

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”**

**ESCUELA DE POSGRADO**



.....

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD SUPTTE SAN  
JORGE, MICRO RED RUPA RUPA, LEONCIO PRADO, 2017”**

.....

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: CLAY ECHEVARRIA ARRATEA**

**ASESOR: MG. VÍCTOR GUIDO FLORES  
AYALA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2018.**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis a mi madre quien me ayudó con sus consejos, apoyo incondicional y su paciencia gracias a esto fue posible acercarme más a mis metas como profesional.

**El Autor: Clay, Echevarria Arratea.**

## **AGRADECIMIENTO**

1. A Dios que me dio y me seguirá dando fortalezas para seguir adelante todos los días.
2. A mi familia que siempre está presente conmigo, apoyándome en mis decisiones.
3. Al personal docente de la ESCUELA DE POSGRADO- UNHEVAL, que me brindó su apoyo, tiempo y experiencia.
4. Al Dr. Víctor Flores Ayala por apoyarme en la elaboración de la presente tesis

**El Autor: Clay, Echevarría Arratea.**

## RESUMEN

La presente investigación analizó y determinó el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Usuarios Internos del Centro de Salud Supte San Jorge, Rupa Rupa, Micro red de la Red de Salud Leoncio Prado, para la cual se aplicó una investigación de tipo no experimental, descriptivo, explicativo, de corte transversal cuyo diseño fue correlacional, la población muestral compuesta de 30 trabajadores que ha conformado la unidad de análisis; se aplicó el Instrumento de escala de Likert para Clima Organizacional y un cuestionario de Satisfacción Laboral, la misma que sirvió para identificar los antecedentes sociodemográficos de los participantes. Un 83.4% de los trabajadores manifestaron insatisfacción con un bajo nivel de clima laboral, mientras que el 16.7% de los trabajadores se sienten satisfechos con un clima laboral favorable. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en personal asistencial ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ). Por otro lado, las conclusiones obtenidas fueron que la percepción de un clima organizacional bajo se asocia a un mayor nivel de insatisfacción laboral de los usuarios internos.

**PALABRAS CLAVE:** clima laboral, satisfacción, usuarios internos.

## SUMMARY

The present investigation analyzed and determined the level of influence of the organizational climate on the job satisfaction of the Internal Users of the Supte San Jorge Health Center, Rupa Rupa, Micronetwork of the Leoncio Prado Health Network, for which a type investigation was applied not experimental, descriptive, explanatory, cross-sectional whose design was correlational, the sample population composed of 30 workers, both care and administrative staff that has formed the unit of analysis; the Likert Scale Instrument for Organizational Climate was applied and a Labor Satisfaction Questionnaire, which was used to identify the socio-demographic and labor background of the participants. 83.4% of workers expressed dissatisfaction with a low level of unfavorable work environment, while 16.7% of workers feel satisfied with a favorable work environment. The correlation between the global scores of organizational climate and job satisfaction was statistically significant, both in care staff ( $r = 0.523$ ,  $p < 0.001$ ) and administrative staff ( $r = 0.468$ ,  $p < 0.001$ ). On the other hand, the conclusions obtained were that the perception of a low organizational climate is associated with a higher level of job dissatisfaction among internal users.

**KEYWORDS:** work environment, satisfaction, internal users.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Summary	v
Índice	vi
Introducción	viii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Fundamentación del problema de investigación	1
1.2 Justificación	2
1.3 Importancia o propósito	4
1.4 Limitaciones	6
1.5 Formulación del problema de Investigación general y Específicos	6
1.6 Formulación de Objetivos generales y específicos	7
1.7 Formulación de hipótesis generales y específicos	9
1.8 Variables	13
1.9 Operacionalización de variables	14
1.10 Definición de Términos operacionales	16
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases Teóricas	21
2.3 Bases Conceptuales	40
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
3.1 Ámbito	43
3.2. Población	43
3.3 Muestra	44
3.4 Nivel y tipo de Estudio	44

3.5	Diseño de Investigación	45
3.6	Técnicas e Instrumentos	46
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento	47
3.8	Procedimiento	48
3.9	Tabulación	49
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Análisis Descriptivo	49
4.2	Análisis inferencial de los Resultados	63
4.3	Discusión de Resultados	64
4.4	Aporte de la Investigación	67
	Conclusiones	69
	Recomendaciones o sugerencias	74
	Referencias Bibliográficas	77
	Anexos	81

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional es de interés para todas las empresas y/o instituciones, por su influencia en los procesos organizacionales, por ello, es necesario que éstas se encuentren en óptimas condiciones, propiciando la satisfacción de su personal y que éste impacte en la actividad y productividad laboral.

El concepto de Clima Organizacional permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos.

Por lo tanto, el clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos que se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. Alcalá E<sup>1</sup>, señala que la satisfacción laboral es un componente de la felicidad.

Brunet<sup>2</sup>, refiere que el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional.

Existen estudios que señalan que la estructura de la organización y la jerarquía del puesto tienen gran influencia en el clima laboral, en la comunicación y las relaciones interpersonales<sup>2</sup>.

Por lo tanto, la mutua influencia de la organización es fundamental para el desempeño del trabajador y como éste se ve influenciada por el modo de pensar y sentir de sus miembros<sup>3</sup>.

De acuerdo a Chiavenato<sup>4</sup>, sobre administración de recursos humanos menciona que el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados.

Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los trabajadores 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 y también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera directa, cómo es la calidad de gestión de la organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia del Clima laboral con la Satisfacción Laboral de los usuarios internos, institución que tiene como misión principal, brinda atención integral de salud con calidad, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para contribuir a la mejora de la salud de la población.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Fundamentación del Problema de Investigación.

El Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de actualizar, periódicamente y de manera progresiva, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos para lo cual emitió la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA: Documento Técnico de Metodología para el Estudio del Clima Organizacional<sup>5</sup>.

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar entorno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo tal como se evidenció en los resultados de la aplicación de encuestas al usuario interno realizado el mes de Noviembre del 2016 a los trabajadores del Centro de Salud Supte San Jorge de la Micro red Rupa Rupa, de la Red de salud Leoncio Prado.

Los resultados obtenidos evidencian que existe un nivel de insatisfacción de 75%, por lo tanto, el clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral y el logro de los objetivos sanitarios; ya que debe existir una vinculación positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral para la

satisfacción del usuario, para lograr esto es necesario el monitoreo y evaluación de las acciones que garanticen el adecuado clima organizacional que redundará en el logro de la satisfacción de los trabajadores, basado en el respeto de los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales, éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

## **1.2 Justificación**

El presente estudio del clima Organizacional permitió conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de los trabajadores acerca de su entorno laboral y de las condiciones de trabajo, con la finalidad de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso de la productividad de los trabajadores, así mismo detectar el nivel de impacto que tienen las variables internas de la institución en el comportamiento de los individuos, conocer la percepción del personal sobre el actual Clima Organizacional y el nivel de influencia que ejerce en la satisfacción laboral de los usuarios internos; e identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; proponer sugerencias para mejorar los niveles de motivación del personal y disponer de información relevante para la elaboración de planes estratégicos.

Este estudio permitirá generar acciones para mejorar los resultados obtenidos ya que depende de las percepciones que tenga el trabajador

de estos factores, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización.

A fin de comprender mejor el Clima Organizacional es necesario tener en cuenta que el Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

**Justificación Teórica.** - La motivación teórica del presente estudio se centra en el aporte y enriquecimiento del corpus teórico buscando una mayor precisión en la teorización del clima organizacional en concordancia con la satisfacción de los trabajadores de una institución pública.

**Justificación Práctica.** - Es importante obtener aportes del estudio, los cuales permitirán conocer la percepción de los trabajadores en relación al problema y fomentar el desarrollo de la criticidad en el análisis del clima organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores que laboran en esta institución.

**Justificación Metodológica.** - El uso de los instrumentos de investigación en relación al tipo de diseño permitirá una mayor rigurosidad en el tratamiento de los datos y en el aporte del nuevo conocimiento sobre el tema para demostrar la veracidad a los resultados.

**Justificación Social.-** Actualmente muchas instituciones y/o empresas se preocupan por ser más competitivas y para el logro de los resultados esperados dependen mucho de las personas que laboran en sus organizaciones; por tal motivo se debe generar un adecuado clima organizacional y como consecuencia se generará una adecuada satisfacción laboral, en función a cuán realizados se sientan sus trabajadores, de pertenecer a una organización que le genere condiciones adecuadas, que le permita crecer personal y profesionalmente.

### **1.3 Importancia o propósito**

El clima organizacional en la actualidad es de interés para todas las instituciones y/o empresas, por su influencia en los procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros, por ello es necesario que éstas se encuentren en óptimas condiciones y en donde exista satisfacción de su personal e impacte en la productividad.

Las instituciones y/o empresas para obtener resultados positivos, han concluido que la clave es el recurso humano, ya que el trabajo que realizan es fundamental para el logro de los objetivos institucionales planteados en la visión, la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlos, y el establecimiento de las medidas que son los sistemas y procedimientos

que son necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás.

Por lo tanto, el clima organizacional nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos e institucionales ya que es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la y éxito de una organización.

El Clima Organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización y es por esta razón considero de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional repercute en la satisfacción de los usuarios internos y teniendo el objetivo del presente estudio de clima organizacional es detectar el nivel de impacto que tienen las variables internas de las instituciones y/o empresa en el comportamiento de los individuos y si estas variables y su impacto en los usuarios internos lograrán un impacto en los objetivos de las instituciones y/o de las empresas, es importante también para conocer la percepción del personal sobre el actual Clima Organizacional; Identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; proponer sugerencias para mejorar los niveles de motivación del personal y disponer de información relevante para la elaboración de planes estratégicos.

## **1.4 Limitaciones**

Como toda investigación se ve limitada en algunos aspectos, en el presente estudio, es no poder considerar a los estudiantes y practicantes ya que no tienen un vínculo laboral.

## **1.5 Formulación del Problema de Investigación General y Específicos.**

### **1.5.1 Problema general.**

¿Cuál es el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?

### **1.5.2 Problemas específicos:**

- ¿cuál es el nivel de influencia del liderazgo en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la innovación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la recompensa en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia del confort en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la Dirección/estructura en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?

- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la toma de decisiones en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la remuneración en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la identidad en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de conflicto y cooperación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Influencia de la motivación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017?

## **1.6 Formulación de Objetivos Generales y objetivos específicos.**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

### 1.6.2 Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de influencia del liderazgo en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de influencia de la innovación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017
- Identificar el nivel de influencia de la recompensa en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia del confort en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia de la Dirección/estructura en la satisfacción laboral del Usuario Interno Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia de la toma de decisiones en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia de la comunicación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

- Identificar el nivel de Influencia de la remuneración en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte, Micro red Supte San Jorge, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia de la identidad en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia del conflicto en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de Influencia de la comunicación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Identificar el nivel de influencia de la motivación en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.
- Describir las características sociodemográficas de la población en estudio que Influye en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

## **1.7 Formulación de hipótesis Generales y Específicos.**

### **1.7.1 Hipótesis General de investigación.**

Hi: Existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

### **1.7.2 Hipótesis nula.**

Ho: No existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

### **1.7.3 Hipótesis Específicos**

Hi: Existe influencia del liderazgo con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe influencia del liderazgo con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe influencia de la innovación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe influencia de la innovación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe influencia de la recompensa en la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe influencia de la recompensa en la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia del confort con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe Influencia del confort con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia de la estructura con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: Existe Influencia de la estructura con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia de la toma de decisiones con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe Influencia de la toma de decisiones con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia de la comunicación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe Influencia de la comunicación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia de la remuneración con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe Influencia de la remuneración con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia de la identidad con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2016.

Ho: No existe Influencia de la identidad con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia del conflicto y cooperación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe Influencia del conflicto y cooperación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Hi: Existe Influencia de la motivación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Ho: No existe Influencia de la motivación con la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

**1.8 Variables**

**1.8.1 Variable Independiente.**

Clima organizacional.

**1.8.2 Variable dependiente.**

Satisfacción laboral.

**1.8.3 Variable Categóricas o intervinientes:**

Características sociodemográficas de la población que labora en el centro de salud de Salud Supte San Jorge, Microrred Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

### 1.9 Operacionalización de Variables

Variable independiente	Dimensión de la variable	Definición de la dimensión operacional	Indicador	Valor de la variable	Tipo de variable
<b>Clima organizacional</b>	<b>Potencial Humano.</b>	Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.	Liderazgo Innovación Recompensa Confort	1, Totalmente en desacuerdo 2, En desacuerdo 3, De Acuerdo 4, Totalmente de Acuerdo	Ordinal
	<b>Diseño organizacional (estructura)</b>	Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas para alcanzar un objetivo en común de la organización.	Estructura Toma de decisiones Comunicación organizacional Remuneración	1, Totalmente en desacuerdo 2, En desacuerdo 3, De Acuerdo 4, Totalmente de Acuerdo	Ordinal
	<b>Cultura de la Organización</b>	Se refiere a todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente.	Identidad motivación conflicto y cooperación	1, Totalmente en desacuerdo 2, En desacuerdo 3, De Acuerdo 4, Totalmente de Acuerdo	Ordinal

Variable dependiente	Dimensión de la Variable	Definición de la dimensión	Indicador	Valor de la variable	variable o tipo
<b>satisfacción Laboral</b>	Eventos o condiciones de satisfacción laboral	interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos, oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.	Satisfacción en el trabajo Satisfacción con el salario  Satisfacción con las promociones Satisfacción con el reconocimiento	1, Muy Insatisfecho 2, Insatisfecho 3, Satisfecho 4, Totalmente satisfecho	Ordinal
	Agentes de satisfacción.	valoración hacen posible la ocurrencia de estos eventos y estas aspecto referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.	Satisfacción con la supervisión  Satisfacción con los compañeros  Satisfacción con la compañía y la dirección	1, Muy Insatisfecho 2, Insatisfecho 3, Satisfecho 4, Totalmente satisfecho	Ordinal

## 1.10 Definición de términos operacionales

### **Definición Conceptual de Clima Laboral**

El Clima Laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización o grupo de trabajo y que influyen directamente sobre su conducta<sup>6</sup>.

### **Definición Operacional de Clima Laboral**

Respuestas dadas por los miembros de la organización referente a potencial humano: Liderazgo, Innovación, Recompensa y Confort, en diseño organizacional respuestas en cuanto a: estructura, Toma de decisiones, Comunicación organizacional y Remuneración, en cultural organizacional, respuestas referidos a Identidad, motivación conflicto y cooperación.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas

Es importante conocer las diversas dimensiones que fueron investigados por diversos estudiosos para puntualizar que naturalezas afectan el contexto de las organizaciones, entre ellas tenemos<sup>7</sup>:

#### **Variable:**

**a) Potencial Humano**, se define como la distancia entre el nivel real (actual) de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver un problema de manera autónoma; y el nivel de desarrollo potencial,

determinado por la capacidad de resolver un problema con la ayuda de un compañero más capacitado.

**Dimensiones del potencial humano:**

**Dirección:** Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo, para ser medidos a través de las dimensiones de:

- **Dimensión de Liderazgo.** - Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar objetivos.
- **Innovación.** - Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **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.
- **Confort.** - Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano, agradable y genera bienestar al usuario.

**b) Diseño organizacional (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.

- **Toma 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.
- **Comunicación Organizacional.** - 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.

- **Remuneración.** - Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

**c) Cultura de la Organización:** sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros y sus dimensiones son:

- **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.

- **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.

- **Motivación.** - Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

### **Definición Operacional de Satisfacción Laboral**

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

##### A Nivel internacional

Fernández San Martín, María Isabel, Antonio Moinelo Camporro, Adela Villanueva Guerra, et. al, Madrid, España<sup>8</sup>, en su estudio de “Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del insalud de Madrid”, encontró que los profesionales se encuentran medianamente satisfechos en su trabajo. Comparando este estudio con el realizado en este Área en 1992, las dimensiones tensión laboral y promoción profesional siguen siendo las peor valoradas.

En el trabajo de investigación realizados por Quinaluisa Taco, Myriam Fernanda, Quito Ecuador<sup>9</sup>, sobre “Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los empleados del área administrativa”, cuyo investigación explica cómo el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa, en la que utilizo teorías de los factores de Hezberg, sobre el desarrollo de la Organización, específicamente condiciones de trabajo y cómo estos intervienen en el estado de actitud general de las personas hacia el trabajo. El problema identificado fue la interrelación insuficiente entre superiores y empleados, las condiciones de trabajo inadecuadas y bajo nivel de comunicación.

Quintero, Niria, Nelly Africano, Elsis Faría, Venezuela<sup>10</sup>, en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del

personal de la empresa de Vigilantes Asociados, Costa Oriental del Lago”, investigación de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo, concluyó que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

### **A Nivel Nacional**

Orellana, Ramón & Bossio, et. al. Huancayo, Perú<sup>11</sup>, En su tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo”, investigación de tipo transversal, correlacional no experimental, cuyo objetivo fue adaptar la escala de identidad corporativa y diagnosticar la percepción de la Identidad Corporativa de los trabajadores administrativos de la UNCP. Aquí encontró que la percepción de la Identidad Corporativa es neutral, y solo en la dimensión Organizacional se presentó favorable. Los varones, los adultos mayores y los nombrados son quienes perciben mejor la identidad corporativa de la universidad y amerita poner atención en involucrar a la organización a los contratados y trabajar la identidad personal y social en todos los trabajadores administrativos de la UNCP.

Pérez Tenazoa, Néstor Oswaldo, Rivera Cardozo, Pedro Lito, et. al. Iquitos Perú<sup>12</sup>, en su trabajo, “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, 2013”, determinó la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, investigación de tipo descriptivo correlacional, 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 positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Sotomayor Quenta, Flor De María, Moquegua, Peru<sup>13</sup>, en su estudio realizado sobre “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”, los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción laboral, así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

#### **A Nivel Local**

Silva Carhuaricra, Wilder Ider, Huánuco, Perú<sup>14</sup>, en su trabajo de tesis “El Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral”, cuyo objetivo fue determinar la influencia de los factores de clima organizacional: la infraestructura, motivación, recursos humanos y la remuneración en la satisfacción laboral de los trabajadores influye en la satisfacción laboral.

### **2.2. Bases Teóricas**

Existen teorías de la motivación para el trabajo y muchas teorías de la motivación intentan explicar la relación entre la conducta y el resultado. Las teorías de la motivación han sido atractivas como explicaciones de la conducta organizacional, ya que han contribuido a dilucidar la razón por

la cual los trabajadores son productivos y que impulsa su conducta. Existe una clasificación propuesta por Campbell, Dunnette, Lawler & Weick (1970)<sup>15</sup>, descrita por Weinert y por muchos autores que estudian el tema de la satisfacción laboral, en la cual divide las teorías de la motivación en dos grupos:

**1. Teorías del “content”** o del conocimiento/causa: intentan explicar qué factores orientan la conducta humana, tratando de identificar qué aspectos y factores específicos motivan a las personas a trabajar, además de los deseos que mueven a las personas a actuar y las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las necesidades.

Entre ellas Figuran:

- El modelo de la jerarquía de Maslow;
- La teoría ERG de Alderfer;
- La teoría de los dos factores de Herzberg; y
- La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.

**2. Teorías de “proceso” de la motivación** para trabajar, hacen hincapié en cómo ciertos aspectos y factores específicos orientan al individuo para trabajar de una forma determinada, y por qué metas se dirige y determina su conducta en el trabajo. Estas teorías analizan qué parámetros pueden tratar de modificarse para promover cambios específicos de la conducta laboral, siendo muchas de ellas complementarias más que competitivas, básicamente se configuran en:

- Las teorías de la instrumentalidad o de las expectativas
- y - Las teorías del equilibrio.

**La teoría de la jerarquía de las necesidades.** - Una de las teorías más conocidas sobre motivación es la desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow<sup>16</sup>, a partir de observaciones clínicas, este autor propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. Así: El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo o necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir...), laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas que permitiesen sobrevivir. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad. En el aspecto laboral afectaría a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social, salario superior al mínimo, libertad sindical. Los siguientes niveles constituyen las necesidades superiores, que abarcan en orden creciente las necesidades sociales (vinculación, cariño, amistad, etc.), y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, la supervisión constructiva. El cuarto corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones, reconocimiento de la labor realizada y del estatus. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente supone la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

**Teoría bifactorial de Herzberg (1959)<sup>17</sup>**, El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene o también llamada bifactorial de Herzberg, esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción. Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactores, o de apoyo. Haciendo una comparación con la pirámide de las necesidades de Maslow, los factores de motivación corresponden a las necesidades superiores de la jerarquía sugerida por Maslow y, los factores de contexto se sitúan en los niveles inferiores de la jerarquía.

Para fines del presente estudio se tomó la teoría de los dos factores de Herzberg que es un referente primordial radica en que dicha teoría contempla no solo el contenido del trabajo sino también el contexto donde este se desarrolla, debido a que considera la satisfacción como un proceso bidimensional donde intervienen factores internos y externos del individuo, lo que permite tener una aproximación más global y completa del proceso beneficiando de esta manera una mejor comprensión de la satisfacción laboral en la presente investigación.

## **Clima Organizacional**

Existen muchos los conceptos sobre clima organizacional, trataremos las que hemos considerado más relevantes:

Alcalá E (2011)<sup>18</sup>, opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Chiavenato (1996)<sup>19</sup>, plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Goncalvez, Alexis (1997)<sup>20</sup>, describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Modelo Según Likert (2011)<sup>21</sup>, define con claridad el concepto de clima como percepción y que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes. Este modelo incluye tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización las cuales van a influir en la percepción individual del clima: variables explicativas o estructurales, intermedias, y finales o dependientes.

Según el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud Perú de la Dirección General de

Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 623-2008/MINSA<sup>22</sup>, define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

En la que identifica características del clima organizacional, tales como:

- ✓ Aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.
- ✓ Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.).

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Es importante conocer las diversas dimensiones que fueron investigados por diversos estudiosos para puntualizar que naturalezas afectan el contexto de las organizaciones.

#### **Variable:**

##### **a) Potencial Humano,**

Hablar de potencial nos remite al concepto expuesto por Vygotski a cerca de la zona de desarrollo próximo; la cual se define como la

distancia entre el nivel real (actual) de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver un problema de manera autónoma; y el nivel de desarrollo potencial, determinado por la capacidad de resolver un problema con la ayuda de un compañero más capacitado.

### **Dimensiones del potencial humano:**

#### **Dirección:**

Para Henry Fayol y Kontz es dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro y surge los pasos de la planificación y la organización proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo, para ser medidos a través de las dimensiones de:

**1.- Dimensión de Liderazgo.** - existe varios autores en la que definen que;

“Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar objetivos “(Davis and Newstrom, 1991).

“Es el proceso de llevar a un grupo en una determinada dirección, fundamentalmente por medios no coercitivos. Un liderazgo efectivo lo definimos como aquel que produce un movimiento hacia el logro de lo que es mejor, a largo plazo para el grupo” (Kotter J.P.1998).

El Diccionario de la lengua española define al liderazgo como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. 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 tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

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

Julián Pavón y Richard Goodman, en Proyecto MODELTEC. La planificación del desarrollo tecnológico, donde definen la innovación como “el conjunto de actividades inscritas en un determinado periodo de tiempo y lugar que conducen a la introducción con éxito en el mercado, por primera vez, de una idea en forma de nuevos o mejores productos, servicios o técnicas de gestión y organización”.

**3.- 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.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso

que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.

Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

**4.- Confort.** - Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano, agradable y genera bienestar al usuario.

**b) Diseño organizacional (estructura):**

Los investigadores más representativos son: Guion (1973), Indik (1965). Inkson (1970), Payne y Pugh (1976), que estudiaron a la organización y concluyeron que es la base de la estructura.

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas", en el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización y son medidas mediante las dimensiones de:

**1.- 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.

2.- **Toma 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.

3.- **Comunicación Organizacional.** - 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.

4.- **Remuneración.** - Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

**c) Cultura de la Organización:**

Hofstede, afirma que la cultura organizacional tiene los elementos holísticos es más que la suma de las partes, históricamente determinada refleja el pasado organizacional, relacionada con antropología símbolos y rituales, construcción social, la interacción entre los colaboradores forman la organización, es blanda y difícil de modificar.

Tejada, (1987, p6) explica que los directores, deben proponer identidad para la organización, pero “sin el concurso de toda la comunidad laboral de una empresa, el diseño de las ideas, las normas y los valores, no tendría un basamento sólido y sería más bien un artificio a nivel de las declaraciones vacías”.

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en

una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio y sus **dimensiones son:**

1.- **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.

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.- **Motivación.** - Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

**Teoría del Clima Organizacional de Likert** (citado por Brunet, 1999)<sup>23</sup>, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se

citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

**Variables Intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

**Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

**d) Eventos o condiciones de satisfacción laboral:**

Incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones, a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas, y el sentimiento de congruencia con la

percepción propia; la retribución extrasalarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc.; las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc.

### **Satisfacción Laboral**

Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”, (Wright y Brunett, 1979)<sup>24</sup>.

Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”:

Chiavenato (1986 en Morillo;p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”<sup>25</sup>.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es,

básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Para Palma (1999), La satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional en las dimensiones de las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Chiang M, Salazar C, Huerta P, Núñez A. (2008)<sup>26</sup>, señalan que los modelos de diagnóstico buscan estructurar el estudio de la organización. El modelo tiene el propósito de explicar el funcionamiento de la organización, de sus elementos centrales y de las formas de relación entre estos elementos. “Un modelo se encuentra formado por un conjunto de variables y conceptos interrelacionados de tal forma que permite dar una explicación coherente del funcionamiento organizacional”.

### **Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral**

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral, en los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48).

Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta:

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros,

supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Por otra parte, se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954)<sup>26</sup>, en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

### **Factores determinantes para la Satisfacción Laboral**

En los hallazgos de las investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

**Satisfacción con el trabajo en sí**, dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a

preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

**Sistema de recompensas justas.** - Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

**Satisfacción con el salario.** - Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

**Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.** - Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento

personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo. - A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

**Colegas que brinden apoyo.** - El trabajo también cubre necesidades de interacción social y el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974). En lo que se refiere a la conducta

de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño y de manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo. - Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral:**

Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

**1.- Eventos o condiciones de satisfacción laboral.** - que tiene que ver con:

**Satisfacción en el trabajo.** - interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

**Satisfacción con el salario:** valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

**Satisfacción con las promociones:** oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

**Satisfacción con el reconocimiento:** que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

**e) Agentes de satisfacción.** - que hacen posible la ocurrencia de estos eventos y estas son:

**Satisfacción con la supervisión.** - referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

**Satisfacción con los compañeros.** - que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

**Satisfacción con la compañía y la dirección.** - aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

### 2.3. Bases Conceptuales

**Comportamiento Organizacional.** - Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa. El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; La organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización (Stoner. J, 2000).

**Comunicación.** - Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento. Trato o correspondencia entre dos o más personas.

**Clima Organizacional.** - Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

**Cultura.** - Se define a la cultura, como la suma de valores y costumbres adquiridas y transmitidas de generación en generación, que sirven para regular el comportamiento de una determinada sociedad. Es el conjunto, de todos los aspectos de una sociedad: su lenguaje, conocimientos,

leyes, costumbres, etc. Que otorgan a esa sociedad un carácter distintivo y su personalidad (Robbins, 1998).

**Cultura Organizacional.** - conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común.

**Encuesta.** - Estudio que se realiza en base a una muestra poblacional de características y número especiales que permite tomar conocimiento de los hechos en un momento determinado y en una población específica.

**Satisfacción.** - Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

**Satisfacción Laboral.** - “Es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”

**Satisfacción en el Trabajo.** - Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

**Usuarios internos.** - Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios.

Las personas no son recursos, sino que tienen recursos (conocimientos, valores, habilidades y experiencia para desarrollar sus acciones).

Para el estudio de clima organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud seleccionada.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 **Ámbito**

El estudio se realizó en el Centro de Salud de Supte San Jorge, sede de la micro red Rupa Rupa, de la Red de salud Leoncio Prado perteneciente al departamento de Huánuco provincia de Leoncio Prado distrito de Rupa Rupa, ubicado en Av. Hipólito Tuesta sn. del centro poblado del mismo nombre del establecimiento de salud, se encuentra ubicado entre las coordenadas 09°17'08" de latitud sur y 75°59'52" de longitud oeste en el meridiano de Greenwich, a una altitud de 649 msnm y al margen derecho del río Huallaga a 2 km de la ciudad de Tingo María.

El Centro de salud Supte San Jorge por ser un centro de salud de categoría 1-3 para esta zona atiende a toda la población de la provincia de Leoncio Prado. El centro de salud desarrolla actividades de preventivo promocionales con la adecuación aplicación, normas y dispositivos legales vigentes, referente a la atención integral de salud con un equipo básico de salud. El horario de atención es de 7:30 a.m. a 19:30 pm, de lunes a domingo.

#### 3.2 **Población**

La población estuvo constituida por los trabajadores del Centro de salud Supte San Jorge que son un total de 30 usuarios internos. No hubo muestreo, dado que la población fue escasa para ese fin se tomó al 100% de la población de personal de salud quienes laboran en el centro de salud "Supte San Jorge", Microred Rupa Rupa, Red Leoncio Prado, por lo que, para objeto de esta investigación, por ser esta cantidad finita.

### 3.3 Muestra

Son todos los trabajadores (30) del centro de salud Supte San Jorge.

Tipo De Muestreo. - En el presente estudio se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia a fin de poder contar con el mayor número de población y evitar sesgos en la información.

#### **Criterios de Inclusión.**

- Personal de salud que labora en el centro de salud.
- Personal de salud que firman el consentimiento informado.
- Personal de salud que decidan participar en la investigación.

#### **Criterios de Exclusión.**

- Personal de salud que deciden retirarse de la investigación.
- Personal de salud que no tiene vínculo contractual con el centro de salud (estudiantes de salud, practicantes de la salud y externos).

### 3.4 Nivel y Tipo de Estudio

**Según el Tipo estudio**, fue de tipo descriptivo explicativo, debido a que no hubo manipulación de variables, y solo se buscó evaluar el problema de acuerdo a la ocurrencia natural de los hechos relacionados a la problemática estudiada.

**Según el número** de ocasiones en que se midieron las variables, fue de tipo transversal, pues se estudiaron las variables en un solo momento.

**Según la planificación** de la recolección de datos, fue de tipo prospectivo, porque la información se recolectó de hechos que sucedieron en el momento de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Según el número de variables de interés, es de tipo analítico correlacional, pues se analizaron dos variables permitiendo establecer de manera pertinente la relación que se establece entre cada una de ellas en el ámbito de estudio.

**El enfoque** del presente estudio pertenece al de tipo cuantitativo, pues estuvo basado en la determinación el nivel de influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los usuarios internos, fundamentándose en la aplicación de instrumentos válidos y confiables para dar a conocer la realidad observada en el ámbito de estudio; y en la aplicación de fórmulas estadísticas para contrastar las hipótesis de investigación previamente planteadas.

**Alcance o nivel.**

El presente estudio de investigación corresponde al nivel relacional, pues su objetivo principal fue determinar el nivel de influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los participantes del estudio de investigación. Es de corte transversal, porque se estudiaron las variables simultáneamente en un mismo momento, haciendo un corte en el tiempo.

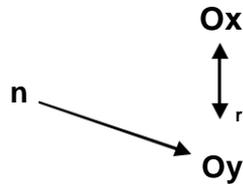
**3.5 Diseño y esquema de la investigación.**

El diseño de investigación es:

No Experimental; porque se realizó sin manipular intencionalmente la variable independiente, se basó en fenómenos, hechos o variables que ya ocurrieron naturalmente sin la intervención directa del investigador, quien solo observó.

## Diseño de Investigación

El diseño utilizado en el estudio fue el de tipo relacional, como se muestra a continuación.



Donde:

n = Muestra

Ox = Clima.

Oy = Satisfacción

laboral. r = Relación

→ = Dirección de la Investigación

## 3.6 Técnicas e instrumentos

### 3.6.1 Técnica

La encuesta; esta técnica se empleó en el personal de salud del centro de salud "Supte San Jorge" a quienes se les solicitó participar en nuestro estudio y se dio a conocer para la firma del consentimiento informado.

#### Técnicas de recojo.

Para la recolección de datos se aplicó los instrumentos encuesta y escala de likkert.

### 3.6.2 Instrumento.

El instrumento utilizado fue el cuestionario que fue elaborado considerando los aspectos básicos de las dimensiones de elementos de las variables, siendo sometidos al coeficiente Alfa de Crombach el

cual el resultado del instrumento tiene un valor de 0.81 lo que indica que el instrumento tiene un grado de confiabilidad siendo validado su uso para la recolección de datos.

El cuestionario es un instrumento adecuado que permitió evaluar el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del personal de salud; se la escala de Likert, siendo sometidos al coeficiente Alfa de Crombach.

### **3.7 Validación y Confiabilidad del instrumento**

La validez estuvo dada a través de juicio de expertos y conformado por tres docentes del curso de investigación, el cuestionario está conformado por 33 preguntas para clima organizacional y 15 preguntas sobre satisfacción laboral, luego de la opinión de expertos los ítems que tuvieron una mayor aprobación fueron considerados en el instrumento final, quedando constituido como anteriormente mencionado.

Para obtener la información, se solicitó la autorización al Jefe del centro de salud "Supte San Jorge", mediante solicitudes dirigidas al jefe del mencionado centro de salud, dando a conocer el Cronograma de Actividades desde la recolección de datos hasta el procesamiento de la información.

#### **Variable Clima Organizacional:**

##### **Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Nª de elementos</b>
<b>, 891</b>	<b>33</b>

**Variable Satisfacción laboral:****Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Nª de elementos</b>
<b>, 705</b>	<b>15</b>

**3.8 Procedimiento.**

Se procesó los datos recopilados mediante el paquete estadístico SPSS V.24.

- Para la implementación del estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio dirigido al Jefe del Centro de salud.
- Se llevó a cabo las coordinaciones respectivas con los trabajadores para la recolección de datos considerando aproximadamente de 20 a 30 minutos previo consentimiento informado.

**3.9 Tabulación**

La tabulación de los datos estadísticos de las dos variables se ingresó al sistema spss versión 24, producto de ello se obtuvo la presentación en forma de tablas, en la que se obtuvo la frecuencia absoluta y La frecuencia total, de todas las modalidades juntas, se representa por N y el porcentaje (%), que es la frecuencia relativa multiplicada por 100. La suma de todos los porcentajes debe dar 100 o un número muy próximo, si ha habido redondeos. En las variables nominales las modalidades pueden ponerse en el orden que se quiera, pero en las ordinales se respetó el orden lógico.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

#### 4.1. Análisis Descriptivo

Tabla N° 01: Etapa de Vida según sexo de los usuarios internos del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Grupo etáreo		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Joven	N°	2	8	10
	%	6,7%	26,7%	33,3%
Adulto	N°	6	13	19
	%	20,0%	43,3%	63,3%
Adulto	N°	0	1	1
Mayor	%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	N°	8	22	30
	%	26,7%	73,3%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### Análisis e interpretación. -

En la tabla N° 01 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 63.3 (19) fueron de la etapa de vida Adulto, de las cuales 43.3% (13) fueron del sexo femenino y el 20.0% (6) de sexo masculino, el 33.3% (10), la etapa de vida joven 26.7% (8) de sexo femenino y 6.7% (2) del sexo masculino, el 3.3% (1) corresponde a la etapa de vida del adulto mayor.

La etapa de vida la que predomina es la etapa de vida adulto que representa el 63.3% de ellas el 43.3% son el predominio de sexo femenino por lo que se observa que existen oportunidades laborales para ambos sexos, en esta etapa de vida existe mayor rendimiento laboral, mientras tanto que existe 3.3% de etapa de vida adulto mayor la que puede influir en el rendimiento laboral.

Tabla N° 02: Etapa de Vida de la población en estudio según condición laboral de los usuarios internos del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Etapa de Vida	Condición Laboral de la Población en Estudio				Total
	Nº	Nombrado	Contratado	SERUMS	
Joven	Nº	1	7	2	10
	%	3,3%	23,3%	6,7%	33,3%
Adulto	Nº	12	7	0	19
	%	40,0%	23,3%	0,0%	63,3%
Adulto Mayor	Nº	1	0	0	1
	%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Nº	14	14	2	30
	%	46,7%	46,7%	6,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

### **Análisis e interpretación. -**

En la tabla N° 02 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 63.3 (19) fueron de la etapa de vida Adulto, de las cuales 40.0% (12) con condición de trabajo nombrado y el 23.3% (7) con condición de trabajo de contratado, tanto en la etapa de vida joven y adulto, el 6.7% (2) SERUMS y correspondiente a la etapa de vida joven, existe 46.7% (14) y contratado, Según el tipo de contrato, se registró un 46,7% de profesionales con condición laboral nombrado y contratado la que representa un 53,4%, indica que existe diferencia en los beneficios laborales entre estos grupos.

Tabla N<sup>o</sup> 3: Grupo profesional de la Población en estudio según Condición Laboral de los Usuarios Internos del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

Grupo profesional		Condición Laboral de la Población en Estudio				
		N <sup>o</sup>	Contratado	SERUMS	Total	
		%	%	%	%	
Medico	N <sup>o</sup>	2	2	0	4	
	%	6,7%	6,7%	0,0%	13,3%	
Enfermero	N <sup>o</sup>	3	2	0	5	
	%	10,0%	6,7%	0,0%	16,7%	
Obstetra	N <sup>o</sup>	2	2	0	4	
	%	6,7%	6,7%	0,0%	13,3%	
Odontólogo	N <sup>o</sup>	2	0	1	3	
	%	6,7%	0,0%	3,3%	10,0%	
Psicólogo	N <sup>o</sup>	0	0	1	1	
	%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	
Técnico de laboratorio	N <sup>o</sup>	1	2	0	3	
	%	3,3%	6,7%	0,0%	10,0%	
Técnico en Farmacia	N <sup>o</sup>	1	1	0	2	
	%	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%	
Técnico en Enfermería	N <sup>o</sup>	3	3	0	6	
	%	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%	
Técnicos en Computación	N <sup>o</sup>	0	2	0	2	
	%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	
Total		N <sup>o</sup>	14	14	2	30
		%	46,7%	46,7%	6,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N<sup>o</sup> 03 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 20% (6) fueron del grupo profesional Técnicos de Enfermería, de ello el 10% (3) nombrados y contratados, el 16.7% (5) Licenciados en Enfermería, de las cuales el 10% (3) nombrados y el 6.7%, (2) contratados, el 13.3% (4) Médicos y Obstetras, el 46.7% (14) trabajadores son de condición nombrado y contratado y solo el 6.7% (2) fue de condición SERUMS, existe equipo de profesionales médicos, obstetras, enfermeros y técnicos de enfermería que representa el 63.3% esto indica que, según el nivel de la categoría y nivel del establecimiento de salud corresponde.

Tabla N° 04: Nivel de influencia del liderazgo en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

	Nivel de satisfacción				Total
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
Nivel Liderazgo Bajo	Nº	14	0	0	14
	%	46,7%	0,0%	0,0%	46,7%
Medio	Nº	0	10	1	11
	%	0,0%	33,3%	3,3%	36,7%
Alto	Nº	0	1	4	5
	%	0,0%	3,3%	13,3%	16,7%
Total	Nº	14	11	5	30
	%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. -**

En la tabla N° 04 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 46.7 (14) muestran insatisfacción laboral con el Nivel bajo de liderazgo, el 36.7%(11) muestran un nivel medio de liderazgo de las cuales el 33.3% (10) se sienten poco satisfechos y 3.3% (1) se siente satisfecho con este nivel y 16.7% (5) muestran un nivel alto de liderazgo, de ellas el 13.3% (4) se sienten satisfecho. Mientras que el 3.3% (1) se siente poco satisfecho, en cuanto al tipo de liderazgo bajo es mayor la insatisfacción (46,7%) la que involucra la desmotivación en los trabajadores del centro de salud repercutiendo en la atención que brinda a la población.

Tabla N° 05: Nivel de influencia de innovación en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel de satisfacción				Total
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		
Nivel de Innovación	Bajo	Nº	14	3	0	17
		%	46,7%	10,0%	0,0%	56,7%
	Medio	Nº	0	5	2	7
		%	0,0%	16,7%	6,7%	23,3%
	Alto	Nº	0	3	3	6
		%	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
Total		Nº	14	11	5	30
		%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

### **Análisis e interpretación. -**

En la tabla N° 05 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 56.7 (17) muestra un nivel bajo de innovación, de ellas el 46.7% (14) muestran un nivel de insatisfacción, el 10.0% (3) se encuentran poco satisfechos, el 23.3% (7) de un nivel medio de innovación, de las que muestran el 16.7% poco satisfechos y 6.7% (2) se encuentran satisfechos, así mismo el 20% (6) tiene un nivel alto de innovación, de ellas el 10% (3) se sienten poco satisfecho y satisfecho respectivamente, la insatisfacción representa a 56,7% con una innovación bajo en el trabajo propiciado por la dirección esta tendencia se expresa mediante el no impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización, se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales que se observa en los trabajadores del centro de salud.

Tabla N° 06: Nivel de Influencia de Recompensa/reconocimiento en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel de satisfacción			
		Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Total
Nivel de Recompensa	Bajo	N° 14	4	1	19
		% 46,7%	13,3%	3,3%	63,3%
Recompensa	Medio	N° 0	6	3	9
		% 0,0%	20,0%	10,0%	30,0%
	Alto	N° 0	1	1	2
		% 0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Total		N° 14	11	5	30
		% 46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

### **Análisis e interpretación. -**

En la tabla N° 06 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 63.3 (19) tiene un nivel bajo de recompensa, de las que las cuales el 46.7% (14) se muestran insatisfecho, el 13.3% (4), muestran poco satisfecho y 3.3% (1) se muestra satisfecho, por otro lado el 30.0% (9) del nivel de reconocimiento, de ellas el 20.0% (6) muestran poco satisfecho y el 10.0% (3) muestran un nivel de una satisfacción, muestra un nivel alto de reconocimiento con un 6.7% (2), de ellas el 3,3% (1) para ambos se mostraron satisfecho y poco satisfecho, existen el 16,7% satisfecho con la recompensa recibida, existiendo una polaridad de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, no son reconocidos y/o recompensados.

Tabla N° 07: Nivel de influencia del confort en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

	Nivel de satisfacción				Total
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
Nivel de Confort Bajo	Nº	14	0	0	14
	%	46,7%	0,0%	0,0%	46,7%
Medio	Nº	0	11	2	13
	%	0,0%	36,7%	6,7%	43,3%
Alto	Nº	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
Total	Nº	14	11	5	30
	%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

### **Análisis e interpretación. -**

En la tabla N° 07 observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 46.7 (14) cuenta con un nivel bajo de confort, de las que las cuales el 46.7% (14) se muestran insatisfecho, el 43.3% (13), muestran un nivel medio de confort, de las que el 36.7% (11) muestran poca satisfacción, mientras que el 6.7% (2) se muestra satisfecho, así mismo el 10.0% (3) tiene un nivel alto de confort y se muestra satisfecho. en cuanto a esta dimensión indica que el 83,3% se siente insatisfecho al realizar cualquier actividad para tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico que desarrolla el trabajo cotidiano es de suma importancia para la satisfacción laboral.

Tabla N° 08: Nivel de influencia de la toma de decisiones en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel de satisfacción				Total
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		
Nivel de Toma de Decisiones	Bajo	Nº	13	0	0	13
				%	43,3%	0,0%
	Medio	Nº	1	9	0	10
		%	3,3%	30,0%	0,0%	33,3%
	Alto	Nº	0	2	5	7
		%	0,0%	6,7%	16,7%	23,3%
Total		Nº	14	11	5	30
		%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 09, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 43.3% (13) muestra un nivel bajo de toma de decisiones las mismas se muestran insatisfechos, el 33.3% (10) muestra un nivel medio de toma de decisiones de ellas el 30.0% (9) se encuentran poco satisfecho y el 3.3% (1) se siente insatisfecho, por otra lado el 23.3% (7) percibe un nivel alto de toma de decisiones, de ellas el 16.7% (5) se siente satisfecho y el 6.7% (2) se siente poco satisfecho, el nivel de toma de decisiones es baja con un 43,3%, esto implica necesariamente que es una debilidad para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización y son de preocupación para los trabajadores por lo que se sienten insatisfechos debido a la mayoría no sea eficiente y efectiva para cada uno de los servicios del centro de salud para la toma de decisiones que permiten conocer su forma de interactuar con los trabajadores con base en sus actividades y funciones.

Tabla N° 09: Nivel influencia de la comunicación e interacción con la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel satisfacción				Total
		Poco			Satisfecho	
		Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
Nivel de Comunicación e interacción	Bajo	Nº	12	0	0	12
		%	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Medio	Nº	2	10	0	12
		%	6,7%	33,3%	0,0%	40,0%
	Alto	Nº	0	1	5	6
		%	0,0%	3,3%	16,7%	20,0%
Total	Nº	14	11	5	30	
	%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%	

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 10, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 40.0% (12) se encuentran insatisfechos por que tuvieron una baja (mala) comunicación, el 33.3% (10) se encuentran poco satisfechos con una comunicación Medio, así mismo el 20.0% (6) perciben una Alta (buena) comunicación de las cuales el 16.7% (5) se sienten satisfechos y el 3.3% (1) se encuentra poco satisfecho, tal y como puede apreciarse existe solo un 20% de una comunicación buena, mientras que el 84.3% se encuentran insatisfecho, sabiendo que el acto comunicativo de una persona a otra construye una parte esencial de la vida social y de la convivencia entre los trabajadores y el jefe inmediato y las interacciones en el establecimiento de salud el adecuado intercambio de información y la transmisión de expresar las necesidades de los trabajadores.

Tabla N° 10: Nivel de influencia de la remuneración en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel de satisfacción				Total
		Insatisfecho		Satisfecho		
Nivel de Remuneración	Bajo	Nº	14	4	0	18
		%	46,7%	13,3%	0,0%	60,0%
	Medio	Nº	0	7	0	7
		%	0,0%	23,3%	0,0%	23,3%
	Alto	Nº	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total		Nº	14	11	5	30
		%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 11, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 60.0% (18) perciben una remuneración bajo, de ellas el 46.7% (14) se encuentran insatisfecho y el 13.3% (4) se encuentran poco satisfecho, el 23.3% (7) y se encuentran poco satisfecho con una remuneración medio, el 16.7% (5) se siente satisfecho con una remuneración alto y se observa que a menor remuneración mayor insatisfacción (46,7%), la que constituye una herramienta de desmotivación y puede disminuir la efectividad y rendimiento laboral de los trabajadores.

Tabla N° 11: Nivel de influencia de la identidad en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel de satisfacción				Total
		Poco		Satisfecho		
Nivel de identidad	Medio	Nº	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
				Nº	14	9
		%	46,7%	30,0%	0,0%	76,7%
	Alto	Nº	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
		Nº	0	2	5	7
		%	0,0%	6,7%	16,7%	23,3%
Total	Nº		14	11	5	30
	%		46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 11, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 76,7% que representa a 23 trabajadores tienen un nivel identidad medio con la institución las mismas que se encuentran insatisfecho, seguido de 23,3% tiene alto nivel de identidad y el 16,7% (5) se encuentran satisfechos. La insatisfacción en termino general en esta dimensión alcanza el 83,4% (25) y son el reflejo o la manifestación de la estructura subyacente en una organización como el grado en que la persona siente agrado por su trabajo y tiene incidencia en el bienestar personal.

Tabla N° 12: Nivel de influencia del conflicto en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017

		Nivel de satisfacción				
		Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Total	
Dimensión de Conflicto	Bajo	Nº	0	0	3	3
		%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
	Medio	Nº	1	8	1	10
		%	3,3%	26,7%	3,3%	33,3%
	Alto	Nº	13	3	1	17
		%	43,3%	10,0%	3,3%	56,7%
Total	Nº	14	11	5	30	
	%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%	

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 12, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 56.7% (17) perciben un nivel alto de conflicto, de ellas el 43.3% (13) se muestran insatisfechos, seguido de 10.0% (3) se sienten poco satisfecho, el 33.3% (10) perciben un conflicto nivel medio, de las cuales el 26.7% (8) están poco satisfechos y el 3.3% (1) se encuentran insatisfechos y satisfechos respectivamente, por otra lado el 10.0% (3) percibe un nivel bajo de conflicto las mismas que se encuentran satisfecho, a alto grado de conflicto existe mayor insatisfacción (46,7%), este constituye una fractura que quebranta la necesaria solidaridad y las relaciones interpersonales reflejando en la mala atención a la población.

Tabla N° 13: Nivel de influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel de satisfacción				Total
		Insatisfecho	Poco		Satisfecho	
			Satisfecho	Satisfecho		
Nivel de trabajo en equipo	Bajo	Nº	10	0	0	10
		%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%
	Medio	Nº	4	2	0	6
		%	13,3%	6,7%	0,0%	20,0%
	Alto	Nº	0	8	4	12
		%	0,0%	26,7%	13,3%	40,0%
	Muy Alto	Nº	0	1	1	2
		%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
	Total	Nº	14	11	5	30
		%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 13, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 40.0% (12) existe un nivel alto, de ellas 26.7% (8) se sienten poco insatisfechos y el 13.3% (4) se siente satisfecho, el 20.0% (6) muestran un nivel Medio, de las cuales el 13.3% (4) se siente insatisfechos y el 6.7% (2) se encuentran poco satisfecho, así mismo el 6.7% (2) de nivel muy alto de trabajo en equipo y muestran el 3.3 (1) poca satisfacción y satisfecho. Como se evidencia en los datos obtenidos que a nivel bajo de trabajo en equipo mayor prevalencia de insatisfacción (33.3%) lo que pone en riesgo el de conseguir objetivos institucionales.

Tabla N° 14: Nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

		Nivel satisfacción				Total
		Insatisfecho	Poco		Satisfecho	
			Satisfecho	Satisfecho		
Nivel clima	Desfavorable	Nº	14	0	0	14
		%	46,7%	0,0%	0,0%	46,7%
	Poco Favorable	Nº	0	11	0	11
		%	0,0%	36,7%	0,0%	36,7%
	Favorable	Nº	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total	Nº	14	11	5	30	
	%	46,7%	36,7%	16,7%	100,0%	

Fuente: Anexo 2 Cuestionario.

#### **Análisis e interpretación. –**

En la tabla N° 14, observamos que del 100% (30) usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, el 46.7% (14) se muestran insatisfechos con un clima desfavorable, un 36.7% (11) se encuentran poco satisfecho con un clima poco favorable y un 16.7% (5) de los trabajadores se sienten satisfecho con un clima favorable y se observa mayor insatisfacción en los trabajadores en estudio ya que perciben un ambiente laboral o ambiente organizacional desfavorable (46,7%), ya que el clima laboral es un asunto de importancia para lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido.

## 4.2. Análisis Inferencial y contrastación de Hipótesis

### Planteamiento de la Hipótesis:

#### Hipótesis de investigación.

HI: Existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

#### Hipótesis nula.

Ho: No existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Microrred Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017.

### Prueba de la Hipótesis:

#### Nivel de Significancia.

Para límites de confianza al 95%, que no se traslapen en la línea divisoria del valor 1, se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$

#### Zona de Rechazo

Si el resultado del valor del alfa es inferior o menor a 0.05 se rechaza la, se acepta  $H_1$ . y se rechaza la  $H_0$ .

**Aplicación del procedimiento estadístico** se usó basada en la prueba Kruskal –Wallis.

### Tabla nº 15

**Correlación entre el nivel de Clima Organizacional y la satisfacción laboral.**

Sig. Asintótica	,000
-----------------	------

### Interpretación

La prueba de Kruskal-Wallis de 0.04 tiene una probabilidad menor que el alfa 0.005 lo que indica que se acepta la hipótesis investigación por que indica influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los usuarios internos y se rechaza la Hipótesis nula.

El resultado de  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional tiene una influencia significativamente con la satisfacción laboral.

### 4.3. Discusión de los Resultados

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo general, el resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro de salud Supte San Jorge, Micro red de Salud Rupa Rupa, Leoncio Prado en el año 2017; esto es, el nivel de influencia del clima alcanzado fue desfavorable en un 46.7%; poco favorable con un 36.7% y Favorable con un 16.7% que se evidencia en la insatisfacción laboral de los trabajadores ya que debe entenderse que el clima organizacional es una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta y que incide y/o influye directamente en su comportamiento y en el desempeño de la organización, en base a ello se encontró en un estudio realizado por Quinaluisa Taco, Myriam Fernanda<sup>27</sup>, que el clima Organizacional tiene Influencia en la Satisfacción laboral de los empleados y cómo estos intervienen en el estado de actitud general de las personas hacia el trabajo, el problema identificado fue la interrelación insuficiente entre la dirección y empleados, las condiciones de trabajo inadecuadas y bajo nivel de comunicación, esto se explica teóricamente con la teoría de los dos factores,.: intrínsecos e extrínsecos de Frederick Herzberg<sup>28</sup>, su principio comprende la satisfacción hacia el trabajo. Investigación correlacional no

experimental, con aplicación del método deductivo – inductivo y estadístico, a una muestra de cincuenta empleados.

Según el estudio de Dayinel, Gonzales, San Diego, Venezuela<sup>29</sup>, en su trabajo de investigación titulado “Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular”, concluye que se debe entender mejor el comportamiento que en muchas ocasiones pueden tener los empleados de una compañía o servicio de salud, en cuanto a sus valores, hábitos y entorno laboral donde se desempeñen, por lo tanto las instituciones y/o empresas organización deben mantener una cultura organizacional que contenga respeto, solidaridad y sobre todo que permita seguir los objetivos, misión y visión que la empresa, organización o servicio de salud.

Se debe entender que el clima organizacional determina el comportamiento sea positivo o negativo de los trabajadores en una institución tal como se encontró en un estudio realizado por, Niria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faría<sup>30</sup>, en su trabajo de investigación ocasionan la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz, para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado

ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, la remuneración otorgado no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

En relación al nivel de satisfacción de los usuarios internos se evidenció que se alcanzó un 46.7% de nivel de insatisfacción laboral que se evidencia que el clima organizacional influye directamente en la insatisfacción laboral de los trabajadores ya que debe entenderse que para lograr la satisfacción laboral debe haber concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial, en base a ello se encontró un estudio de satisfacción laboral realizado por Sotomayor Quenta, Flor De María, Moquegua<sup>31</sup>, evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción laboral, así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores y resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Existe predominio del nivel desfavorable de los resultados obtenidos, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución para que influya en la satisfacción laboral como también en el trabajo de investigación Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa Pedro Lito Rivera Cardozo<sup>32</sup>, que existe una vinculación causa - efecto positivo entre el Clima

Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

Tiene similitud los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación con el Wilder Ider Silva Carhuaricra<sup>9</sup>, en su trabajo de investigación: “El Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral”, determinó la influencia de los factores de clima organizacional son la infraestructura, motivación, recursos humanos y la remuneración en la satisfacción laboral de los trabajadores y teniendo como resultados que el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral y por consiguiente se ha demostrado que el clima organizacional y la satisfacción laboral si es una problemática que falta mejorar.

#### **4.4. Aporte científico a la investigación**

Se realizó el presente estudio con el propósito de proporcionar a la institución información clara y detallada que permitirá conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de los trabajadores acerca de su entorno laboral y de las condiciones de trabajo, con la finalidad de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso de la productividad de los trabajadores y detectar el nivel de impacto que tienen las variables internas de la empresa en el comportamiento de los individuos, conocer la percepción del personal sobre el actual Clima Organizacional; Identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima laboral; proponer sugerencias para mejorar los niveles de motivación del personal y disponer de

información relevante para la elaboración de planes estratégicos en aras de mejorar el clima laboral de la institución.

Este estudio permitirá generar acciones para mejorar los resultados obtenidos ya que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa, de ahí que el Clima Organizacional refleja una interacción entre las características personales de los trabajadores y las características de la organización, para que mediante el uso de los instrumentos contribuya y se logre la mejora de nuestra sociedad.

El clima organizacional en la actualidad es de interés para todas las empresas y/o instituciones, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Por ello, es necesario que éstas se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de su personal, y que impacte en la productividad.

El concepto de Clima Organizacional nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos.

Por lo tanto, el clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha concluido que:

- En cuanto al primer objetivo específico que buscó determinar el nivel de influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los trabajadores, el resultado que se obtuvo fue que existe una influencia entre la dimensión antes mencionada con la segunda variable de investigación ya que el 46.7% mostrarán un nivel de insatisfacción, 36% se sienten regularmente satisfechos y el 16.7% se sienten satisfechos con el tipo de liderazgo, por lo que el liderazgo influye en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas, haciendo que éste equipo trabaje con entusiasmo o no, en el logro de metas y objetivos, por lo que un buen liderazgo tiene la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo, con miras al reconocimiento del potencial humano.
- Con respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que existe influencia con respecto a la dimensión innovación con la variable satisfacción laboral de los trabajadores, se llegó a esta conclusión que el 46.7% se encuentran insatisfechos, 36.7% regularmente insatafecho y el 16.7% satisfecho frente a la oportunidad de la innovacion propiciada y apoyada por la jefatura, asu vez el líder de una empresa innovadora tiene que disponer o desarrollar características propias de las personas emprendedoras y mantener un equilibrio adecuado entre directivos y trabajadores exploradores, creadores o innovadores.

- El siguiente punto con relación al tercer objetivo específico se determinó que existe influencia entre la dimensión recompensa y/o reconocimientos y la variable satisfacción laboral, ya que el 46,7% de los trabajadores se encuentran insatisfecho porque nunca recibieron recompensa y/o reconocimientos frente a la labor realizada por lo que el ser humano, según estudios del comportamiento, es siempre ávido de reconocimientos y estímulos, sin los cuales su productividad no se incrementa, o al menos, se estanca. Es también un deber de todo administrativo corresponder a este importante sentimiento humano porque es una responsabilidad fundamental de un Gerente el de valorar y reconocer los buenos desempeños de quienes aportan a una institución y/o empresa.
- Con relación al cuarto objetivo específico se determinó que existe influencia entre la dimensión de confort y la variable satisfacción laboral. Esta conclusión se determinó a través de los ítems que conforman, los cuales el 46.7% nunca tuvieron confort en sus servicios o puestos de trabajo, las mismas que se muestran insatisfechos, por lo que es bastante agradable trabajar en un ambiente limpio ordenado, seguro y espacioso, porque mejora en cierta medida el rendimiento laboral.
- De acuerdo al quinto objetivo específico se determinó que existe influencia de la dimensión de toma de decisiones con la satisfacción laboral, tal como se evidencia con el 43.3% se muestran insatisfechos por que no nunca tuvieron oportunidad de toma de decisiones en sus áreas, el 33.3% tuvieron a veces la oportunidad de toma de decisiones, de las cuales el 30.0% muestra regularmente satisfecho y el 3.3% se

siente insatisfecho, por otra lado el 23.3% siempre tuvo oportunidad de toma decisiones, de ellas el 16.7% (5) se siente satisfecho y el 6.7% se siente regularmente satisfecho, el proceso de toma de decisiones de la empresa pública difiere de aquellas que pertenecen al sector privado en tanto en cuanto el poder de iniciativa parte del Estado, que lo ejerce estableciendo sus objetivos y controlando su actividad; es frecuente que los trabajadores no tengan libertad absoluta y oportunidad para la toma de decisiones. La dimensión de toma de decisiones guarda relación con la forma en la que se reparte la responsabilidad entre los miembros de la organización, para que el director no sea el único responsable de lo que le suceda a la institución, sino también los demás trabajadores se hagan cargo de ciertos objetivos o áreas para mejorar.

- El nivel de Influencia de la comunicación en la satisfacción laboral del Usuario Interno, Esta dimensión abarca la formas en que los trabajadores se comunican dentro de la organización entre sí; y se aprecia que un 40.0% se encuentran insatisfechos por que tuvieron una Mala comunicación, el 33.3% se encuentran regularmente satisfechos con una comunicación regular, así mismo el 20.0% perciben una buena comunicación, lo que significa que la comunicación es vertical principalmente, sí conocen un poco cuánto avanzan las demás áreas en relación a los objetivos planteados, no se promueve tanto la participación y comunicación entre trabajadores, pero sí se escuchan algunas sugerencias o consejos de los miembros de la organización, lo que causa incomodidad y disminuye la identificación del trabajador con su centro de labores.

- Respecto con el nivel de Influencia de la remuneración en la satisfacción laboral, esta dimensión denominada Salario se refiere a cómo el trabajador considera su retribución económica, y se aprecia que un 46.7% se encuentran insatisfecho, 23.3% se encuentran poco satisfechos, el 23.3% y el 16.7% se siente satisfecho. En estas respuestas podemos ver que la mayoría de los trabajadores perciben que su sueldo no es el adecuado para la labor que realizan, que reciben menos de lo que se considera aceptable, en consecuencia, no pueden satisfacer sus necesidades económicas. Como todos sabemos, el aspecto económico es muy importante en nuestras vidas, con ello podemos satisfacer nuestras necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestido, entre otras; y si no se cumple con estas necesidades, no podremos subsistir en el mundo de hoy.
- Otro objetivo específico de Influencia del conflicto en la satisfacción laboral, se obtuvo un 56.7% un alto nivel de conflicto en el trabajo percibidos por los trabajadores, las mismas que influyen en la satisfacción laboral, esta opinión es vista como una actitud negativa de parte de los jefes en cuanto a construir esta imagen de apertura frente a los problemas, antes que mostrarse distantes o aislados ante ellos, propicia situaciones de conflicto, por la no identificar e intervenir oportunamente antes situaciones, por lo que claramente muestra una debilidad de la organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización (obstaculización en el

logro de los objetivos propios de la organización a través de los procesos internos que le son propios).

- El nivel de influencia del trabajo en equipo y cooperación en la satisfacción laboral del Usuario se tuvo un 33.3% de bajo nivel de trabajo en equipo, hoy en día se habla mucho que hay que trabajar en equipo, sin tener la suficiente claridad en el concepto, se considera como una moda y no como un modo de trabajo. Las instituciones que no hacen partícipes a las personas involucradas, un rechazo en los trabajadores y por ende un mal funcionamiento de los equipos.
- Concluyendo que existe una vinculación causa efecto entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.
- La investigación demostró que existe una relación entre el **clima organizacional** y la **satisfacción laboral**, dado que el análisis estadístico de contrastación de hipótesis encontró que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis principal; esta conclusión se determinó a través de los ítems que conforman los instrumentos utilizados en referencia a las variables, procesados para su evaluación mediante el programa estadístico SPSS 24.0 y la prueba de correlación de Kruskal –Wallis.

## **RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS**

A partir de la evidencia encontrada acerca de la influencia existente del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral se pudiera entender que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del Clima Organizacional repercutirá en una mejora de la Satisfacción Laboral para lo cual se recomienda a:

### **A los investigadores:**

- Se recomienda continuar realizando investigaciones de este tipo en diversas instituciones de nuestra región, que permita contrastar la realidad evidenciada, y generalizar los hallazgos encontrados; para promover la implementación de estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional.
- Realizar estudios donde se evalúen los factores que influyen en el desempeño del personal de salud en las instituciones que laboran; para poder implementar medidas orientadas a mejorar el clima organizacional que repercutirán de manera positiva en los trabajadores.

### **A la Dirección Regional de Salud Huánuco.**

Invertir en la implementación de talleres sobre clima laboral en los diversos establecimientos de salud de la Región.

### **A la Dirección Regional de Salud Huánuco.**

- Realizar talleres sobre Clima laboral en los diversos establecimientos de salud de la región Huánuco.
- Realizar evaluaciones Trimestrales a las redes de salud sobre el clima organizacional.

### **A la Red de salud.**

- Designación adecuada de jefes de micro redes con conocimientos sobre manejo de clima organizacional y trabajo en equipo.
- Realizar evaluaciones mensuales sobre clima organizacional.
- Realizar evaluaciones mensuales sobre encuesta de satisfacción al usuario interno a fin de identificar oportunamente los factores negativos de insatisfacción y corregirlas de forma inmediato.

### **A los jefes de las Micro redes.**

- Realizar encuestas mensuales de satisfacción al usuario interno
  - Desarrollar talleres de manejo de clima organizacional, dirigidos al 100% de los trabajadores de los establecimientos de salud que conforman la Micro red a su cargo.
  - Los jefes y/o directivos de las instituciones deben propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.
- Propiciar y fomentar un trabajo en equipo en los trabajadores, respetando sus roles y funciones para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.
  - Implementar políticas de capacitación y formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados al manejo adecuado del clima organizacional.
  - Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo

personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo.

- Propiciar ambientes físicos adecuados, que brinden comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad, seguridad y limpieza adecuadas para un mejor desenvolvimiento de labores del personal.
- Practicar un liderazgo democrático que permita que los trabajadores participen en el análisis del problema y su solución.
- Establecer y definir canales adecuados y saludables en el manejo de la comunicación con empatía, oportuna, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización y que a la vez se refleje en la reducción de conflictos.

#### **A los profesionales de la salud.**

- Mejorar las técnicas de comunicación, para evitar conflicto laboral.
- Participar activamente en el trabajo de equipo.
- Mejorar las relaciones interpersonales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Alcalá E. "El clima organizacional en una institución pública de educación superior. Oaxaca: Universidad de Papaloapan; 2011".
2. Brunet. L. "El Clima de Trabajo en las Organizaciones,1999". Definición, Diagnostico y Consecuencias. México: Editorial Trillas.
3. Chiang M, Salazar C, Huerta P, Núñez A. "Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas)". Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum [en línea]. 2008 [citado 18 mar 2014]; 23(2):66-85. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-3762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-3762008000200004&script=sci_arttext)
4. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. 1996 (3° Edición). México. Editorial Mc Graw Hill.
5. Dirección General de Salud de las Personas, MINSA, agosto 2009, Lima – Perú "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud, RM N° 623-2008/MINSA".
6. Fernández, A. Concepto de Clima Organizacional,1999. [en línea]. Disponible en: <http://cidipmar.fundacite.arg.gov.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm> [2003, 15 de Octubre].
7. Likert, Rensis, Teoría Del Clima Organizacional.1946. Extraído el 12 de enero del 2017, desde:[https://www.academia.edu/23158966/Teoria\\_Del\\_Clima\\_Organizacion\\_al\\_De\\_Rensis\\_Likert](https://www.academia.edu/23158966/Teoria_Del_Clima_Organizacion_al_De_Rensis_Likert).

8. Fernández San Martín, María Isabel, Antonio Moinelo Camporro, Adela Villanueva Guerra, et. al, Madrid, España, "Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del insalud de Madrid,1992".
9. Quinaluisa Taco, Myriam Fernanda. Cómo el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui. Quito: 2011". UCE. 132 p.
10. Quintero, N. Africano, N. Faría, E. "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago Negotium. 2010". (vol. 3). Venezuela. Editorial Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo.
11. Orellana, Ramón & Bossio, et. al., "Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo, Perú, 2011".
12. Pérez Tenazoa, Nestor Oswaldo, Rivera Cardozo, Pedro Lito, et, al., "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Iquitos Peru, 2015".
13. Sotomayor Quenta, Flor De María, "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, Perú, 2012 ".
14. Silva Carhuaricra, Wilder Ider, "El Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral, Huánuco, Perú, 2016".
15. **Campbell, Dunnette, Lawler, & Weick.** Performance, and Effectiveness, 1970, pag.43.
16. Maslow, A. H ., Toward a psychology of being, 2a. ed., Van Nostrand, Nueva York, 1968.

17. Herzberg, F; Mausner, B Snyderm And Wiley, B.(1959). The Motivation to Work. New York.pag.12.
18. Ibíd., p. 8
19. Ibíd., p. 9
20. Gonçalves, Alexis P., Dimensiones del. Clima Organizacional. 1997.  
Extraído el 10 de enero 2017, desde:  
<http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>.
21. Ibíd., p. 25
22. Ibíd., p. 10
23. Ibíd., p. 8
24. Ibíd., p. 9
25. Ibíd., p. 9
26. Ibíd., p. 32
27. Ibid., p. 28
28. Ibid., p. 33
29. Dayinel, Gonzales, San Diego,), “Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular, Venezuela, 2008”.
30. Quintero, Niria, Nelly Africano, Elsis Faría, “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados, Costa Oriental del Lago, Venezuela, 2008”.
31. Ibid., p. 30
32. Ibid., p. 29
33. Ibid., p. 30.
34. Anderson, L. (2000). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Trabajo de Grado. México.

35. Gamboa Ruiz, Eric José, Mérida, Yucatán, México (2008-2010), trabajo de investigación: "Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes".
36. García M, González R, Aldrete M, Acosta M, León S. "Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. Cienc Trab. 2014"; 16(50): 97-102.
37. Hodgetts, R. (1994) Comportamiento en las Organizaciones. México. Editorial McGraw-Hill.
38. Mintzberg, Henry (1979). La estructura de las organizaciones. Extraído el 13 de enero del 2017.desde: <http://webfacil.tinet.org/usuarios/ebrull/cdg-Mintzberg-20060706081603.pdf>.
39. Pérez Tenazoa, Nestor Oswaldo, Rivera Cardozo, Pedro Lito, et, al., "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Iquitos Perú, 2015".
40. Rodríguez A, Retamal M, Lizana J, Cornejo F. Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: Evaluación en una empresa pública chilena [en línea]. Talca: Universidad de Talca; 2011 [citado 21 marzo 2014]. Disponible en: [http://cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez\\_et20al\\_2008.pdf](http://cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et20al_2008.pdf)
41. Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.

# **ANEXOS**

## Anexo N° 01.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Dimensión	Indicador	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>Potencial Humano</b>	liderazgo	4	3	3	4
	Innovación	3	4	3	4
	Recompensa	4	4	3	4
	Confort	4	4	3	4
<b>Diseño Organizacional</b>	toma de Decisiones	4	4	4	4
	Comunicación	4	4	4	4
	Remuneración	3	4	3	4
	Estructura	3	3	4	4
<b>Cultura Organizacional</b>	identidad	4	4	3	4
	Motivación	3	4	3	4
	Conflicto	4	4	4	4
	Cooperación y trabajo en equipo	4	4	4	4
<b>Eventos o condiciones de satisfacción</b>	Trabajo	4	4	4	4
	salario	4	4	4	4
	Promociones	3	4	3	4
	Reconocimiento	3	4	3	4
<b>Eventos o agentes de satisfacción</b>	supervisión	3	4	3	3
	Con los compañeros	4	3	4	4
	Con la Dirección	4	4	4	4

**Anexo Nº 2**

**“UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”**



Cód.....

Fecha:.....

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Microrred Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017”.**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me entreviste un personal autorizado. Entiendo que la entrevista formará parte de una investigación centrada en conocer los “Influencia del clima organizacional en la satisfacción del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Entiendo que seré entrevistado(a) en el servicio que laboro en los horarios que me citen. Se me harán algunas preguntas acerca de mi experiencia, mis opiniones acerca de mi trabajo. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

Microrred Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017”.

He concedido libremente esta entrevista. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualesquiera preguntas o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Este estudio contribuirá a entender mejor el clima organizacional. Sin embargo, Yo no recibiré un beneficio directo como resultado de mi participación o como compensación por cualquier esfuerzo, molestia o costo monetario asociados con mi participación en este estudio.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que el encuestador es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Fecha:

.....  
Firma del(a) entrevistado(a)

## Anexo 3


 UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"  
**CUESTIONARIO**


Cód. : E.A.....

Fecha:.....

**INSTRUCTIVO**

Buenos días, soy Personal enfermero del centro de salud "Supte San Jorge" y estoy realizando una investigación sobre **Influencia del clima organizacional con la satisfacción laboral del Usuario Interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Microrred Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017**", conocemos que usted es personal de salud, por lo que sus respuestas son de mucha importancia para investigación, ya que la misma me va ayudar a ejecutar con éxito mi proyecto. La información obtenida con este instrumento será de carácter confidencial, utilizada con fines científicos, por lo que solicito que responda con la mayor sinceridad.

1. Lea cuidadosamente el instrumento y marque según cree conveniente.
2. El instrumento consta de varias alternativas como respuesta para su selección.
3. Responda con objetividad y veracidad toda la encuesta.
4. Si tiene alguna duda consulte al encuestador.
5. La información sólo queda con el investigador.
6. Los resultados del Test o Cuestionario son solamente para realizar un trabajo de investigación.

**Autor.**

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: .....

Profesión: .....

Condición Laboral: nombrado ( ) contratado ( )

) SERUMS ( )

Tiempo que labora en la institución: ..... meses ( ) Años ( )

Cargo o responsabilidad: asistencial ( ) coordinador ( ) jefe de servicio ( ) personal administrativo ( )

**Clima organizacional:**

Ítems	Totalmente en desacuerdo	en Desacuerdo	Regularmente de Acuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	total
<b>Dirección:</b>	1	2	3	4	5	
<b>Liderazgo</b>						
1) El jefe demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.						
2) El jefe siempre guía sobre las actividades a realizar						
3) Las decisiones que toma mi jefe comunica a todos los trabajadores de salud						
<b>Innovación</b>						
4) Mi jefe introduce cambios importantes en mi centro de trabajo						
5) Las innovaciones que realizo tengo apoyo de mi jefe						
<b>Recompensa y/o reconocimiento</b>						
6) Los esfuerzos que realizo en el desarrollo de mis actividades son reconocidos (carta felicitaciones, día libre, resoluciones)						
<b>Confort</b>						
7) Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente de laboral agradable y de confort.						
8) La limpieza de los ambientes en lo que trabajo son adecuados						

9) Mi jefe me facilita los materiales y equipos indispensables para realizar mi trabajo						
10) El ambiente laboral es agradable y animado						
11) El ambiente de trabajo me produce stress.						
12) Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).						
13) Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.						
<b>Diseño organizacional:</b>						
<b>Toma de decisiones</b>						
14) Participo en la toma de las decisiones						
15) Mi jefe inmediato permite que solucione los problemas de manera eficaz.						
16) El responsable de mi Unidad delega las funciones de responsabilidad.						
17) Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad						
<b>Comunicación e interacción</b>						
18) Existe una comunicación fluida entre mi jefe y mi persona						
19) A mi jefe le gusta escuchar sugerencias.						
20) Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.						
21) El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo						
22) Mi jefe se comunica con todos los trabajadores adecuadamente						
23) Existe comunicación adecuada con los otros servicios y/o áreas						
<b>Remuneración</b>						
24) Estoy satisfecho con mi salario por las labores desempeñadas						
25) La remuneración que percibo por mis labores es oportuna y mensual.						
<b>Cultura organizacional</b>						
<b>Identidad</b>						
26) Estoy comprometido con mi centro de salud.						
27) Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución						
<b>Conflicto</b>						
28) Mi jefe inmediato promueve actitudes negativas						
29) La relación con mis compañeros de trabajo es mala						
<b>Cooperación y/o trabajo en equipo</b>						
30) En el centro de salud Existe el trabajo en equipo						
31) Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas						
32) Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo						
33) Se nos anima a trabajar en equipo						

**Satisfacción laboral del usuario Interno:**

Ítems	muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje total
<b>Eventos de satisfacción:</b>	1	2	3	4	5	
<b>Satisfacción en el trabajo</b>						
1) Me siento alegre en la institución en la que laboro						
2) Usted considera que el Centro de salud satisface sus objetivos personales.						
3) En mi servicio las cargas y/o responsabilidades de trabajo están bien repartidas.						
4) me agrada mi centro de trabajo						
<b>Satisfacción con el salario</b>						
5) El salario que percibo satisface mis necesidades básicas						
6) El salario que percibo es de acorde a la labor que realizo						
<b>Satisfacción con reconocimiento y/o promociones</b>						
7) En el centro de salud recibo reconocimiento por los logros y esfuerzos alcanzados						
8) Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.						
9) En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.						
<b>Agentes de satisfacción:</b>						
<b>Satisfacción con los compañeros</b>						
10) Me siento bien en trabajar con mis colegas de trabajo						
11) Me siento parte de un equipo de trabajo.						
12) Me siento en confianza con los demás trabajadores de salud						
<b>Satisfacción con la dirección</b>						
13) El trato que recibo de parte de mi jefe es igual a los demás trabajadores						
14) Recibo buen trato de parte de mi jefe						
15) Mi jefe reconoce mis logros						

Gracias por su colaboración.



**VALIDACIÓN POR JUECES  
SOBRE EL INSTRUMENTO OBJETO DE EVALUACIÓN**

**I. JUSTIFICACIÓN**

Nombre del experto: ELBERTO WALTER ESPINOZA ESPÍRITU

Cargo : DOCENTE I.E.S.T.P. NARANJILLO

**II. APRECIACION DEL EXPERTO**

N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿Los ítems pertenecen a las dimensiones bastan para obtener la medición de esta?	X		
6	Los ítems del instrumento son válidos?	X		
7	¿Los ítems se comprenden fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas?	X		
8	¿Los ítems son esenciales o importante, es decir, es decir debe ser incluido en el instrumento?	X		

**III. DECISIÓN DEL EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

.....

  
 Firma y sello  
 DNI: 41978626

**VALIDACIÓN POR JUECES  
SOBRE EL INSTRUMENTO OBJETO DE EVALUACIÓN**

**I. JUSTIFICACIÓN**

Nombre del experto: Yolanda Cabrera Cortez

Cargo: Jefe de Unidad de Epidemiología de Red. salud. L.P.

**II. APRECIACION DEL EXPERTO**

N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿Los ítems pertenecen a las dimensiones bastan para obtener la medición de esta?	X		
6	Los ítems del instrumento son válidos?	X		
7	¿Los ítems se comprenden fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas?	X		
8	¿Los ítems son esenciales o importante, es decir, es decir debe ser incluido en el instrumento?	X		

**III. DECISIÓN DEL EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

.....

  
 Firma y sello  
 Lic. Enf. U. Yolanda Cabrera Cortez  
 JEFE DE LA UNIDAD DE EPIDEMIOLOGÍA

**VALIDACIÓN POR JUECES  
SOBRE EL INSTRUMENTO OBJETO DE EVALUACIÓN**

**I. JUSTIFICACIÓN**

Nombre del experto: AURELIA VILANUEVA VALDIVIA

Cargo : Rsp. EPIDEMIOLOGIA - RED DE SALUD LEONCIO PRADO

**II. APRECIACION DEL EXPERTO**

N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿Los ítems pertenecen a las dimensiones bastan para obtener la medición de esta?	X		
6	Los ítems del instrumento son válidos?	X		
7	¿Los ítems se comprenden fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas?	X		
8	¿Los ítems son esenciales o importante, es decir, es decir debe ser incluido en el instrumento?	X		

**III. DECISIÓN DEL EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

.....


 GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 U.E. LEONCIO PRADO  
 .....  
 Lic. Enf. Aurelia D. Vilanueva Valdivia  
 EQUIPO TEC. DE LA UNIDAD DE EPIDEMIOLOGIA  
**Firma y sello**

## NOTA BIOGRÁFICA

**CLAY ECHEVARRIA ARRATEA**, nacido en el Distrito de Luyando, el 22 de febrero de 1972, de profesión Licenciado en Enfermería (1996) y especialista en salud Familiar y Comunitaria (2016) ambos egresado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán" y en el ámbito de la práctica Asistencial como licenciado enfermero con 17 años de experiencia profesional en salud Pública, con experiencia en las coordinaciones de: estrategia sanitaria nacional de control de Tuberculosis (2006-2015), coordinador de Gestión en Calidad en salud (2007-2018), coordinador de la etapa de Vida Adulto y Adulto Mayor (2006-2018), coordinador de la estrategia sanitaria nacional de enfermedades metaxenicas (2007-2017), coordinador de Epidemiología (2010-2018), coordinador de enfermería (2017-2018), como experiencia en parte administrativo: jefe de la Microrred Supte San Jorge (2013-2015) en el centro de salud de Supte San Jorge, de la Microrred Rupa Rupa, Red de salud Leoncio Prado y director de la oficina del cuidado integral de salud de la Red de salud Leoncio Prado (septiembre 2015 – abril 2016).



UNIVERSIDAD NACIONAL HERÓLIO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **11:30h**, del día **lunes 29 DE OCTUBRE DE 2018**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Maruja MANZANO TARAZONA	Presidenta
Dra. Enit VILLAR CARBAJAL	Secretaria
Dra. Eudonia ALVARADO ORTEGA	Vocal

**Asesor de Tesis:** Mg. Víctor FLORES AYALA (Resolución N° 0374-2017-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don, Clay ECHEVARRÍA ARRATEA.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE, MICRO RED RUPA RUPA, LEONCIO PRADO, 2017”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciocho ( 18 )  
Equivalente a Muy Buena, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:30 horas del 29 de octubre de 2018.

PRESIDENTA  
DNI N° 22407322

SECRETARIA  
DNI N° 22408286

VOCAL  
DNI N° 22413794

**Leyenda:**  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02467-2018-UNHEVAL/EPG-D)

