

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**MAESTRIA EN POLITICAS Y GESTION EN SALUD**



**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA DIRESA  
CUSCO 2015”**

Tesis presentado por el Bachiller  
José Eliseo BernableVillasante  
para optar al grado académico de:  
Magister en políticas y gestión de  
salud

Asesora: Mgter. Maricela Paullo  
Nina

**CUSCO-PERU**

**2016**

## RESUMEN

El presente estudio de investigación intitulado “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA DIRESA CUSCO 2015” cuyo objetivo fue Determinar la relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Cusco en el año 2015. Teniendo como hipótesis que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno de la DIRESA Cusco 2015. Se realizó un estudio Correlacional, analítico, transversal, prospectivo con una muestra de 210 usuarios internos nombrados y contratados que laboran en la DIRESA Cusco durante el año 2015. Una vez obtenidos los datos se llegó a los siguientes resultados

El usuario interno de la Dirección Regional de salud Cusco, tienen una edad promedio de 44 años, cuya distribución va desde muy jóvenes (23 años) hasta personas por encima de la edad permitida (70 años), se evidencia un alto contingente de personal joven menores de 30 años; siendo los varones relativamente mayor en número.

El clima organizacional como resultado de la evaluación a los trabajadores de la DIRESA Cusco es de 65.75 por encima del 50% lo que es positivo teniendo una evaluación de por mejorar. Valorando las tres dimensiones potencial humano 23.41, diseño organizacional 22.22 y cultura de la organización 20.12.

La satisfacción laboral con la institución es de 66.2% percepción directa de los trabajadores de la DIRESA Cusco ante la satisfacción de pertenecer a esta institución, se evidencia que más de las 2/3 partes total sí tienen una satisfacción de trabajar en esta Institución, quedando pendiente y tratando de identificar el tercio siguiente una insatisfacción, este tercio de insatisfacción está enmarcado principalmente en trabajadores contratados

o destacados quienes además de tener una labor recargada no reciben las bonificaciones económicas que les corresponden.

En la variable de potencial humano la recompensa son las que causan mayor insatisfacción el 84% resultando no saludable. En la variable de cultura organizacional, la que causa mayor insatisfacción son las motivaciones en un 70%. Se concluye que los trabajadores no evidencian una actitud positiva de reconocimiento de parte de sus jefes ante la ejecución del trabajo, existiendo más de cuatro quintas partes que afirma que de manera permanente resaltan la negatividad mas no existe la cultura de la positividad, todo ello por existir la cultura de la rutina, prefieren mantener las mismas estrategias y cuando se percibe la presencia de “alguien” que pudiese contradecir “el trabajo perfecto de años” pues se genera con mas fuerza un sistema de coalición principalmente de personal nombrado antiguo; todo esto conlleva a que se prefiera mantener en las mismas condiciones funcionales, estas insatisfacciones además está dado por un incremento de la población laboral lo que genera ambientes inadecuados y no propicios para este tipo de función, todo este malestar además se produce por un déficit en el liderazgo debido a que quienes vienen a asumir cargos Directivos (por una ordenanza política mas que técnico) desconocen totalmente las condiciones en las que laboran así como que “recién aprenden” estando en la función.

La coordinación que existe dentro de las actividades de la DIRESA Cusco para el logro de un objetivo está directamente relacionado con la remuneración que lamentablemente genera una gran insatisfacción en los trabajadores. En cuenta los valores, creencias y entendimientos de los integrantes de la DIRESA Cusco es muy variado, evidenciándose una muy escasa colaboración que existe entre los mismos trabajadores, muchas veces tienen que asumir funciones que no están dentro de sus responsabilidades por falta de personal; se evidencia diferentes grados de responsabilidad es así que a pesar de trabajar en condiciones inadecuadas se evidencian algunos trabajadores que por encima de horarios realizan trabajos extras con el único fin de lograr objetivos, pero todavía existe un

alto grado de desmotivación pero sí un alto sentimiento de pertenencia a la organización.

PALABRAS CLAVES : Clima organizacional, satisfacción del usuario interno, sistemas de salud, potencial humano, cultura organizacional.

## SUMMARY

This research study entitled "RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND SATISFACTION OF INTERNAL USER IN THE DIRESA CUSCO 2015" whose objective was to determine the relationship between organizational climate and satisfaction of internal user of the Regional Directorate of Cusco Health 2015. Teniendo year hypothesized that there is significant relationship between organizational climate and internal user satisfaction DIRESA Cusco 2015. Se conducted a prospective correlational study, analytical, cross, with a sample of 210 appointed internal users and contractors working in Cusco DIRESA during 2015. Una time the data was reached the following results

The internal user of the Regional Health Directorate Cusco, with an average age of 44, whose distribution is very young (23 years) to people above the legal age (70 years), a high contingent of young staff is evident under 30; It is relatively greater in number males.

The organizational climate as a result of the evaluation workers DIRESA 65.75 Cusco is above 50% which is having a positive assessment to improve. Valuing the three-dimensional human potential 23.41, 22.22 organizational design and organizational culture 20.12.

Job satisfaction with the institution is 66.2% direct perception of workers DIRESA Cusco to the satisfaction of belonging to this institution, it is evident that more than 2/3 full parties do have a pleasure to work in this institution, being slope and trying to identify the next third dissatisfaction, this third of

dissatisfaction is framed mainly engaged or who besides having featured an ornate work do not receive financial bonuses they are entitled to workers. In the variable of human potential reward are those that cause 84% greater dissatisfaction resulting unhealthy. In the variable of organizational culture, which causes most dissatisfaction are the motivations by 70% conclude that workers are not evidence positive recognition from their bosses before the execution of the work, having more than four-fifths who claims that permanently highlight the negativity but there is no culture of positivity, all because there is a culture of routine, they prefer to keep the same strategies as the presence of "someone" who could contradict "the perfect job for years perceived "because more force is generated by a system mainly old coalition appointed staff; all this leads to prefer maintaining the same operating conditions, these dissatisfactions is also given by an increase in the working population which creates inappropriate and not conducive to this type of function rooms, all this discomfort also occurs by a deficit in leadership because those who come to take up positions (by a more political than technical ordinance) are totally unaware of the conditions in which they work and that "new learning" being in the function.

Coordination that exists within the activities of the DIRESA Cusco for achieving a goal is directly related to the remuneration which unfortunately generates great dissatisfaction in trabajadores. En account the values, beliefs and understandings of the members of the Cusco is DIRESA very varied, showing very little collaboration between the workers themselves, often they have to assume functions that are not within their responsibilities for lack of staff; evidenced different degrees of responsibility is so despite working in inadequate conditions some workers above schedules perform extra work for the sole purpose of achieving objectives, but there is still a high degree of motivation but a high feeling are evident belonging to the organization.

regarding the hypothesis that there is significant relationship between organizational climate and internal user satisfaction is confirmed

**KEY WORDS:** Organizational climate, internal user satisfaction, health systems, human potential, organizational culture