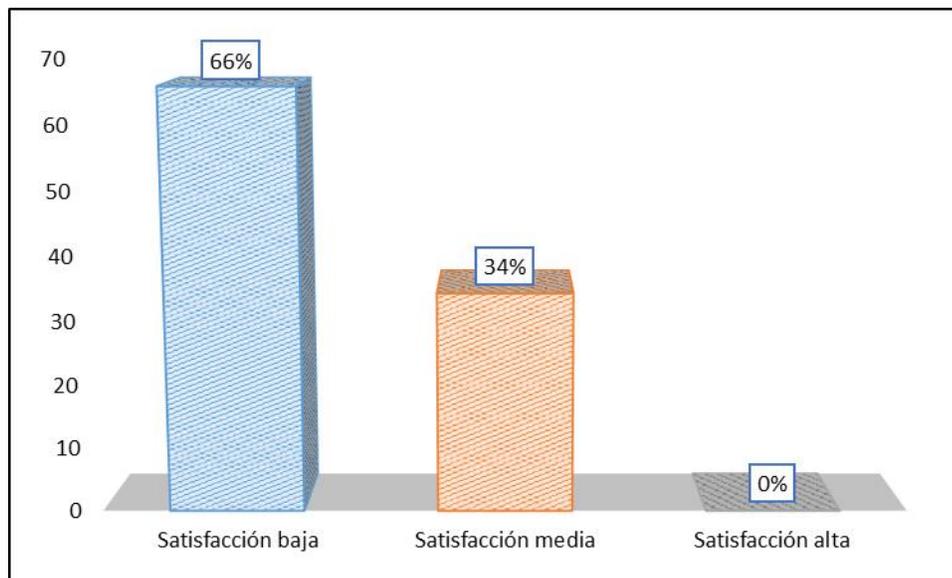
Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Condiciones físicas y/o materiales	Satisfacción baja	45	44.1
	Satisfacción media	41	40.2
	Satisfacción alta	16	15.7
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Grafico N° 08**, el 44% de los encuestados sienten una satisfacción baja respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 40% sienten una satisfacción media y solo el 16% sienten una satisfacción alta.

Gráfico N° 09

Porcentaje de beneficios laborales y remuneraciones en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 09.

Tabla N° 09

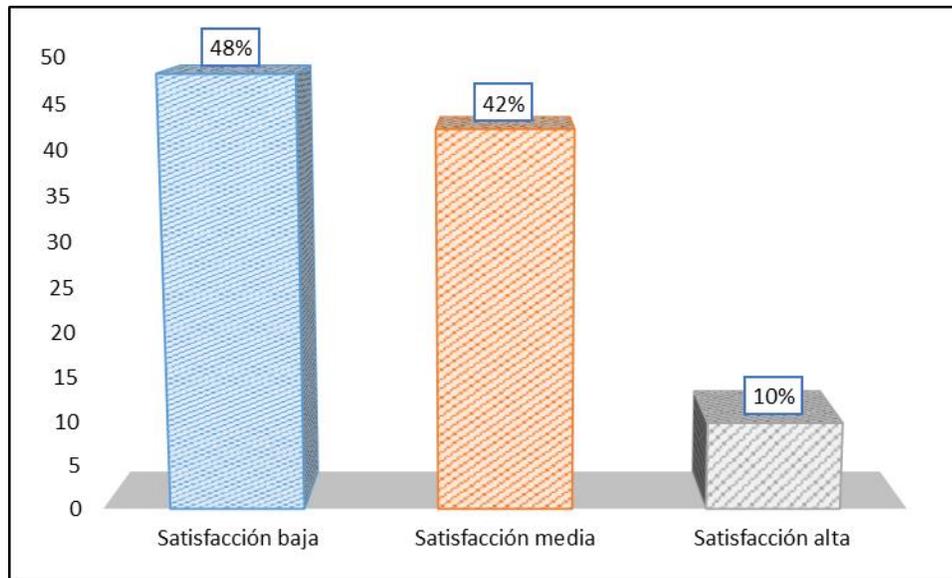
Beneficios laborales y remuneraciones en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Beneficios laborales y remuneraciones	Satisfacción baja	67	65.7
	Satisfacción media	35	34.3
	Satisfacción alta	0	0.0
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 09**, el 66% de los encuestados sienten una satisfacción baja respecto a los beneficios laborales y remuneraciones en la micro red de salud Nuevo Paraíso, mientras que el 34% sienten una satisfacción media y ninguno de los encuestados sienten una satisfacción alta.

Gráfico N° 10
Porcentaje de políticas administrativas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso,
del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 10.

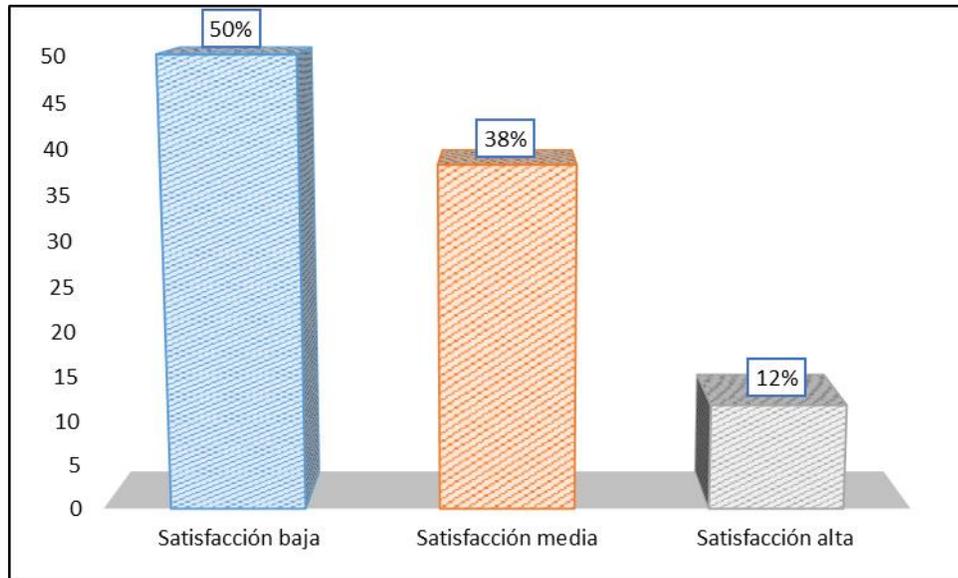
Tabla N° 10
Políticas administrativas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito
de Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Políticas administrativas	Satisfacción baja	49	48.0
	Satisfacción media	43	42.2
	Satisfacción alta	10	9.8
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 10**, el 48% de los encuestados sienten una satisfacción baja respecto a las políticas administrativas en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 42% sienten una satisfacción media y solo el 10% sienten una satisfacción alta.

Gráfico N° 11
Porcentaje de relaciones sociales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del
Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 11.

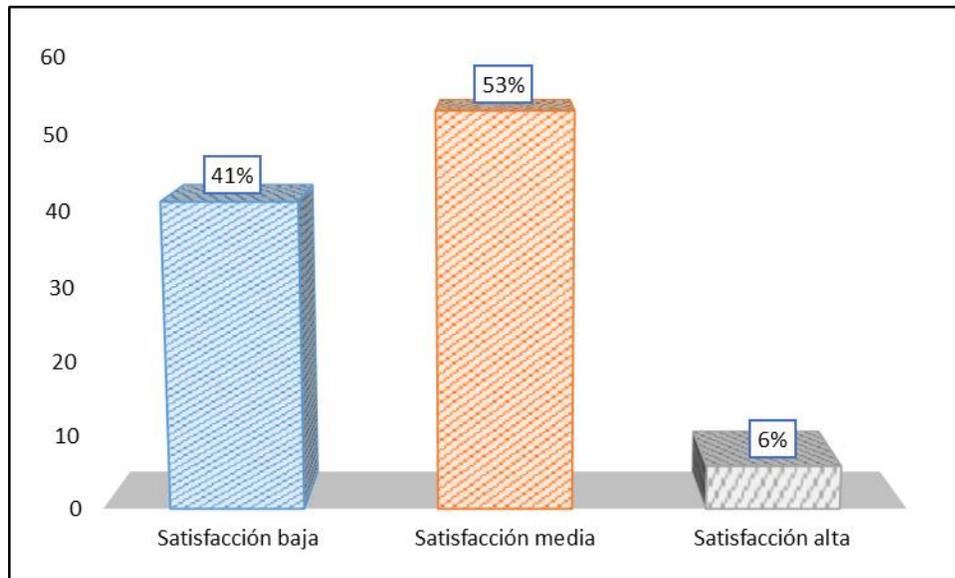
Tabla N° 11
Relaciones sociales en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de
Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Relaciones sociales	Satisfacción baja	51	50.0
	Satisfacción media	39	38.2
	Satisfacción alta	12	11.8
	Total	102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Grafico N° 11**, el 50% de los encuestados sienten una satisfacción baja respecto a las relaciones sociales en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 38% sienten una satisfacción media y solo el 12% sienten una satisfacción alta.

Gráfico N° 12
Porcentaje de desarrollo personal en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del
Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 12.

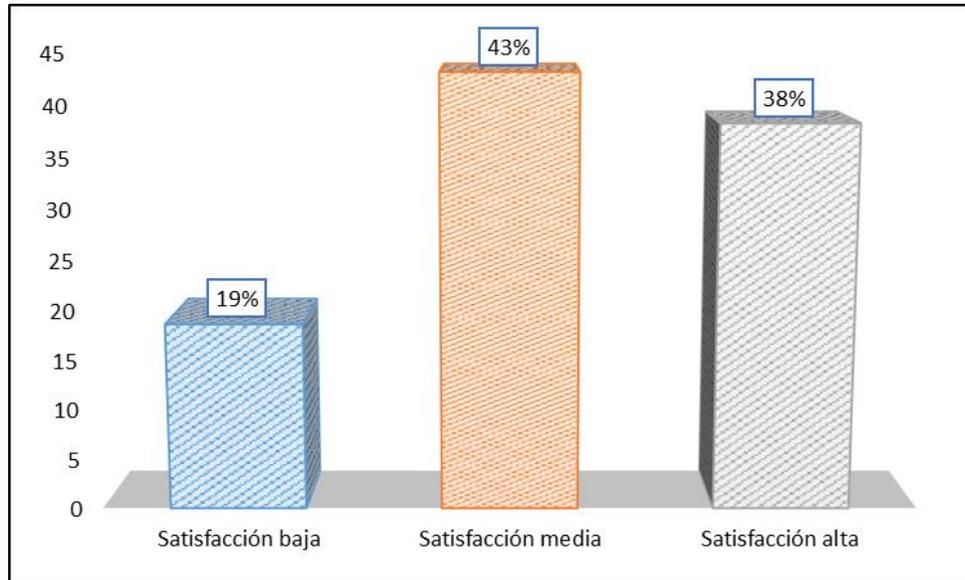
Tabla N° 12
Desarrollo personal en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de
Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Desarrollo personal	Satisfacción baja	42	41.2
	Satisfacción media	54	52.9
	Satisfacción alta	6	5.9
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Grafico N° 12**, el 53% de los encuestados sienten una satisfacción media respecto al desarrollo personal en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 41% sienten una satisfacción baja y solo el 6% sienten una satisfacción alta.

Gráfico N° 13
Porcentaje de desarrollo de tareas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del
Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 13.

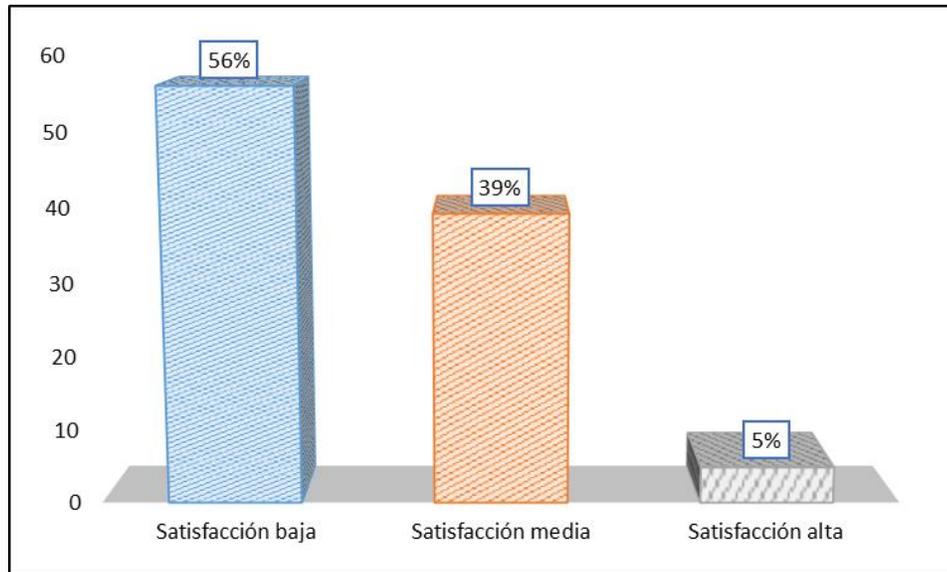
Tabla N° 13
Desarrollo de tareas en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de
Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Desarrollo de tareas	Satisfacción baja	19	18.6
	Satisfacción media	44	43.1
	Satisfacción alta	39	38.2
	Total	102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Grafico N° 13**, el 43% de los encuestados sienten una satisfacción media respecto al desarrollo personal en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 38% sienten una satisfacción alta y solo el 19% sienten una satisfacción baja.

Gráfico N° 14
Porcentaje de relación con la autoridad en la Micro Red de Salud Nuevo
Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla N° 14.

Tabla N° 14
Relación con la autoridad en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito
de Yarinacocha, 2017

Dimensión	Categorías	Frecuencia	
		N°	%
Relación con la autoridad	Satisfacción baja	57	55.9
	Satisfacción media	40	39.2
	Satisfacción alta	5	4.9
Total		102	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario interno en la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Resumen: Según el **Gráfico N° 14**, el 56% de los encuestados sienten una satisfacción baja respecto a la relación con la autoridad en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 39% sienten una satisfacción media y solo el 5% sienten una satisfacción alta.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Análisis de relación de las variables

a) Correlación de la hipótesis general:

Se analizaron los datos obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de datos, usando el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver. 23, para conocer el nivel de relación de nuestras variables y así llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis:

Hipótesis alterna (H_1)

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizará las correlaciones entre las variables clima organizacional y satisfacción del usuario interno, con lo cual podemos confirmar si existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla N° 15
Correlaciones entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno

			Clima organizacional	Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,721
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción del usuario interno	Coefficiente de correlación	,721	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia

Como se observa en la tabla N° 15 las variables tienen un coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman igual a 0,721 el cual se encuentra en un rango aceptable de relación entre las mismas, tal como se muestra en la siguiente escala de valores:

Tabla N° 16
Rangos de correlación ρ (rho) de Spearman

Valores de r	Tipo y Grado de Correlación
-1	Negativa Perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa Fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa Moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa Débil
0	No existe
$0 < r < 0.5$	Positiva Débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva Moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva Fuerte
1	Positiva Perfecta

Fuente: Fórmulas y Tablas Estadísticas. Mora, M. (2006).

Para tomar decisiones se interpreta la fila titulada Sig. (bilateral) que muestra un valor de $P = 0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% es decir 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza la H_0

Interpretación: Existe suficiente evidencia para concluir que las variables clima organizacional y satisfacción del usuario interno están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = $0,000 < 0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se puede afirmar que: “Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017”.

b) Correlación de la hipótesis específica 3:

Por otro lado, se planteó la hipótesis específica 3:

Hipótesis alterna (H_{11})

Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno de la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis nula (H_{01})

No existe relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno de la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizará las correlaciones entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno, con lo cual podemos confirmar si existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla N° 17
Correlaciones entre cultura de la organización y satisfacción del usuario interno

			Cultura de la organización	Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,659
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	102	102
	Satisfacción del usuario interno	Coeficiente de correlación	,659	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	102	102

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia

Como se observa en la tabla N° 17, las variables tienen un coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman igual a 0,659 el cual se encuentra en un rango de correlación positiva moderada, tal como se muestra en la tabla N° 16 rangos de correlación ρ (rho) de Spearman.

Para tomar decisiones se interpreta la fila titulada Sig. (bilateral) que muestra un valor de $P = 0,013$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.013 < 0.05$ se rechaza la H_{01}

Interpretación: Existe suficiente evidencia para concluir que la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno están relacionados positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = $0,013 < 0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_{01}) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i1}). Por lo tanto, se puede afirmar que: “Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017”.

c) Correlación de la hipótesis específica 4:

Por otro lado, se planteó la hipótesis específica 4:

Hipótesis alterna (H_{i2})

Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno de la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis nula (H_{o2})

No existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno de la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizará las correlaciones entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno, con lo cual podemos confirmar si existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla N° 18

Correlaciones entre diseño organizacional y satisfacción del usuario interno

			Diseño organizacional	Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,628
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	102	102
	Satisfacción del usuario interno	Coefficiente de correlación	,628	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	102	102

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia

Como se observa en la tabla N° 18, las variables tienen un coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman igual a 0,628 el cual se encuentra en un rango de correlación positiva moderada, tal como se muestra en la tabla N° 16 rangos de correlación ρ (rho) de Spearman.

Para tomar decisiones se interpreta la fila titulada Sig. (bilateral) que muestra un valor de $P = 0,001$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.001 < 0.05$ se rechaza la H_{02}

Interpretación: Existe suficiente evidencia para concluir que el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno están relacionados positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = $0,001 < 0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_{02}) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i2}). Por lo tanto, se puede afirmar que: “Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017”.

d) Correlación de la hipótesis específica 5:

Por otro lado, se planteó la hipótesis específica 5:

Hipótesis alterna (H_{i3})

Existe relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno de la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis nula (H_{03})

No existe relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno de la micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizará las correlaciones entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno, con lo cual podemos confirmar si existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla N° 19

Correlaciones entre potencial humano y satisfacción del usuario interno

			Potencial humano	Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Potencial humano	Coefficiente de correlación	1,000	,563
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	102	102
	Satisfacción del usuario interno	Coefficiente de correlación	,563	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	102	102

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia

Como se observa en la tabla N° 19, las variables tienen un coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman igual a 0,563 el cual se encuentra en un rango de correlación positiva moderada, tal como se muestra en la tabla N° 16 rangos de correlación ρ (rho) de Spearman.

Para tomar decisiones se interpreta la fila titulada Sig. (bilateral) que muestra un valor de $P = 0,003$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.003 < 0.05$ se rechaza la H_{03}

Interpretación: Existe suficiente evidencia para concluir que el potencial humano y la satisfacción del usuario interno están relacionados positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = $0,003 < 0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_{03}) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i3}). Por lo tanto, se puede afirmar que: “Existe relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017”.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Al iniciar la investigación, el objetivo general se enmarcó en determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017. En ese sentido se procedió a discutir los resultados de cada variable considerando sus resultados, sus antecedentes y el marco teórico.

Los resultados a los que arribamos respecto a la variable clima organizacional, según la tabla de frecuencia N° 03 y el gráfico 03 sobre los resultados obtenidos, se observa que del total (102) trabajadores de la salud de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, el 60% lo califica que esta por mejorar; así mismo el 25% califica como no saludable; y sólo el 16% califica como saludable. Por lo que, dichos resultados indican que existe un clima organizacional poco adecuado.

Resultado similar a lo publicado por Chávez y Ríos (16) quienes indicaron en el trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray”, que el 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y

nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional es poco adecuado, por lo que tiene mucho por mejorar.

Lo que confirma la teoría mencionada por Chan (23), el clima organizacional es: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

Concuerdo con lo expresado con el autor, puesto que para que exista un clima organizacional favorable se requiere de varios factores entre ellos: liderazgo exitoso, una comunicación interna de empleados y organización, motivación en el trabajo, que generen nuevas ideas y sientan que el desarrollo de la organización es también un éxito de ambos.

Respecto a la variable satisfacción del usuario interno, según la tabla N° 07 y el gráfico N° 07, del total (102) trabajadores encuestados, el 55% de ellos expresó tener una satisfacción baja, así mismo el 32% de ellos expresó tener satisfacción media; y solo el 13% de ellos expresó tener una satisfacción alta. Por lo que, dichos resultados reflejan que los trabajadores se sienten insatisfechos.

Resultados similares a lo publicado por Zelada y Durand (15), en su trabajo de investigación denominado “El Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, quienes indicaron en los resultados, que del 100% (28), (19) tienen satisfacción baja y 32% (9) alto; con lo que concluyeron que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Lo que confirma la teoría mencionada por Caballero (29), la satisfacción laboral: “Es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Estoy de acuerdo con el autor; puesto que la satisfacción laboral puede ser determinada en un trabajo, en la medida en que puedas desarrollar tus actividades, que sean bien recompensado por ese trabajo, que las condiciones sean las adecuadas, que no genere un peligro tu vida en las funciones que realizas, la serie de beneficios que puedes recibir, el trabajo en equipo que las actividades sean realizadas de una forma eficiente. Es decir, para que exista satisfacción laboral es muy importante que se les dé a los empleados la oportunidad de mostrar sus habilidades, capacidades y que a la vez sientan un desafío por seguir desarrollándose como profesionales.

Discusión de la Correlación

Respecto a los resultados encontrados mediante la correlación de las variables de investigación: Clima organizacional y satisfacción del usuario interno, según la escala de interpretación del coeficiente (Rho) de Spearman (0,721); existe una correlación positiva moderada, tal como se observa en la Tabla N° 16. Con este resultado se demuestra que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Usualmente se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo. (31)

Arnoletto y Díaz (24) manifiestan que aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional.

Esto coincide con el concepto dado por Palma (31) quien señala que la satisfacción está ligada al clima de una organización entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo.

De igual manera, los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Cultura de la organización y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, que presentamos en la tabla N° 17 prueba denominada coeficiente (Rho) de Spearman, la cual nos arroja una correlación positiva moderada (0,659) y un nivel de significativa de $0.013 < 0.05$; con estos resultados se demuestra que existe una relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Referente a esto, Chiavenato (21) menciona: “la cultura organizacional y la satisfacción laboral han estado vinculadas en la literatura académica. Del mismo modo que las organizaciones con una adecuada gestión de su cultura organizacional obtienen ventajas competitivas, mejorando las actitudes y la motivación, como también mejora la satisfacción laboral de sus trabajadores.

La importancia de la cultura organizacional puede llegar a influir de manera directa en los resultados económicos de las organizaciones así como en la satisfacción de los usuarios, convirtiéndose incluso en una variable vital para la búsqueda de la satisfacción del cliente interno. (21)

Concuerdo con los autores, puesto que la cultura organizacional actúa como un sistema de control social y puede influir en las actitudes y comportamientos de los empleados a través de los valores y creencias que operan en una empresa. Por ello, las organizaciones que cuentan con una cultura participativa entre sus empleados tienen resultados superiores, al mantener a la organización unida y expresar los valores y creencias compartidas por sus miembros.

Referente a los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Diseño organizacional y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, que presentamos en la tabla N° 18 prueba denominada coeficiente (Rho) de Spearman, la cual nos arroja una correlación positiva moderada (0,628) y un nivel de significativa de $0.001 < 0.05$; con estos resultados se demuestra que existe una relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Chiavenato (21), expone que “el diseño organizacional de cada institución es diferente, por eso, es importante crear estándares sobre los cuales los miembros de la organización deben desempeñarse, buscar el consenso en el equipo, resolver los problemas, lograr un ambiente de trabajo óptimo.

El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. (21)

De acuerdo con el autor, a través del diseño de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización.

Por último, los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Potencial humano y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, que presentamos en la tabla N° 19 prueba denominada coeficiente (Rho) de Spearman, la cual nos arroja una correlación positiva moderada (0,563) y un nivel de significativa de $0.003 < 0.05$; con estos resultados se demuestra que existe una relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2018.

Medina (40) en la Gerencia Regional de Salud de Arequipa determino que el potencial humano es necesario y lo más importante para la satisfacción organizacional, implementándose un liderazgo colectivo y que era importante definir estrategias en las direcciones de la gerencia regional además de un sistema de monitoreo y evaluación, esta situación concuerda con el resultado obtenido en nuestra investigación a nivel del centro de salud porque existe relación positiva moderada significativa según el coeficiente de correlación de Spearman entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno.

Para Alcántara (41) en centros de salud del Distrito de Prado, Chincha determinó como es la influencia del potencial humano en el desarrollo organizacional, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y concluye que la aplicación de programas de desarrollo del potencial humano en un 55% originó un buen nivel de satisfacción en los usuarios internos de la institución.

Por lo que, puedo concluir afirmando que el fortalecimiento del potencial humano mediante capacitaciones, y la motivación por medio de reconocimientos y buen trato por parte de los directivos de una institución, pueden influenciar para un logro eficiente en el desempeño y satisfacción de los usuarios internos de la institución.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se concluye que el valor obtenido respecto al nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.000), por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción del usuario interno. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman es igual a 0,721, lo que indica que existe correlación positiva moderada, lo cual permite inferir que a mejor sea el clima organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción del usuario interno.
2. Referente al primer objetivo específico, se concluye, según las votaciones de los trabajadores encuestados, que el clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso se encuentra en la escala por mejorar con tendencia a no saludable, como se observó en el Grafico N° 03, del cual el 60% de los encuestados perciben que el clima organizacional en la micro red de salud Nuevo Paraíso esta por mejorar, el 25% perciben que no es saludable y solo el 16% perciben que es saludable. Dichos resultados nos indican que existe un clima organizacional desfavorable.
3. Referente al segundo objetivo específico, se concluye, según las votaciones de los trabajadores encuestados, que el nivel de satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso es bajo, como se observó en el Grafico N° 07, del cual el 55% de los encuestados presentan una satisfacción baja en la micro red de salud Nuevo Paraíso, el 32% presentan una satisfacción media y solo el 13% perciben una satisfacción alta. Dichos resultados nos indican que los trabajadores de la Micro de Salud Nuevo Paraíso se sienten insatisfechos, principalmente en las dimensiones como

son: beneficios laborales y remuneraciones, relaciones sociales y relación con la autoridad.

4. En relación al tercer objetivo específico, se concluye que el valor obtenido respecto al nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.013), por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman es igual a 0,659, lo que indica que existe correlación positiva moderada, lo cual permite inferir que si mejoramos la cultura de la organización, mayor será la satisfacción que experimenten los servidores de la institución.
5. En relación al cuarto objetivo específico, se concluye que el valor obtenido respecto al nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.001), por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman es igual a 0,628, lo que indica que existe correlación positiva moderada, lo cual permite inferir que si reestructuramos el diseño organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, mayor será la satisfacción que experimenten los servidores de la institución.
6. En relación al quinto objetivo específico, se concluye que el valor obtenido respecto al nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.003), por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman es igual a 0,563, lo que indica que existe correlación positiva moderada, lo cual permite inferir que si potenciamos el talento humano en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, mayor será la satisfacción que experimenten los servidores de la institución.

RECOMENDACIONES

1. Según los resultados obtenidos en la investigación respecto a la relación entre las variables, en su mayoría se han encontrado resultados negativos referente al clima organizacional y satisfacción del usuario interno, por lo que se recomienda a los directivos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, propiciar un clima organizacional favorable dentro de la institución, con el objetivo de lograr la totalidad de trabajadores motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución.
2. Organizar periódicamente eventos de confraternidad e integración institucional, con la finalidad de unir lazos de amistad, solidaridad, cultural y deportiva entre todos los trabajadores: directivos, administrativos, de servicios, para así consolidar un clima organizacional favorable y/o saludable dentro de la institución, con principios sólidos, armonioso y de compañerismo.
3. Los trabajadores de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, se sienten poco motivados e insatisfechos con la labor que realizan, por lo que se recomienda promover el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional, consolidando su compromiso con el trabajo y estimulando su contribución en la gestión institucional.
4. Según los datos obtenidos por la encuesta, se debe mejorar la cultura de la organización; por lo que se recomienda realizar actividades extra laborales, que impulsen una cultura organizacional abierta, positiva y atractiva, que retenga y potencie el talento humano, trazando una estrategia con esa orientación, teniendo los objetivos claros y a la vez coherentes con la visión de la institución.

5. Se recomienda realizar una reevaluación del diseño organizacional, pues incide directamente sobre la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso. Para ello se puede solicitar la asesoría de expertos en la materia.
6. Realizar capacitaciones permanentes a los directivos y trabajadores administrativos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, sobre temas de clima laboral, liderazgo, motivación en el trabajo, para mejorar el trato y satisfacción de los trabajadores, ya que el potencial humano es el recurso más importante de la institución.
7. A las autoridades del sector salud, mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de salud en general, ya que un poco más de la mitad expresó tener satisfacción baja con tendencia a satisfacción media. Así mismo, se recomienda mejorar los beneficios laborales y remuneraciones, ya que es la dimensión en el que la gran mayoría está insatisfecho.
8. A los jefes de los establecimientos de salud que conforman la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, elaborar y desarrollar programas que mejoren la satisfacción del personal de salud, ya que ello repercutirá directamente en su desempeño profesional.
9. A los docentes y alumnos de la Escuela Profesional de Enfermería, desarrollar y promover mayores estudios que aborden el tema tratado en la presente investigación, a fin de profundizar en esta área del conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEXTOS:

11. Paz Delgado AL, Marin Betancur M. Clima Organizacional de la IPS Universidad Autonoma de Manizales. Primeria ed. Paz Delgado L, editor. Colombia: Universidad Autonoma de Manizales; 2014.
13. Garcia Gonzalez II. Satisfaccion del Cliente interno y Externo del Comité Olimpico Guatemalteco. Primero ed. Garcia Gonzalez II, editor. Asuncion: Universidad Rafael Landivar; 2015.
14. Huaman Cucho GGyRCJ. Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascencio. Primero ed. Huaman Cucho GG, Ramos Cunya J, editors. Huancavelica: Centro de Salud Asencion; 2015.
15. Zelada Rosales VP. Determinar el Nivel de Satisfaccion Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Primero ed. Zelada Rosales VP, editor. Lima: Universidad Nacional de San Marcos; 2014.
22. Chan Vega MM, Salazar Botello CM, Nuñez Partido A. Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo 1. Primero ed. Chiang Vega MM, editor. Chillan, Chile: Universidad del Bio Bio; 2007.
26. Martín, M y Colbs, B. Clima de trabajo y participación en las Organizaciones Y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. 2008. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.

LIBROS:

1. Robbins S. Fundamentos del comportamiento organacional. V ed. S/E , editor. Mexixo: Prentice Hall; 1998.
2. Schermerhorn D. y Chiavenato I. Organizational Climates. SciELO. 2008 Noviembre; vol 23. (N 2.citado el 7-11-2017).

20. Idalberto Chiavenato. Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2 da Edición. México. Editorial McGraw-Hill, 699pag.SBN 958-41-0037-8
24. Likert, Rensis. "La Organización Humana". Mc Graw Hill. Nueva Cork. 1967. En: Rodríguez, Darío. Diagnóstico Organizacional. Santiago de Chile. Universidad Católica de Chile. 1999. pp. 163-165.
25. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias. 2004. México: Trillas.
35. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. Metodología de la Investigación (5ª Ed.). 2010. México: McGraw Hill Educación.
36. Sánchez, H., y Reyes, C. Metodología y diseños en la investigación científica. 2002. Lima: Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria
37. Carasco Diaz S. Metodologia de la investigacion cientifica. primera edicion ed. thalia , editor. Lima: San marcos; 2010.

REVISTAS:

4. Picoy Romero D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Recaldo Palma. 2015 Marzo; 5(3).
17. Silva, R. y Acuña, P. Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión. 2014. Universidad Peruana Unión (UPeU), Revista de Investigación de Administración. Perú, Recibido el 1 de agosto de 2014 – Aceptado el 28 de octubre de 2014.
28. Caballero Rodriguez K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado. 2002 Junio; III(2).

TESIS:

8. Chavez Sánchez DP, Rios Lozano K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Victor Lazarte Echegarry - Trujillo. Tesis. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de enfermería; 2015. Report No.: 1.
12. Bueso Umaña SL. La relacion entre el Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral en los empleados de Industrias el Calan en la Zona Norte. Primera ed. Bueso Umaña SL, editor. San Pedro Sula: Universidad Tecnologica de Honduras; 2016.
18. Perez Tenazoa N. y Riverva L. Nivel de Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigacion de la Amazonia Peruana. Primero ed. Perez Tenazoa N.O., editor. Pucallpa: Instituto de investigacion de la Amazonia Peruana; 2013.
19. Bernaola, Sandra L. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Oficina de la Contraloría Regional Pucallpa, 2016. 2017. Tesis para titulo profesional. Universidad Alas Peruanas, sede Pucallpa, Ucayali.
21. Mujica de González M y Pérez de Maldonado I. Clima Organizacional: Un Indicador de Gestión Universitaria. 2006. Tesis Doctoral no publicada. UPEL-UCLA- UNEXPO. Barquisimeto. Venezuela.
40. Medina, J. Liderazgo y Desarrollo del Potencial Humano en la Gerencia Regional de Salud Arequipa. 2010. (tesis) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú.
41. Alcantara N, Anais. El Talento Humano y su Influencia en el Desarrollo Organizacional de las microempresas del distrito de Grocio Prado Chincha. 2012. Universidad Nacional de Ica. Tesis de Maestría.

NORMAS:

27. Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA. Documento Técnico Metodología Para el Estudio del Clima Organizacional. Segunda ed. Resolución Ministerial , editor. Lima-Peru: MINSA; 2011.
34. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/MINSA. 2003.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:

5. Sandoval Caraveo MdC. Concepto y dimensiones del clima organizacional. [Online].; 2004 [cited 2017 Noviembre 20. Available from: [HYPERLINK http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf)
6. Arredondo Baquerizo DL. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". [Online].; 2008 [cited 2017 Noviembre 20. Available from: [HYPERLINK http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3275](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3275).
7. Morales Quezada KL. Estilo de vida y satisfacción laboral de los docentes de la asociación central de honduras de los adventistas del séptimo día. Primera ed. Manuel Ramón ME, editor. Montemorelos: Universidad de Motemorelos; 2011.
9. Chiang Vega MM, Ojeda Hidalgo JF. <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=39525785003>. [Online].; 2013 [cited 2017 Noviembre 18. Available from: [HYPERLINK https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099)

10. Vargas Alarcon D, Rios P. Universidad San Francisco de Quito. [Online]. Quito: Universidad San Francisco de Quito; 2013 [cited 2018 Febrero 18]. Available from: HYPERLINK <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>
17. Silva, J. Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina, UNAP-2009. (En línea). Iquitos: UNAP; 2009. (Citado 19 mar 2014). Disponible en: www.unapiquitos.edu.pe%2Finvestigacion%2Foginv%2Fdescargas%2F2009%2FArt.Cientifico%2520Dr.%2520Hermann%2520Silva.doc.pdf
23. Arnoletto, E. y Díaz, A. Un aporte a la gestión pública. Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública [consultado 16 Dic 2013]. Disponible en <http://www.eumed.net/libros/2009b/550/index.htm>.
29. García Viamontes, D.: Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010, Disponible en <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
30. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), 27-34. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
31. Frederick Herzberg I. Factores Motivacionales y Factores Higiénicos. 1998. New York, NY: Thomas Y. Crowell. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
32. Lyman Porter y Edward Lawler. Motivación y alta dirección, Editorial Trillas S.A., México, 1979, pág. 237. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf>
33. Maslow, Abraham. Motivación y personalidad. 1954. Barcelona: Sagitario. Recuperado de www.julioboltvinik.org/documento/.../Vol%20I/Capítulo%203.%20Maslow.pdf
38. Valderrama, S. y León, L. Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la Investigación Científica. 2009. Lima Perú: San Marcos.

39. González Alonso, Jorge A. y Pazmiño Santacruz, Mauro. Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. 2015. Publicando, vol. 2, núm. 1, pp. 62-77. Recuperado de http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/22/pdf_11

ANEXOS

Anexo N° 01. Instrumentos de recolección de datos



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CUESTIONARIO

Objetivo:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.

Instrucciones:

Distinguido trabajador,

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, al brindar su opinión para el proyecto de investigación titulado:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED DE SALUD NUEVO PARAISO, DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, 2017”

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Información general:

1. **Género:** Masculino

Femenino

2. **Usted se encuentra en el rango de edad:**

20 – 30 años

31 – 40 años

41 – 50 años

51 años a más

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) el número que corresponda a su respuesta, según el siguiente criterio:

NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
			1	2	3	4
Cultura de Organización	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
	Conflicto y Cooperación	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
	Motivación	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
	Motivación	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				

	Identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
	Identidad	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
	Identidad	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
	Escala "Lie" o Escala de Sinceridad	Me río de bromas.				
	Escala "Lie" o Escala de Sinceridad	Estoy sonriente.				
Diseño organizacional	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
	Toma de decisiones	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
	Remuneración	Mi salario y beneficios son razonables.				
	Remuneración	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
	Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
	Estructura	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
	Comunicación organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
	Comunicación organizacional	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
	Comunicación organizacional	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
	Escala "Lie" o Escala de Sinceridad	Las cosas me salen perfectas.				
	Escala "Lie" o Escala de Sinceridad	Cometo errores.				
Potencial humano	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.				
	Innovación	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
	Innovación	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
	Innovación	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
	Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				

Liderazgo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
Recompensa	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
Recompensa	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
Confort	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
Confort	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
Escala "Lie" o Escala de Sinceridad	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
Escala "Lie" o Escala de Sinceridad	He mentado.				

Fuente: Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CUESTIONARIO DE ESCALA DE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) el número que corresponda a su respuesta, según el siguiente criterio:

MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Su jefatura es comprensiva.					
7	Se siente mal con lo que gana.					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					

11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (Ventilación, iluminación etc.).					
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
22	El horario de su trabajo le resulta incómodo.					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.					
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					

28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
30	No se siente a gusto con la jefatura.					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).					
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
33	Haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo.					
34	Se siente complacido con la actividad que realiza.					
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.					

Fuente: Sonia Palma Carrillo (2003). Satisfacción laboral SL – SPC.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo N° 02. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro que he sido informado/a de los antecedentes, justificación, objetivos y metodología del proyecto de investigación para el que se solicita mi colaboración. He recibido suficiente información por parte de la responsable del estudio titulado: “Clima organizacional y Satisfacción del usuario interno en la Micro red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017”

Después de las orientaciones y haber sido aclarado (a) y resuelto todas las preguntas relacionadas al estudio, he comprendido la información y la solicitud de colaboración que se me hace, por lo que he decidido participar voluntariamente en la presente investigación, considerando que no existe riesgo alguno para mi salud física y mental por mi participación, hecho que no considera ningún beneficio económico. Del mismo modo queda aclarado que la voluntad de retirarme es de mi propia decisión en el momento que lo considere necesario.

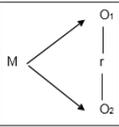
Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad.

Firma del participante.....

Fecha:/...../.....

Anexo N° 03. Matriz de Consistencia

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED DE SALUD NUEVO PARAISO, DEL DISTRITO DE YARINACOCCHA, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en la Micro Red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno en la Micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno en la Micro red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el clima organizacional en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Valorar el nivel de satisfacción del usuario interno en la Micro Red del Centro de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Establecer la relación entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Identificar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Analizar la relación entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • El clima organizacional de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso del Distrito de Yarinacocha, 2017, es saludable. • Existe un bajo nivel de satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. • Existe relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción del usuario interno de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017. 	<p>Variable 1. Clima Organizacional</p> <p>Variable 2. Satisfacción Laboral</p>	<p>Cultura de la organización</p> <p>Diseño organizacional</p> <p>Potencial Humano</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios laborales y remuneraciones</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desarrollo de tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y cooperación. • Motivación. • Identidad. • Toma de decisiones. • Remuneración. • Estructura. • Comunicación organizacional. • Innovación. • Liderazgo. • Recompensa. • Confort. • Distribución física del ambiente de trabajo. • Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño. • Salario adecuado y justo. • Presencia de beneficios y reconocimientos. • Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. • Sensación positiva en relación a la institución. • Ambiente social adecuado para desarrollar actividades. • Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo. • Trabajo permite desarrollo personal • Comodidad con la labor realizada en el trabajo • La tarea laboral es valiosa e importante. • La tarea desempeñada es interesante. • Disposición de la jefatura es adecuada. • Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada. 	<p>Población</p> <p>139 trabajadores de salud que pertenecen a la Micro Red Nuevo Paraíso.</p> <p>Muestra</p> <p>Del total de la población, se tomó una muestra experimental de 102 trabajadores de salud que pertenecen a la Micro Red Nuevo Paraíso correspondiente al 73% del total de la población</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptivo – Explicativo</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Nivel de Investigación: No experimental, descriptivo correlacional</p>  <p>Técnicas: - Observación - Entrevista - Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo N° 05. Cartas de autorización para aplicación de las encuestas



Yarinacocha, 15 de Mayo de 2018

Carta N°19-2018-EPE-UAP-FP.

Señor.

MC. Mariano Lino, Rojas Fajardo
Gerente del Centro de Salud Nuevo Paraíso
Atención: Lic. Enf. María, Cuya Ruíz
Jefe del Departamento de Enfermería CSNP
Presente

Asunto: Solicita autorización para recolección de datos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa y de la Escuela Profesional de Enfermería a la vez hacer de su conocimiento que nuestros bachilleres necesitan recolectar información para ejecutar su proyecto de tesis.

Es por este motivo que me dirijo a su digno despacho para solicitarle nos brinde autorización para que el bachiller de Enfermería: **Diana Rubí, Vela Ysuiza**, pueda recolectar la información correspondiente relacionada al tema de investigación:

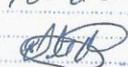
- "Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Microrred del Centro de Salud Nuevo Paraíso actividad que se realizará con los trabajadores de la institución que usted dirige.

Esperando contar con su valioso apoyo en favor de la formación de nuestros futuros profesionales me suscribo de usted no sin antes expresarle mis muestras de estima personal

Atentamente


UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
Filial Pucallpa
Lic. Robertina Soria Chiguallí
COORDINADORA - E.P. ENFERMERÍA

Cc archivo.

MICRORRED NUEVO PARAISO	
CENTRO DE SALUD	
19 05 18	
Fecha:	10.00
Nota:	
Nombre:	
Firma:	



Yarinacocha, 15 de Mayo de 2018

Carta N°24-2018-EPE-UAP-FP.

Señor.
Obst. Teodoro Serafín, Meneses Bedoya
Gerente del Puesto de Salud Dos de Mayo
Atención: Lic. Enf. Asunción, Torres Chota
Jefe del Departamento de Enfermería PS2M
Presente

Asunto: Solicita autorización para recolección de datos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa y de la Escuela Profesional de Enfermería a la vez hacer de su conocimiento que nuestros bachilleres necesitan recolectar información para ejecutar su proyecto de tesis.

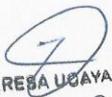
Es por este motivo que me dirijo a su digno despacho para solicitarle nos brinde autorización para que el bachiller de Enfermería: **Diana Rubí, Vela Ysuiza**, pueda recolectar la información correspondiente relacionada al tema de investigación:

- "Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Microrred del Centro de Salud Nuevo Paraíso actividad que se realizará con los trabajadores de la institución que usted dirige.

Esperando contar con su valioso apoyo en favor de la formación de nuestros futuros profesionales me suscribo de usted no sin antes expresarle mis muestras de estima personal

Atentamente


UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
Filial Pucallpa
Lic. Robertina Soría (D. Soría)
COORDINADORA - E.P. ENFERMERÍA


MINSA - DIRESA UCAYALI
Recibido: 17-05-18
Teodoro Serafín Meneses Bedoya
COP 12062 - OBSTETRA
BLAS DOS DE MAYO
GERENTE Hora: 10-45-00

Cc archivo.



Yarinacocha, 15 de Mayo de 2018

Carta N°23-2018-EPE-UAP-FP.

Señora.

Obst. Nilsa Juana, Pezo Rengifo

Gerente del Centro de Salud José Olaya

Atención: Lic. Enf. Sandra Irene Rengifo Sánchez

Jefe del Departamento de Enfermería CSJO

Presente

Asunto: Solicita autorización para recolección de datos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa y de la Escuela Profesional de Enfermería a la vez hacer de su conocimiento que nuestros bachilleres necesitan recolectar información para ejecutar su proyecto de tesis.

Es por este motivo que me dirijo a su digno despacho para solicitarle nos brinde autorización para que el bachiller de Enfermería: **Diana Rubí, Vela Ysuiza**, pueda recolectar la información correspondiente relacionada al tema de investigación:

- "Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Microrred del Centro de Salud Nuevo Paraiso actividad que se realizará con los trabajadores de la institución que usted dirige.

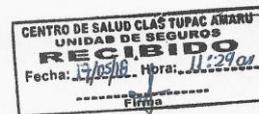
Esperando contar con su valioso apoyo en favor de la formación de nuestros futuros profesionales me suscribo de usted no sin antes expresarle mis muestras de estima personal

Atentamente

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
Filial Pucallpa
Diana Rubí Vela Ysuiza
BACHILLER EN ENFERMERÍA

Cc archivo.

Gloria Chavez Caballe
OBSTETRIZ
C.O.P. 15230



Yarinacocha, 15 de Mayo de 2018

Carta N°22-2018-EPE-UAP-FP.

Señor.

C.D. Denis, Ortiz Luna

Gerente del Centro de Salud Túpac Amaru

Atención: Lic. Enf. María Elena, Rodríguez Muñoz

Jefe del Departamento de Enfermería CSTA

Presente

Asunto: Solicita autorización para recolección de datos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa y de la Escuela Profesional de Enfermería a la vez hacer de su conocimiento que nuestros bachilleres necesitan recolectar información para ejecutar su proyecto de tesis.

Es por este motivo que me dirijo a su digno despacho para solicitarle nos brinde autorización para que el bachiller de Enfermería: **Diana Rubí, Vela Ysuiza**, pueda recolectar la información correspondiente relacionada al tema de investigación:

- "Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Microrred del Centro de Salud Nuevo Paraíso actividad que se realizará con los trabajadores de la institución que usted dirige.

Esperando contar con su valioso apoyo en favor de la formación de nuestros futuros profesionales me suscribo de usted no sin antes expresarle mis muestras de estima personal

Atentamente

UAP
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
Filial Pucallpa
Dra. Robertina Sorita Córdova

Cc archivo.

CARPO



Yarinacocha, 15 de Mayo de 2018

Carta N°20-2018-EPE-UAP-FP.

Señora.
 Lic. Enfermera. Heike, Cárdenas Del Aguila
 Gerente del Centro de Salud Húsares del Perú
 Presente

Asunto: Solicita autorización para recolección de datos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa y de la Escuela Profesional de Enfermería a la vez hacer de su conocimiento que nuestros bachilleres necesitan recolectar información para ejecutar su proyecto de tesis.

Es por este motivo que me dirijo a su digno despacho para solicitarle nos brinde autorización para que el bachiller de Enfermería: **Diana Rubí, Vela Ysuiza**, pueda recolectar la información correspondiente relacionada al tema de investigación:

- "Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Microrred del Centro de Salud Nuevo Paraíso actividad que se realizará con los trabajadores de la institución que usted dirige.

Esperando contar con su valioso apoyo en favor de la formación de nuestros futuros profesionales me suscribo de usted no sin antes expresarle mis muestras de estima personal

Atentamente



Cc archivo.





Yarinacocha, 15 de Mayo de 2018

Carta N°21-2018-EPE-UAP-FP.

Señora.
 Lic. Mg. Delia Genoveva, Silva Santiestevan
Gerente del Centro de Salud Centro América
Presente



Asunto: Solicita autorización para recolección de datos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa y de la Escuela Profesional de Enfermería a la vez hacer de su conocimiento que nuestros bachilleres necesitan recolectar información para ejecutar su proyecto de tesis.

Es por este motivo que me dirijo a su digno despacho para solicitarle nos brinde autorización para que el bachiller de Enfermería: **Diana Rubí, Vela Ysuiza**, pueda recolectar la información correspondiente relacionada al tema de investigación:

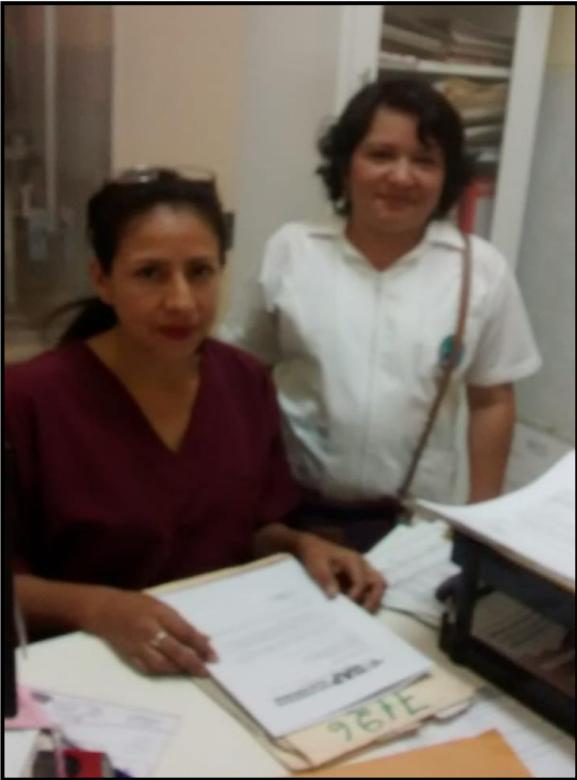
- "Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Microrred del Centro de Salud Nuevo Paraíso actividad que se realizará con los trabajadores de la institución que usted dirige.

Esperando contar con su valioso apoyo en favor de la formación de nuestros futuros profesionales me suscribo de usted no sin antes expresarle mis muestras de estima personal

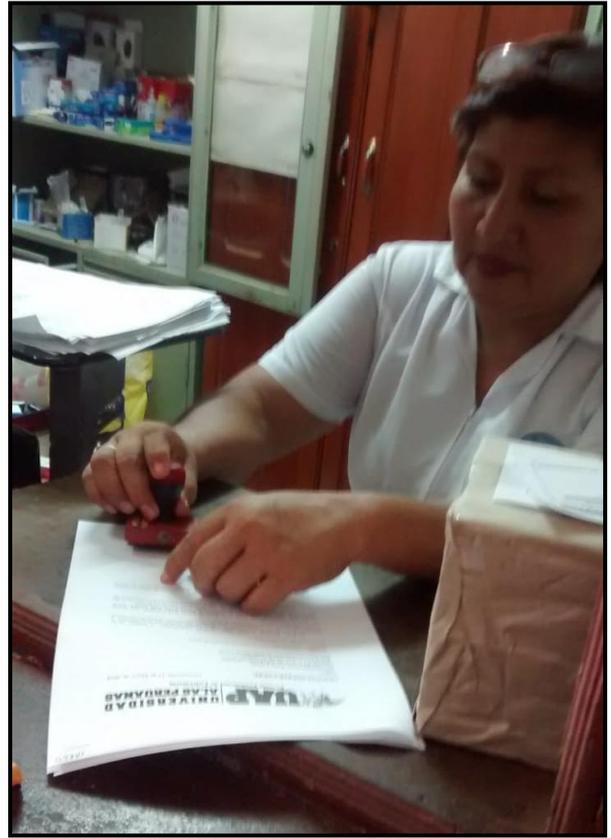
Atentamente

Cc archivo.

Anexo N° 06. Panel Fotográfico



Aplicación de las encuestas a los usuarios internos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso.



Indicando las pautas para el llenado de las encuestas a los usuarios internos de la Micro Red de Salud Nuevo Paraíso.