

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

MENCIÓN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO
INTERNO DE LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE
SALUD CHUMBIVILCAS, 2019”**

Presentada por la Bachiller:
Huaman Callañaupa Nohemi

Tesis para obtener el Grado
Académico de Maestro en Salud
Pública, Mención Gerencia en
Servicios de Salud

Asesora: Dra. Rondón Abuhadba
Evelina Andrea

CUSCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios por ser mi guía espiritual, que siempre me conduce hacia el camino del bien y del éxito.

Con mucho amor a mis padres Tomas Huamán y Fidelia Callañaupa, que son el principal cimiento de mi vida profesional y de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos y que una caída no es una derrota, sino el principio de una lucha que siempre termina en logros y éxitos.

Mis hermanos, hermanas, sobrinos y sobrinas para que siempre tengan en cuenta que todo lo que nos proponamos en la vida lo podemos lograr si trabajamos con mucho esfuerzo, perseverancia para seguir adelante y para que mis éxitos de hoy sean los suyos mañana y siempre.

Atte.:

Nohemí Huaman Callañaupa.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por haberme aceptado ser parte de ella para poder realizarme profesionalmente, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A mi querida asesora que me brindó la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos científicos, así como también haberme tenido mucha paciencia durante el tiempo de desarrollo de mi tesis.

A los jefes responsables de la micro red Livitaca, que apoyaron el desarrollo de mi trabajo en dicho lugar, con el fin de contribuir con mi trabajo de investigación y a su vez con ello mejorar la calidad de atención que brindan, con mucha vocación a cada paciente que acude a todas las instituciones prestadoras de servicios de salud del ámbito de la micro red.

A mis compañeros de la maestría, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo incondicional me han motivado a seguir adelante con mi proyecto.

Atte.:

Nohemí Huaman Callañaupa.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

| | |
|---------------------|------|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTO..... | ii |
| INDICE GENERAL..... | iii |
| RESUMEN..... | v |
| PISIYACHAYNIN..... | vi |
| PRESENTACIÓN | viii |
| INTRODUCCIÓN | ix |

CAPITULO I

| | |
|---|----------|
| 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1 Situación problemática..... | 1 |
| 1.2 Formulación del problema. | 3 |
| 1.3 Justificación de la investigación. | 4 |
| 1.4 Objetivos de la investigación..... | 5 |

CAPITULO II

| | |
|--|----------|
| 2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... | 7 |
| 2.1 Bases teóricas | 7 |
| 2.2 Marco conceptual. | 14 |
| 2.3 Antecedentes empíricos de la investigación. | 14 |

CAPITULO III

| | |
|--|-----------|
| 3 HIPOTESIS Y VARIABLES | 20 |
| 3.1 Hipótesis..... | 20 |
| 3.2 Identificación de variables e indicadores..... | 21 |
| 3.3 Operacionalización de variables | 23 |

CAPITULO IV

| | |
|---|-----------|
| 4 METODOLOGÍA..... | 28 |
| 4.1 Ámbito de estudio: Localización política y geográfica. | 28 |
| 4.2 Tipo y nivel de investigación: | 29 |
| 4.3 Unidad de análisis. | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4 Población de estudio. | 30 |
| 4.5 Tamaño de muestra..... | 30 |
| 4.6 Criterios de Inclusión y exclusión:..... | 30 |
| 4.7 Técnica de selección de muestra..... | 30 |
| 4.8 Técnicas de recolección de información. | 31 |
| 4.9 Técnica de análisis e interpretación de la información. | 31 |
| 4.10 Técnica para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteadas. | 31 |
| CAPITULO V | |
| 5 RESULTADOS Y DISCUSION | 34 |
| 5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados | 34 |
| 5.2 Prueba de hipótesis | 55 |
| 5.3 Presentación de resultados | 56 |
| 6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA | 61 |
| 7 ANEXOS..... | 65 |

RESUMEN

La presente investigación intitulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019. Tuvo como objetivo analizar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, el método utilizado para la investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal por que obtuvo y se recopilo los datos en un momento determinado, el diseño es correlacional, ya que el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables. La población estuvo conformada por 70 usuarios internos que laboran en la micro red de Livitaca. La técnica de recolección de información fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios validados por el Ministerio de Salud, aplicado previo consentimiento informados. En los resultados obtenidos se observó que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas; respecto a las características sociodemográficas el sexo femenino es predominante entre las edades de 20 a 40 años, referente al estado civil el mayor porcentaje son casado/conviviente, los profesionales en su mayoría son técnicos en enfermería seguido de licenciados en enfermería, en gran parte la institución cuenta con trabajadores de condición laboral contratado, la mayoría no cuenta con segunda especialidad, considerando el tiempo de servicio en la institución laboran entre 1 a 10 años y en el puesto actual entre 1 a 4 años. En la variable de Clima Organizacional, en un 80,0% se encuentran por mejorar, en relación a sus dimensiones solo diez de ellos tienen los más altos porcentajes en la opción por mejorar y en la dimensión remuneración es la única que presenta la opción no saludable. Así mismo, podemos apreciar en la variable Satisfacción Laboral, el 68,6% perciben un nivel de insatisfacción, en sus dimensiones solo seis de ellas tiene los más altos porcentajes en la opción insatisfecho y solo en la dimensión trabajo actual es la única que se encuentra satisfecho. En conclusión, se puede decir que el clima organizacional y la satisfacción laboral, constituyen una pieza clave para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.

PALABRA CLAVE: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

PISIYACHAYNIN

Kay t'aqwiri ruwarisqaymi sutin "Allin kausay huñunakuy ukhupi, kusionqa llankasqanchiswan kay uqhupi kaqkunawan, Huch'uy llika Livitaka yanapakuy qhalikay Chumbivilkas wasipi" iskay chunka waranqa chunka isqonniyoq watapi.

Chaypi rimarikun imapaqmi kay taqwirikuy "Allin kausay huñunakuy ukhupi, kusionqa llankasqanchiswan kay uqhupi kaqkunawan, Huch'uy llika Livitaka yanapakuy qhalikay Chumbivilkas hampina wasipi"

Chaypaqmi qawarikun t'aqwiri ukhupi método cuantitativo nisqata, hinallataq aqllarikun hatun willakuyta chaywanmi taririkun yachaykunata chay masqarisqanchista, qatiquin iskaynin t'aaqaninkuna. Llipin runa qawarikusqanmi pusaq chunka iskayniyoq llank'asquna kay uña llika Livitaka ukhupi, willakuy huñunapaqtaqmi ruwarikun tapukuykunata huk ruya rap'ipi qelqaripa chaypaqtaqmi Hatun hampina wasi cheqaqcharin ñaupaqtaqmi chanincharikun Allinta paykunaq munaynikuwan.

Chay tukuytataqmi qawarikun imaninkun chayta, chaypin ninkun allinmi kashian nispa kay kausay huñunakuy ukhupi, kusionqa llankasqanchiswan kay uqhupi kaqkunawan, huchuy llika Livitaka yanapakuy qhalikay Chumbivilkas hampina wasipi. Hinallataq qawarikullantaq imaynan kashianku sociodemográficas nisqa ukhupi chaypi taririkun warmukunata iskay chunkamanta tawachunkankama watayuqkunata, hinallataq qawarikun chay ukhupi yaqa llipinkun kasarasaq kasqaku wakintaq tiyaqmasillantin, qawarikullantaqmi yaqa llipillankun kasqaku técnico en enfermería nisqa, wakintaq licenciados en enfermería nisqallataq Hatun yachay wasipi llallipaqkuna ichaqa yaqa llipinku kasqaku minqarisqalla (contratasaqalla) manataqmi huk yachatawan qatipasqakuchu, hinallataq yachakullantaq llank'asqaku huk watamanta - chunka watakamana, kunantaqmi kay huch'uy llika levitaka hampina wasipi llank'asallankutaq huk watamanta-tawa watakamana.

Yacharikullantaqmi allin kausayninchistan mat'iparina kanqa, puchushianraqmi mat'i parinanchis 80% nisqaraq, kaqllantaqmi hukaq yupaynimpi yacharikullantaq chunka allin mat'ipariyaraqmi munarinku astawan, ichaqa

llank'asqankumantataqmi mana allinchu kashian nispa rimarinku pagu chaskirisqankumanta, hinallataqmi reqsirikullantaq kay allin kausay llank'asqanku ukhupi 68.65% nisqa manan allinchu kashian ninku, huk t'acaqninpitaq soqtalla ninku mana allinchu kashian nispa, kunan llank'asqankupitaqmi allinmi kashian nispa rimarinku kashianku kusiona llank'anankupi.

Chaynaqa llapanta tarijarispa ninchismanmi allin kausay huñunakuy ukhupi, kusiona llank'asqanchiswan kay ukhupi kaqkunawan, nisunchismanmi iman allin llallipanapaq kanman nispa chayqa kanman allin kausay huñunakuy ukhupi hinallataq kusiona llank'ananchiswan kay ukhupi llank'aqkunawan kasun.

IMAYNATA TARINCHISMAN: Allin kausay huñunakuy ukhupi, kusiona llankasqanchiswan kay ukhupi

PRESENTACIÓN

El aporte y reconocimiento del presente trabajo de investigación, está dirigido a los usuarios internos de la Micro Red Livitaca, puesto que toda investigación de este tipo va a contribuir a la mejora de los servicios de la calidad en las prestaciones de salud.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos:

En el capítulo I se expone el Planteamiento del problema, que contiene la situación problemática, formulación del problema, justificación de la investigación y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II Marco teórico conceptual, que incluye las bases teóricas, marco conceptual y los antecedentes empíricos de la investigación.

En el capítulo III Hipo tesis y variables, se establece las hipótesis, Identificación de variables e indicadores y la operacionalización de variables.

El capítulo IV Metodología se explica detalladamente el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, criterios de inclusión y exclusión, técnica de selección de muestra, técnicas de recolección de información, técnica de análisis e interpretación de la información y técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada.

En el capítulo V Resultados y Discusión se describirá el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, pruebas de hipótesis y la presentación de resultados. Finalmente, las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliográficas y los Anexos correspondientes.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de maestría intitulado “Clima organizacional y Satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019”. Surge como un análisis al entorno laboral del usuario interno y su implicancia en la producción del mismo, en tal sentido tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno, para lograr este objetivo se ha utilizado instrumentos de evaluación del Ministerio de Salud (MINSA).

La Micro Red Livitaca viene funcionando como micro red reconocida desde el año 2013 es una de las dos micro redes que pertenecen a la unidad ejecutora 411 Chumbivilcas, reconocida como tal desde el año 2017, anteriormente pertenecía a la red de servicios de salud Cusco sur, tiene a su cargo 12 instituciones prestadoras de servicio de salud (IPRESS) que se encuentran distribuidos dentro de los territorios de los distros de Livitaca y Chamaca; está micro red pertenece a la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Cusco y asume la responsabilidad de 22535 habitantes.

En la Micro Red Livitaca se puede evidenciar que el usuario interno se encuentra desmotivado ya que constantemente se pueden escuchar quejas del usuario interno sobre la carga laboral, la escases de personal asistencial la micro red Livitaca cuenta con un centro de salud de nivel 1 – 4 donde se encuentra el mayor número de conglomerados de usuario interno está en la actualidad no se cuenta con personal acorde a nivel ni se reconoce las atenciones nocturnas como parte de tu horario de trabajo otra queja que usualmente se tiene es el constante cambio de personal asistencial todo esto hace que el usuario interno tenga que dar más de sus horas programadas según rol de turnos, se pueden escuchar comentarios como que ninguno de los jefes hace nada para tener más personal, solo nos piden producción, otra queja que generalmente se puede escuchar es que sienten insatisfacción porque existe desigualdad en la remuneración otros ganan más y otros menos siendo del mismo grupo ocupacional, también la Unidad ejecutora programa cursos de capacitación en Santo Tomas donde se encuentra su sede principal que se ubica a 4 horas del

distrito de Livitaca y del distrito de Chamaca por lo cual el personal muy pocas veces puede asistir a los cursos de capacitación ya que existe escaso servicio de movilidad pública teniendo que movilizarse el personal en expresos privados de alto costo el cual les genera un gasto económico adicional, así mismo para la autocapacitación el personal usualmente tiene que trasladarse hacia la ciudad del Cusco que se encuentra a 6 horas a donde también existe escaso servicio de transporte público por lo que existe poca accesibilidad para la autocapacitación, la lejanía y el trayecto accidentado y peligroso, es también un factor de desmotivación ya que la micro red Livitaca tiene a cargo 11 establecimientos periféricos que se encuentran alejados de las capitales de distrito por lo que también constantemente se puede escuchar quejas con respecto a la lejanía ya que algunos primero tienen que llegar a Livitaca y posteriormente movilizarse hacia sus establecimientos en moto lineal e incluso algunos de ellos realizan largas caminatas para poder llegar así a su zona de trabajo, todo esto repercute en una mala calidad de vida laboral y por ende repercute en la satisfacción laboral del usuario interno

Por ello he decidido hacer este estudio de investigación para analizar la situación que atraviesa el usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son importantes en el comportamiento del personal asistencial, sin embargo se ven expuestas a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual, que afecta la productividad, la calidad de atención y por ende la satisfacción de los trabajadores, provocando en el prestador de salud el desgaste y la insatisfacción profesional siendo una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales (1).

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones y la satisfacción laboral del personal de salud en la mejora de calidad de atención, inclusive el MINSA, ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud.

Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho (2).

La Micro Red Livitaca tiene a su cargo 12 IPRESS entre ellas un centro de salud del primer nivel de atención con categoría I-4, encargado de satisfacer las necesidades de salud de sus usuarios externos, con servicio

médico integral ambulatoria y con internamiento de corta instancia, principalmente en el área materno–perinatal, es en esta donde se concentra la mayor cantidad de usuario interno. A su vez es receptora de emergencias del resto de IPRESS que se encuentran en su jurisdicción y aledaños que en su mayoría son de nivel 1-1.

El usuario interno en estas instituciones tiene horarios de entrada y salida ya establecidos pero muchas veces laboran quedándose fuera de su horario, realizando incluso atenciones durante horarios nocturnos, horas que no están contabilizadas como parte de su hora de trabajo programado y tampoco son reconocidas como horas extra el cual ocasionan diversos problemas de incomodidad e incluso problemas de salud. Otro de los principales factores es la remuneración económica del cual el usuario interno refiere que es desigual y que es muy baja para los profesionales, refieren también que al pasar a ser una unidad ejecutora casi nueva han realizado disminución de los haberes, algo que también genera malestar entre los usuarios internos de la micro red Livitaca es que, el centro de salud Livitaca no está considerada como zona lejana, por lo que no cuenta con bonos de lejanía lo cual genera una desmotivación e insatisfacción laboral, renuncias constantes del personal, rotación de personal y un ambiente laboral poco favorable. La Micro Red Livitaca está ubicado en una zona rural y para llegar se tiene que viajar desde la ciudad del Cusco un promedio de 6 horas y desde Livitaca algunos todavía tienen que desplazarse otras horas más de viaje en moto lineal y algunos realizan caminatas largas, lo que se convierte en un agente estresor adicional, dificultando la vida matrimonial, familiar, ya que éstos no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios, por lo que el usuario interno requiere de mucho esfuerzo para compatibilizar sus actividades con las de su familia.

Toda esta problemática trae consigo consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral del usuario interno, las cuales se refleja en la insatisfacción de los pacientes o usuarios externos que muchas veces no reciben la adecuada atención de salud ya que constantemente se puede escuchar quejas de la población refiriendo vengo de lejos y que no me

atienden no hay personal suficiente tenemos que esperar mucho tiempo para que nos atiendan entre otros comentarios negativos.

Al interrelacionarse los usuarios internos, hacen referencias como: “nadie escucha mis reclamos”, “solo a unos dan preferencias”, “quiero que termine mi turno”, “hay demasiados pacientes”, “no hay aumento de presupuesto”, “deberían contratar más personal”, “Los jefes no reconocen el esfuerzo que uno hace”, “no me aumentan el sueldo”, entre otras expresiones.

Por este motivo, es necesario realizar una investigación para establecer si existe la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

Ante esta problemática, que presenta el usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, se ha planteado la siguiente pregunta de objeto de investigación:

1.2 Formulación del problema.

a. Problema general:

¿Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019?

b. Problema específico:

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019?

- ¿Cómo es el clima organizacional del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019?
- ¿Influye las dimensiones del clima organizacional en el usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019?
- ¿Influye las dimensiones de satisfacción laboral en el usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019?

1.3 Justificación de la investigación.

Implicancia practica: en la investigación de Huamán y Ramos (2015), el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Asimismo, se encontraron estudios regionales, en donde Arzubialde Caviedes E. (2017), Respecto al clima organizacional refiere que el clima organizacional se encuentra por mejorar con un 52,8% en el personal asistencial del centro de salud Pisac y de la misma manera en un estudio de investigación realizado por Mamani Reyes D. (2017) observó que el clima organizacional es por mejorar en un 55% en el Personal Asistencial de la Microred de salud Quellouno.

Teorico: Mejorar el conocimiento del clima organizacional y satisfacción laboral , y demostrar la relación intima que existe entre ellos. Asimismo que el Ministerio de Salud con su estrategia de mejora continua, plantee que se desarrolle acciones para el logro de un buen Clima Organizacional en sus establecimientos de salud, para que se realizara un diagnóstico de cómo se encuentra el usuario interno respecto a la satisfacción laboral.

Relevancia en proporcionar información válida y actualizada a fin de que la Red de servicios de salud, formule estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en el usuario interno.

Social: Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el clima organizacional y poder contribuir con ello, en la mejora de la calidad de atención de salud, el desarrollo personal y profesional, obteniendo un alto nivel de satisfacción laboral.

1.4 Objetivos de la investigación.

a. Objetivo general:

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019.

b. Objetivos específicos:

- Describir las características sociodemográficas del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019.
- Describir el clima organizacional del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019.
- Determinar la influencia de las dimensiones del clima organizacional del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019.
- Describir la satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019.

- Determinar la influencia de las dimensiones de satisfacción laboral en el usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

Clima organizacional:

a. Definición de clima organizacional

Ministerio de Salud (2011) 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 (3).

b. Importancia del Clima Organizacional.

Según el **Ministerio de salud**. La importancia del estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano (3).

La implementación del estudio de clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto, muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la

organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de Intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

c. **Característica del clima organizacional**

Según el **Ministerio de Salud** (3). Considera cuatro características del clima organizacional que son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño 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, planes de gestión, etc.)

d. **Variables del Clima Organizacional**

Según el **Ministerio de Salud** (3). Considera tres variables del clima organizacional que influyen en el comportamiento de los individuos.

- 1) Potencial humano:** Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización. y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

2) Diseño organizacional: Las organizaciones según Chester 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 se denomina estructura de la organización.

3) Cultura organizacional: 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.

e. Dimensiones del clima organizacional

Según el **Ministerio de Salud** (3). Considera once dimensiones del clima organizacional que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas por el MINSA:

1) Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen Sus quejas en la dirección.

2) Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio

de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

- 3) **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- 4) **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de Su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- 5) **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- 6) **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimenta cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- 7) **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido. Pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- 8) **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- 9) **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se

castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien Se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

10) Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11) Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Centralización de la toma de decisiones, Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Satisfacción laboral:

a. Definición de satisfacción laboral

Según el **Ministerio de Salud**, son las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella (3).

b. Importancia de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante porque el usuario interno pasa la mayor parte de su vida en las organizaciones y “son personas que atienden personas” por tal motivo son responsables de facilitar estilos de vida saludables contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

Una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyectará en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.

Por ello, hoy en día algunas instituciones del ministerio de salud, evalúan la satisfacción laboral del personal de salud para establecer estrategias que permitan mantener satisfecho al personal calificado y

capacitado, pues al estar más satisfecho se comprometerán más con la institución donde laboran y el cuidado que brindan al paciente será de calidad, con una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su labor, estableciendo buenas relaciones con el resto de los profesionales de salud.

Sin embargo, aun cuando es reconocida la importancia de la satisfacción laboral del personal de salud, para que el paciente se sienta satisfecho de una atención de calidad; sin embargo en la práctica se observa que, en muchas instituciones de salud, los pacientes o familiares que lo acompañen, se quejan del servicio que reciben del personal de salud que lo atienden (4).

Con la evaluación de la satisfacción de los trabajadores se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

c. Factores determinantes de satisfacción laboral

Según el **Ministerio de Salud** (4). Considera la satisfacción laboral en siete factores determinantes donde permite obtener información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio de satisfacción laboral es conveniente conocer los siete factores determinantes por el MINSA.

- 1) Trabajo Actual:** lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- 2) Trabajo en General:** labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de

carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

- 3) **Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- 4) **Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- 5) **Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- 6) **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
- 7) **Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.

Usuario Interno:

Según la Organización Mundial de la Salud, personal de salud son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.

Según el Ministerio de Salud, personal de salud, es la persona que labora realizando actividades preventivas, promocionales, recuperativas y de rehabilitación de la salud.

Resulta importante considerar el papel que juegan el talento humano ya que de su destreza y habilidades depende en gran medida la efectividad de las acciones emprendidas en la promoción y la prevención de la salud (5).

2.2 Marco conceptual.

A continuación, se presenta la definición de algunos términos a fin de facilitar su comprensión:

Clima organizacional: Son 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.

Relación: Es el grado en que el usuario interno se sientan comprometidos con su labor en la institución, así como el grado en que la dirección les apoya y el grado en que los anima a apoyarse unos a otros. Tiene las siguientes subescalas: implicación, cohesión y apoyo.

Satisfacción laboral: Es la respuesta expresada por el profesional de salud basada en las creencias, sentimientos y valores, constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos.

Usuario Interno Toda persona que trabaja en el área de salud, perteneciendo al grupo ocupacional médico, obstetra, odontólogo, enfermera, trabajadora social, técnico de enfermería, técnico de laboratorio y los mismos que pueden ser nombrados, contratados.

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación.

Existen antecedentes en investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral investigados en entidades del estado.

a. Antecedentes internacionales:

Arriaga Zamora RM, Cruz Leon A, Morales Ramon F, Vicente Villareal PY. (2016) realizaron un estudio de tipo transversal, con dos enfoques, cuantitativo para evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social referente a las habilidades del perfil profesional mediante cuestionario estructurado de 21 ítems, y el enfoque cualitativo para explorar la opinión de los participantes referente a este desempeño a partir de una pregunta no estructurada. La muestra se conformó por 256 profesionales de la salud, en su resultado el 89.1% afirman que el desempeño de los prestadores de servicio social con referente al trabajo que realizan es adecuado; 84% opinan que se cumple con el perfil requerido y el 85.3% aceptan que la actitud que demuestra el prestador fue la adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución. Esta investigación nos permite observar la realidad del desempeño y habilidad del perfil profesional de los servicios de salud en tabasco y se está demostrando que existe relación entre el desempeño laboral y la perspectiva profesional del servicio de salud (6).

Carballo Chiñas A, Priego Alvarez HR, Avalos Garcia MI. (2015) Realizaron un estudio observacional, prospectivo de corte transversal, mediante un censo de 97 trabajadores activos, para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos integrados en un solo cuestionario denominado «COSL2014», lo cual está dividido en tres apartados: perfil sociodemográfico, clima organizacional, y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos fueron que el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos (7).

Manosalvas Vaca CA, Manosalvas Vaca LO, Nieves Quintero J. (2015), Tuvo objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan

servicios de salud. El estudio fue de metodología cuantitativa y transversal, la población estuvo constituida por 193 personas, se utilizó muestreo probabilístico aleatorio simple resultando una muestra de 130 personas a los cuales se aplicó un cuestionario. Entre los resultados más resaltantes del estudio se encuentra que existe una correlación estadística entre clima organizacional y satisfacción laboral ($p < 0.01$). Además analizaron los componentes principales de los constructos, en relación al clima organizacional, su dimensión de comunicación interna se correlaciona mejor con la dimensión de relaciones interpersonal en el trabajo, y viceversa algunos de los ítems de la relación interpersonal se correlaciona mejor con la comunicación interna; así también la mayoría de los ítems de adaptación al cambio se correlaciona mejor con la dimensión toma de decisiones; en relación a la satisfacción laboral se obtuvo una matriz de componentes similar al modelo utilizado en la investigación, sin embargo, dos ítems de la dimensión reconocimiento encaja mejor en la dimensión relación con sus superiores. Concluyeron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral (8).

b. Antecedentes nacionales:

Uceda Pintado IL. (2017) Plantea el objetivo de Verificar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias-Chiclayo. en la Metodología: de investigación descriptiva-correlacional a través de un análisis cuantitativo con diseño no experimental-transversal con una muestra de 43 trabajadores de ambos sexos. Utilizando como instrumentos dos cuestionarios uno para Clima Laboral y otro para Satisfacción laboral de Sonia Palma. En sus resultados el 72.1% presenta un clima laboral medio, el 25.6% considera que el clima es favorable, y sólo un 2.3%, en cuanto a la satisfacción laboral indican que el 86% de los usuarios internos consideran que la satisfacción está en un nivel medio. En relación a las características sociodemográficas de los usuarios internos el 44.2% tienen una edad entre 34 a 41 años, el 69.8% son de

género femenino, el 90,7% se encuentran en el área asistencial y el 27,9% de ellos son técnicos en enfermería. Las conclusiones fueron que existe la relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral (9).

Vallejos Patiño MI. (2017) Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional y satisfacción Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, concluyendo alta relación entre las variables (10).

Human Cucho GG, Ramos Cunya J. (2015) Realizaron una tesis, teniendo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud, la metodología utilizada fue observacional (no experimental), nivel de investigación correlacional, diseño no experimental transversal correlacional, la población estuvo conformado por 63 trabajadores. Dentro de sus resultados si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Al respecto el 50,80% de los trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular. En conclusión, se puede decir que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales (11).

c. Antecedentes regionales:

Arzubialde Caviedes E. (2017) En su tesis tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud Pisac, cuya finalidad fue analizar la relación que existe entre ambas variables. El método empleado fue cualitativo de tipo descriptivo correlacional, el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables. La población estuvo conformada por 36 personas; la técnica fue la encuesta, los instrumentos tipo cuestionario fueron validados por el ministerio de salud. Dentro de sus resultados obtenidos se puede evidenciar, que las características sociodemográficas de los diferentes profesionales tienen relación las con las dos variables, mientras que la variable clima organizacional tiene relación tiene relación con el tipo de sexo del personal asistencial. Respecto al clima organizacional se encuentra en el rango por mejorar con un 52,8% y el nivel de síndrome de burnout es alto, con un 41,7%, ambas variables tienen relaciones significativas (12) .

Mamani Reyes D. (2017) en su estudio realizado, pretende conocer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Personal Asistencial de la Microred de salud Quellouno, cuya finalidad fue establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal que labora en la Microred de salud de Quellouno 2017. El diseño empleado fue el no experimental de tipo correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 60 personas, la técnica de recolección de información fue por medio de la encuesta, se emplearon dos instrumentos tipo cuestionario validadas por el Ministerio de Salud, previo consentimiento informado; en los resultados obtenidos se observó que el clima organizacional es por mejorar en un 55% y el nivel del Desempeño laboral es bueno, con un 41,7%, se concluyó que existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral. (13).

Molina Bautista F. (2017) Tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud siete cuartones, el método utilizado en la investigación fue cualitativo, de tipo descriptivo y transversal con una población de 37 personales asistenciales, la técnica de recolección de información fue la encuesta, los instrumentos fueron los cuestionarios validados por el ministerio de salud, aplicado previo consentimiento informado, en relación a los resultados obtenidos se observó en cuanto a las características sociodemográficas con respecto a la variable clima organizacional en un 56,8% refieren que se encuentra en por mejorar, en la variable satisfacción laboral con un 64,9% manifiestan que se encuentran en un nivel de insatisfacción laboralmente, en conclusión el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos. (14).

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis.

a. Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno en la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019

b. Hipótesis Específicos:

- El usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, son de sexo femenino con edades entre 20 a 40, de estado civil soltero y con condición laboral contratado, no tienen segunda especialidad.
- El clima organizacional del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, es por mejorar.
- Existe Influencia en las dimensiones del clima organizacional en el usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.
- La satisfacción laboral del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, es insatisfecho.
- Existe influencia en las dimensiones de satisfacción laboral en el usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

3.2 Identificación de variables e indicadores.

a. Variable: Clima Organizacional

La variable “Clima Organizacional” se define en función de 11 dimensiones según el **MINSA**, las cuales son:

- Comunicación.
- Conflicto y cooperación.
- Confort.
- Estructura.
- Identidad.
- Innovación.
- Liderazgo.
- Motivación.
- Recompensa.
- Remuneración.
- Toma de decisiones.

b. Variables: Satisfacción Laboral

La variable “Satisfacción Laboral” se define en función de 7 factores determinantes según el **MINSA**, las cuales son:

- Trabajo Actual.
- Trabajo en General.
- Interacción con el Jefe Inmediato.
- Oportunidades de progreso.
- Remuneraciones e incentivos.
- Interrelación con sus compañeros de trabajo.
- Ambiente de Trabajo.

c. Variables Intervinientes: Características Sociodemográficas

Las “Características Sociodemográficas” del usuario interno están divididas en dos características:

Características Generales:

- Sexo.
- Edad.
- Estado civil.

Características Laborales:

- Profesionales.
- Condición laboral.
- Segunda especialidad
- Tiempo de trabajo en la institución.
- Tiempo de trabajo en el puesto actual.

3.3 Operacionalización de variables

CUADRO N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | NATURALEZA | FORMA DE MEDICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|-----------------------------|---|---|-------------|-------------------|--|--|---------|
| Clima Organizacional | Son 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. | El clima organizacional se determina en función de: — Comunicación — Conflicto y cooperación — Confort — Estructura — Identidad — Innovación — Liderazgo — Motivación — Recompensa — Remuneración — Toma de decisiones | Cualitativa | Directa | Comunicación: Facilidad que tiene los empleados de hacer que escuchen sus quejas. | Apreciaciones técnicas | Ordinal |
| | | | | | | Comunicación oportuna | |
| | | | | | | Atención a los comunicados | |
| | | | Cualitativa | Directa | Conflicto y cooperación: Nivel de colaboración en los apoyos materiales y humanos que reciben de su organización. | Cooperación de las diferentes áreas del trabajo. | Ordinal |
| | | | | | | Cooperación entre compañeros | |
| | | | Cualitativa | Directa | Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. | Limpieza adecuada | Ordinal |
| | | | | | | Ambiente de trabajo. | |
| | | | Cualitativa | Directa | Estructura: Representa la percepción de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo | Correspondencia de funciones específicas | Ordinal |
| | | | | | | Correspondencia de funciones | |
| | | | Cualitativa | Directa | Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización | Contribución al éxito organizacional. | Ordinal |
| | | | | | | Compromiso organizacional | |
| | | | | | | Desarrollo organizacional | |

| | | | | | | | |
|-------------|---------|--|---------------------------------------|---------|--|---|---------|
| | | | Cualitativa | Directa | Innovación: Voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar las formas de hacerlas. | Innovación organizacional | Ordinal |
| | | | | | | Iniciativa en la solución de problemas | |
| | | | | | | Consideración por nuevas ideas | |
| | | | | | | Flexibilidad y adaptabilidad al cambio | |
| | | | Cualitativa | Directa | Liderazgo: Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. | Disponibilidad del jefe | Ordinal |
| | | | | | | Contribución de la dirección al progreso organizacional | |
| Cualitativa | Directa | Motivación: Conjunto de condiciones que llevan a los empleados a trabajar dentro de la organización. | Oportunidad laboral | Ordinal | | | |
| | | | Preocupación por el ambiente laboral | | | | |
| | | | Buen trato | | | | |
| Cualitativa | Directa | Recompensa: Incentivación al empleado hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulsa a mejorar en el mediano plazo | Evaluación del trabajo. | Ordinal | | | |
| | | | Premios y reconocimientos equitativos | | | | |
| | | | Incentivos laborales. | | | | |
| Cualitativa | Directa | Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores | Remuneración adecuada | Ordinal | | | |
| | | | Beneficios razonables | | | | |
| Cualitativa | Directa | Toma de decisiones: Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. | Información previa a toma de decisión | Ordinal | | | |
| | | | Participación en toma de decisión | | | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|-------------|---------|--|--|---------|
| Satisfacción Laboral | Es la respuesta expresada por el profesional de salud basada en las creencias, sentimientos y valores, constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos. | La satisfacción laboral se determina en función de — Trabajo actual — Trabajo general — Interacción con el jefe de inmediato — Oportunidad de progreso — Remuneración o incentivo — Interrelación con sus compañeros de trabajo — Ambiente de trabajo | Cualitativa | Directa | Trabajo actual: Lugar o área donde cumple con su labor asignada. | Claridad de los objetivos y responsabilidades laborales | Ordinal |
| | | | | | | Organización del personal asistencial en el servicio. | |
| | | | | | | Desarrollo de habilidades | |
| | | | | | | Información oportuna y adecuada del desempeño. | |
| | | | Cualitativa | Directa | Trabajo general: Labor que demanda los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento. | Adaptación a las condiciones del trabajo. | Ordinal |
| | | | | | | Disponibilidad de recursos e instrumentos. | |
| | | | | | | Satisfacción en el trabajo que desempeño | |
| | | | Cualitativa | Directa | Interacción con jefe inmediato: Relación recíproca del trabajador con el jefe en términos de líder – colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades. | Reconociendo del trabajo | Ordinal |
| | | | | | | Solución manera creativa e innovadora de los problemas por los directivos. | |
| | | | | | | Dominio técnico y conocimientos de funciones de los directivos y jefes. | |
| | | | | | | Toman de decisiones con participación conjunta de directivos y trabajadores. | |
| | | | Cualitativa | Directa | Oportunidades de progreso: Situaciones que puede aprovechar el trabajador para superarse o acceder a otro nivel laboral, expectativas de capacitación y desarrollo. | Información oportuna | Ordinal |
| | | | | | | Oportunidad de capacitación para el desarrollo profesional. | |
| | | | | | | Oportunidad de capacitación para el desarrollo humano. | |

| | | | | | | | |
|-------------------------|--|--|--------------|---------|---|---|---------|
| | | | Cualitativa | Directa | Remuneración e incentivo: aj pagos otros reconocimientos que recibe el trabajador por el tiempo que desarrolla sus labores asignadas. | Remuneración equitativa al trabajo. Preocupación de la institución por las necesidades del personal. | Ordinal |
| | | | Cualitativa | Directa | Interrelación con sus compañeros de trabajo: Interacción recíproca entre compañeros de trabajo. | Apoyo entre compañeros de trabajo. Procedimientos para resolver reclamos. | Ordinal |
| | | | Cualitativa | Directa | Ambiente de trabajo: Entorno que rodea al personal asistencial que incide en el trabajo dentro del servicio | Claridad y transparencia de las políticas y normas Trato adecuado al trabajador. | Ordinal |
| V. No Implicadas | Las características sociodemográficas están referidas a una cualidad que da carácter o sirve para distinguir a alguien o sus semejantes. | Las características sociodemográficas se expresan en función de: — Sexo — Edad — Estado civil — Carrera profesional — Condición laboral — Segunda especialidad — Tiempo de trabajo en la institución — Tiempo de trabajo en el puesto actual | Cuantitativa | Directa | Sexo: Condición orgánica que distingue a la persona, según características fenotipos. | Femenino Masculino | Nominal |
| | | | Cualitativa | Directa | Edad: Tiempos vividos en años por el encuestado, agrupados por etapas del ciclo vital. | 20 - 40 41 - 60 > 61 | Ordinal |
| | | | Cualitativa | Directa | Estado civil: Condición de una persona según el registro civil que determinan los derechos y obligaciones de la persona. | Soltero(a) Casado(a)/Conviviente Divorciado(a)/Separado(a) | Ordinal |

| | | | | | | | |
|-------------|---------|---|-------------|---------|---|----------------|---------|
| | | | Cualitativa | Directa | Profesionales: Empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución. | Medicina | Nominal |
| | | | | | | Odontología | |
| | | | | | | Psicología | |
| | | | | | | Farmacía | |
| | | | | | | Enfermería | |
| | | | | | | Obstetricia | |
| | | | | | | Biología | |
| | | | | | | Nutricionista | |
| | | | | | | Tec.Enfermeria | |
| | | | Cualitativa | Directa | Condición laboral: Estado o situación en la que se encuentra laborando | Nombrado | Nominal |
| | | | | | | Contratado | |
| | | | Cualitativa | Directa | Segunda especialidad: Son estudios regulares referido a un área definida. | Si | Nominal |
| | | | | | | No | |
| | | | Cualitativa | Directa | Tiempo de trabajo en la institución: | 1 - 10 | Ordinal |
| | | | | | | > 11 | |
| Cualitativa | Directa | Tiempo trabajando en el puesto actual: | 1 - 4 | Ordinal | | | |
| | | | >5 | | | | |

Elaborado por la tesista en base a la teoría estadística.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 **Ámbito de estudio: Localización política y geográfica.**

a. **Localización política**

La Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Cusco, se encuentra ubicada es uno de los de los ocho distritos de la Provincia de Chumbivilcas ubicado con sede principal en el centro de salud Livitaca dicha Micro Red tiene a su cargo dos distritos Livitaca y Chamaca; viene funcionando como Micro Red desde el año 2013 está Micro Red pertenece a la unidad ejecutora 411 Chumbivilcas DIRESA cusco y tiene a su cargo 12 establecimientos de salud:

| | |
|-------------------------------|-----------|
| — Centro de salud Livitaca | nivel I-4 |
| — Puesto de salud de Chamaca | nivel I-2 |
| — Puesto de salud Añahuichi | nivel I-2 |
| — Puesto de salud Pataqueña | nivel I-1 |
| — Puesto de salud Ausanta | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud kisio | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud Conchacollo | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud Uchucraco | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud Chillioroya | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud Ingata | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud Pisquicocha | nivel 1-1 |
| — Puesto de salud Totorá | nivel 1-1 |

b. **Localización geográfica**

El distrito de Livitaca se ubica en el extremo Noroeste de la provincia de Chumbivilcas, el distrito limita por el Norte con la provincia de Paruro y Acomayo, por el Sur con el distrito de Velille y provincia de Espinar, por el Este con la provincia de Canas y por el Oeste con los distritos de Chamaca y Velille.

4.2 Tipo y nivel de investigación:

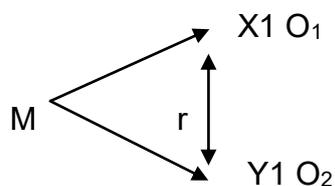
a. Tipo

La siguiente investigación es de tipo transversal analítico, se desarrolló bajo la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

b. Nivel

De acuerdo al diseño empleado es descriptivo-correlacional, en el que se estudian las variables en su contexto natural, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales.

Siendo el gráfico siguiente:



Dónde:

M: Muestra de Estudio

O1: Observación a la variable 1: Clima Organizacional.

O2: Observación a la variable 2: Satisfacción Laboral.

r: Correlación entre las variables estudiadas.

4.3 Unidad de análisis.

Usuarios Internos que laboran en la Micro Red Livitaca:

CUADRO N° 2 UNIDAD DE ANALISIS DEL USUARIO INTERNO

| ESTABLECIMIENTOS | NOMBRADO | CAS | SERUMS | MUNICIPIO | TOTAL |
|------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| C.S LIVITACA | 15 | 19 | 2 | 1 | 31 |
| P.S CHAMACA | 3 | 5 | 4 | 3 | 14 |
| P.S TATAQUEÑA | 1 | 5 | 0 | 1 | 5 |
| P.S AÑAHUICHI | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| P.S AUSANTA | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| P.S KISIO | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| P.S CONCHACOLLO | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| P.S PISQUICOCHA | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| P.S TOTORA | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| P.S UCHUCARCO | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| P.S CHILLIROYA | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| P.S INGATA | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 25 | 42 | 8 | 7 | 82 |

Fuente: Estadística de la Micro Red Livitaca

4.4 Población de estudio.

La población motivo de esta investigación está constituida por los usuarios internos que laboran en la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Que son 70 usuarios internos en los doce establecimientos de salud, que constituirían la muestra.

4.5 Tamaño de muestra.

No es necesario realizar el cálculo muestral, porque se consideró que la muestra será de 70 usuarios internos, los cuales serán seleccionados por aleatorio simple.

4.6 Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Usuarios internos que voluntariamente desearon participar en dicho estudio.
- Usuarios internos que se encuentran laborando en el día de la aplicación del instrumento.
- Usuarios internos que tenga mínimo de un año laborando en su establecimiento.

Criterios de Exclusión:

- Usuarios internos que no acepten participar en dicho estudio.
- Usuarios internos que se encuentren con licencia, descanso médico o vacaciones.
- Usuarios internos que laboran en el área de transporte y estadística.

4.7 Técnica de selección de muestra.

Se consideró toda la población.

4.8 Técnicas de recolección de información.

La técnica es encuesta estructurada anónima en su aplicación, la que fue aplicado previo consentimiento informado, dirigida al usuario interno que laboran en la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas.

4.9 Técnica de análisis e interpretación de la información.

Para realizar el análisis correspondiente en principio se recogió toda la información recabada para luego ingresar a una base de datos, utilizando el estadístico no paramétrico chi cuadrado de Rho de Spearman, para analizar la relación entre las variables de estudio, mediante el uso de recursos y herramientas informáticas como el Excel y el SPSS V22. Lo cual permitió la realización de tablas con datos estadísticos para su respectivo análisis e interpretación.

4.10 Técnica para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

Dado que el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Se planteo la verdad o falsedad de la hipótesis:

Ha: Si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019.

Ho: No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019.

Prueba estadística: Rho de Spearman

En base a nivel de significancia: 95% $p < 0.05$

Regla de decisión: si p valor $<$ que 0.05 se acepta la H_a al 95% de confianza.

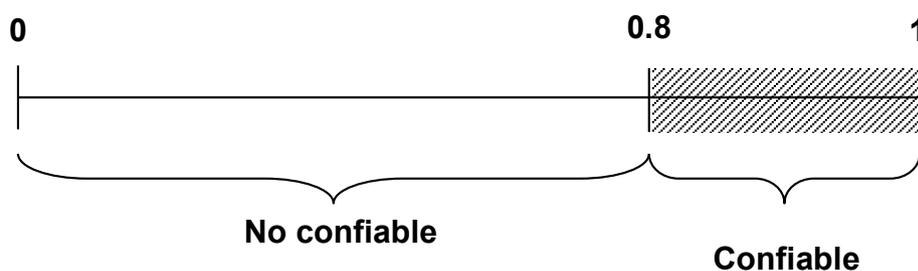
a. Validez del instrumento.

Los instrumentos a utilizarse en el estudio, son instrumentos ya validados y utilizados en diversos estudios por el Ministerio de Salud para la evaluación de los diferentes servicios.

b. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Alfa de Cron Bach:



Para calcular el valor de α , utilizaremos la fórmula:

Mediante la varianza de los ítems:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

α = Alfa de Cron Bach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

Para tal efecto de la confiabilidad se ha sometido a la prueba respectiva obteniendo los siguientes resultados para las dos variables.

CUADRO N° 3 ESTADISTICO DE ALFA DE CRONBACH

| VARIABLE | ALFA DE CRONBACH | INTERPRETACIÓN |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Clima Organizacional | 0.8526 | Confiabilidad Alta |
| Satisfacción Laboral | 0.9273 | Confiabilidad Alta |

Fuente: Base Estadística SPSS

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

TABLA N° 1**CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL DEL USUARIO INTERNO EN LA
MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD
CHUMBIVILCAS, 2019**

| CARACTERÍSTICAS GENERALES | | N° | % |
|----------------------------------|------------------------|-----------|----------|
| Sexo | Femenino | 48 | 68,6 |
| | Masculino | 22 | 31,4 |
| Edad | 20-40 | 60 | 85,7 |
| | 41-60 | 10 | 14,3 |
| Estado civil | Soltero (a) | 30 | 42,9 |
| | Casado(a)/Conviviente | 39 | 55,7 |
| | Divorciado(a)/Separado | 1 | 1,4 |

En la tabla N° 1 se aparecía las características generales del usuario interno que labora en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, el 68,6 % son de sexo femenino y solo en un 31,4%son de sexo masculino; respecto a la edad del usuario interno en un 85,7% siendo el mayor porcentaje donde predominan las edades de 20 a 40 años y solo el 14,3 % tienen las edades de 41 a 60 años; en relación al estado civil el 55,7% son Casado(a)/Conviviente, seguido de los solteros con un 42,9% y solo en un 1,4% son Divorciado(a)/Separado.

TABLA N° 2

**CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO
RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS,
2019**

| CARACTERÍSTICAS LABORALES | | N° | % |
|--|-----------------------|-----------|----------|
| Profesionales | Medicina | 8 | 11,4 |
| | Odontología | 3 | 4,3 |
| | Psicología | 1 | 1,4 |
| | Farmacia | 1 | 1,4 |
| | Enfermería | 18 | 25,7 |
| | Obstetricia | 8 | 11,4 |
| | Biología | 1 | 1,4 |
| | Técnico en Enfermería | 30 | 42,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Condición laboral | Nombrado | 29 | 41,4 |
| | Contratado | 41 | 58,6 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Segunda especialidad | Si | 16 | 22,9 |
| | No | 54 | 77,1 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Tiempo trabajando en la institución | 1-10 | 50 | 71,4 |
| | >11 | 20 | 28,6 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Tiempo trabajando en el puesto actual | 1-4 | 38 | 54,3 |
| | >5 | 32 | 45,7 |
| | Total | 70 | 100,0 |

En la tabla N° 2 se observa las características laborales del usuario interno que labora en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, en un 11,4% son profesionales de medicina, el 42,9% siendo el mayor porcentaje donde predominan los técnico en enfermería , seguido de la profesión de enfermería con un 25,7%, y solo en un 1,4% son de la profesión de psicología, farmacia y biología; respecto a la condición laboral del usuario interno el 58,6%

son contratados y solo en un 41,4 % son nombrados. En cuanto a la segunda especialidad el 77,1 no cuenta con segunda especialidad y solo el 22,9% si tienen segunda especialidad; en relación al tiempo trabajando en la institución el 71,4% de los usuarios internos laboran entre 1 a 10 años y solo el 28,6 % laboran > 11 años y 54,3 % de los usuarios internos trabajan en el puesto actual entre 1 a 4 años y solo el 45,7% trabajan > 5 años en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

TABLA N° 3

**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED
LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019**

| CLIMA ORGANIZACIONAL | N° | % |
|-----------------------------|-----------|----------|
| No Saludable | 10 | 14,3 |
| Por Mejorar | 56 | 80,0 |
| Saludable | 4 | 5,7 |
| Total | 70 | 100,0 |

De la tabla N° 3 se aprecia la variable Clima Organizacional en la Micro Red Livitaca de la Red de servicios de salud Chumbivilcas: del 100% de los usuarios internos se obtuvo un 14,3% no saludable; sin embargo, un 80,0% se encuentra por mejorar y solo en un 5,7% se encuentra en un nivel saludable.

TABLA N° 4

**DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL USUARIO INTERNO EN
LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICOS DE SALUD
CHUMBIVILCAS, 2019**

| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------|----------|--------------------|----------|------------------|----------|
| Dimensiones | No Saludable | | Por Mejorar | | Saludable | |
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Comunicación | 6 | 8,6 | 60 | 85,7 | 4 | 5,7 |
| Conflicto y cooperación | 8 | 11,4 | 58 | 82,9 | 4 | 5,7 |
| Confort | 7 | 10,0 | 50 | 71,4 | 13 | 18,6 |
| Estructura | 7 | 10,0 | 48 | 68,6 | 15 | 21,4 |
| Identidad | 10 | 14,3 | 50 | 71,4 | 10 | 14,3 |
| Innovación | 10 | 14,3 | 53 | 75,7 | 7 | 10,0 |
| Liderazgo | 4 | 5,7 | 64 | 91,4 | 2 | 2,9 |
| Motivación | 12 | 17,1 | 52 | 74,3 | 6 | 8,6 |
| Recompensa | 13 | 18,6 | 53 | 75,7 | 4 | 5,7 |
| Remuneración | 35 | 50,0 | 24 | 34,3 | 11 | 15,7 |
| Toma de decisiones | 9 | 12,9 | 58 | 82,9 | 3 | 4,3 |

Análisis:

En la tabla N° 4 Se puede evidenciar en la dimensión comunicación se encuentran no saludable y el 85,7% por mejorar y solo el 5,7% refieren que es saludable; y en las dimensiones conflicto cooperación y toma de decisiones presentan un porcentaje homogéneo de 82,9% por mejorar. Así mismo en la dimensión confort e identidad presentan un porcentaje similar de 71,4% en donde perciben un clima por mejorar. En la dimensión estructura, Innovación, motivación y recompensa presentan un porcentaje

más del 50% por mejorar respecto al clima; y en la dimensión liderazgo presentan un porcentaje predominantemente alto en un 91,4% por mejorar; sin embargo, el 50% de los usuarios internos refieren que es no saludable en la dimensión remuneración.

De las 11 dimensiones de Clima Organizacional diez de ellas tiene los más altos porcentajes en la opción por mejorar y en la dimensión remuneración es la única que presenta la opción no saludable, no hallando alguna que sea saludable en porcentaje elevado.

TABLA N° 5

**SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED
LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019**

| SATISFACCION LABORAL | N° | % |
|-----------------------------|-----------|----------|
| Insatisfecho | 48 | 68,6 |
| Satisfecho | 22 | 31,4 |
| Total | 70 | 100,0 |

Análisis:

Se puede apreciar en la tabla N° 5 la variable satisfacción laboral en la Micro Red Livitaca de la Red de servicios de salud Chumbivilcas: del 100% de los usuarios internos se obtuvo un 68,6% perciben estar insatisfecho y solo un 31,4% de los usuarios internos perciben estar satisfecho.

TABLA N° 6**DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN
LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD
CHUMBIVILCAS, 2019**

| Dimensiones | Insatisfecho | | Satisfecho | |
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|
| | N° | % | N° | % |
| Trabajo Actual | 32 | 45,7 | 38 | 54,3 |
| Trabajo General | 46 | 65,7 | 24 | 34,3 |
| Interacción con Jefe Inmediato | 49 | 70,0 | 21 | 30,0 |
| Oportunidades de Progreso | 51 | 72,9 | 19 | 27,1 |
| Remuneración e Incentivo | 61 | 87,1 | 9 | 12,9 |
| Interrelación con sus compañeros de trabajo | 39 | 55,7 | 31 | 44,3 |
| Ambiente de Trabajo | 44 | 62,9 | 26 | 37,1 |

En la tabla N° 6 se puede evidencia las dimensiones de satisfacción laboral: en cuanto a la dimensión trabajo actual del usuario interno que labora en la Micro Red Livitaca de la Red de servicios de salud Chumbivilcas el 45,7% perciben estar insatisfecho y con un porcentaje predominantemente en un 54,3% perciben estar satisfecho laboralmente. Sin embargo en la dimensión trabajo general en un 65,7% refieren estar insatisfecho y solo en un 34,3% refieren estar satisfecho; en cuanto a dimensión interacción con jefe inmediato, oportunidades de progreso e interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo se puede observar que más del 50% perciben estar insatisfecho respecto a sus dimensiones; y en la dimensión remuneración e incentivo presenta un

porcentaje predominantemente alto en un 87,1% en donde los usuarios internos manifiestan estar insatisfecho laboralmente.

De las 7 dimensiones de Satisfacción Laboral seis de ellas tiene los más altos porcentajes en la opción insatisfecho y solo en dimensión trabajo actual es la única que se encuentra satisfecho.

TABLA N° 7

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019

| Satisfacción laboral | Insatisfecho | | Satisfecho | | Total | |
|-----------------------------|---------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|--------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Clima organizacional | | | | | | |
| No Saludable | 10 | 100,0 | 0 | 0 | 10 | |
| Por Mejorar | 38 | 67,9 | 18 | 32,1 | 56 | |
| Saludable | 0 | 0 | 4 | 100,0 | 4 | |
| Total | 48 | 68,6 | 22 | 31,4 | 70 | 100,0 |

Chi-cuadrado de Pearson: 13,324

P-valor:0,001

En la tabla N° 7 Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en la Micro Red Livitaca de la Red de servicios de salud Chumbivilcas: del 100% de los usuarios internos que presenta un clima organizacional no saludable tiene un nivel alto de insatisfacción, de la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación significativa entre la clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno que labora en la Micro Red Livitaca de la Red de servicios de salud Chumbivilcas, p-valor=0,001<0,05)

TABLA N° 8

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019

| Características Generales | Clima Organizacional | No Saludable n =10 | | Por Mejorar n=56 | | Saludable n=4 | | Total n=70 100% | P=Valor Prueba chic cuadrado |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------|------|---------------------|-------|------------------|------|-----------------------|------------------------------------|
| | | N° | % | N° | % | N° | % | | |
| Sexo | Femenino | 6 | 12,5 | 38 | 79,2 | 4 | 8,3 | 48 | 0,335 |
| | Masculino | 4 | 18,2 | 18 | 81,8 | 0 | 0 | 22 | |
| Edad | 20-40 | 9 | 15,0 | 48 | 80,0 | 3 | 5,0 | 8 | 0,769 |
| | 41-60 | 1 | 10,0 | 8 | 80,0 | 1 | 10,0 | 23 | |
| Estado Civil | Soltero(a) | 4 | 13,3 | 25 | 83,3 | 1 | 3,3 | 30 | 0,917 |
| | Casado(a)/conviviente | 6 | 15,4 | 30 | 76,9 | 3 | 7,7 | 39 | |
| | Divorciado (a)/Separado | 0 | 0 | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 1 | |

En la tabla N° 8 se observa que el 12,5% del usuario interno son de sexo femenino e indican que el clima organizacional es no saludable, con un porcentaje predominantemente en un 79,2% se encuentran por mejorar y solo el 8,3% refieren que es saludable, mientras que el sexo masculino en un 18,2% refieren que es no saludable y solo el 81,8% manifiestan que se encuentran por mejorar. En relación a la edad del usuario interno en sus dos opciones de 20 a 40 años y de 41 a 60 años se puede observar en un 80,0% perciben que el clima organizacional se encuentran por mejorar; respecto al estado civil en un 83,3% de los usuarios internos son solteros (as) y perciben un clima organizacional por mejorar, de la misma manera los casado(a)/convivientes con un 76,9% y el divorciado(a)/separado que presenta el 100,0% refiere por mejorar el clima organizacional.

Al análisis bi variado del clima organizacional y las características generales del personal asistencial según el Chi cuadrado no existe relación porque la $p > 0,05$.

TABLA N° 9

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019

| Características Laborales | Clima Organizacional | No Saludable n=10 | | Por Mejorar n=56 | | Saludable n=4 | | Total n=70 100% | P=Valor Prueba chic cuadrado |
|--|----------------------|----------------------|-------|---------------------|-------|------------------|------|-----------------------|------------------------------------|
| | | N | % | N | % | N | % | | |
| Profesionales | Medicina | 2 | 25,0 | 6 | 75,0 | 0 | 0 | 8 | |
| | Odontología | 0 | 0 | 3 | 100,0 | 0 | 0 | 3 | |
| | Psicología | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | Farmacia | 0 | 0 | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 1 | |
| | Enfermería | 2 | 11,1 | 15 | 83,3 | 1 | 5,6 | 18 | 0,686 |
| | Obstetricia | 2 | 25,0 | 6 | 75,0 | 0 | 0 | 8 | |
| | Biología | 0 | 0 | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 1 | |
| | Tec. Enfermería | 3 | 10,0 | 24 | 80,0 | 3 | 10,0 | 30 | |
| Condición laboral | Nombrado | 3 | 10,3 | 26 | 89,7 | 0 | 0 | 29 | |
| | Contratado | 7 | 17,1 | 30 | 73,2 | 4 | 9,8 | 41 | 0,039 |
| Segunda especialidad | Si | 2 | 12,5 | 13 | 81,3 | 1 | 6,3 | 16 | |
| | No | 8 | 14,8 | 43 | 79,6 | 3 | 5,6 | 54 | 0,970 |
| Tiempo trabajando en la institución | 1 – 10 | 9 | 18,0 | 38 | 76,0 | 3 | 6,0 | 50 | |
| | > 11 | 1 | 10,0 | 18 | 80,0 | 1 | 10,0 | 20 | 0,356 |
| Tiempo trabajando en puesto actual | 1 – 4 | 8 | 21,1 | 27 | 71,1 | 3 | 7,9 | 38 | |
| | > 5 | 2 | 6,3 | 29 | 90,6 | 1 | 3,1 | 32 | 0,645 |

Análisis:

En la tabla N°9 se observa la relación del clima organizacional y las características laborales del personal asistencial que ejercen la profesión de

medicina en un 25,5% perciben un clima organizacional no saludable y en un 75,5% indican que el clima organizacional se encuentra predominantemente por mejorar, así mismo en la profesión de odontología, farmacia y biología en un 100,0% refieren que el clima organizacional se encuentra por mejorar, mientras que el 100,0% que ejerce la profesión de psicología percibe un clima organizacional no saludable y solo el 10,0% de los Tec en enfermería perciben un clima organizacional saludable

En relación a la condición laboral el 89,7% del personal asistencial son nombrados y perciben un clima organizacional predominantemente por mejorar y un 73,2% son contratados e indican que el clima organizacional se encuentra por mejorar, sin embargo, solo el 9,8% se encuentra saludable.

Respecto a la segunda especialidad se puede observar que el 81,3% que si tiene una segunda especialidad refieren que el clima organizacional se encuentra predominantemente por mejorar y los usuarios internos que no tienen segunda especialidad en un 79,6% perciben un clima organizacional por mejorar y en un 14,8% no saludable y solo el 5,6 refieren que es saludable el clima organizacional

Así mismo considerando el tiempo trabajando en la institución un 76,0% de los usuarios internos que laboran de 1 a 10 años y 80,0% que laboran más de 11 años consideran el clima organizacional por mejorar. Referente al tiempo trabajando en el puesto actual el 71,1% de los usuarios internos que laboran entre 1 a 4 años y el 90,6% laboran más 5 años perciben un clima organizacional por mejorar. Mientras que en un 18,0% y 21,1% de los usuarios internos que labora en la institución y en el puesto actual presentan un clima organizacional no saludable.

Al análisis bi variado se aprecia que, si existe relación entre el clima organizacional y las características laborales del usuario interno respecto a la condición laboral, según el Chi cuadrado si existe relación porque la $p < 0,05$.

TABLA N° 10

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019

| Características Generales | Satisfacción Laboral | Insatisfecho n =48 | | Satisfecho n=22 | | Total n= 70 100% | P= Valor Prueba chic cuadrado |
|---------------------------|------------------------|-----------------------|-------|--------------------|------|------------------------|-------------------------------------|
| | | N° | % | N° | % | | |
| Sexo | Femenino | 35 | 72,9 | 13 | 27,1 | 48 | 0,247 |
| | Masculino | 13 | 59,1 | 9 | 40,9 | 22 | |
| Edad | 20-40 | 43 | 71,7 | 17 | 28,3 | 60 | 0,172 |
| | 41-60 | 5 | 50,0 | 5 | 50,0 | 10 | |
| Estado Civil | Soltero(a) | 20 | 66,7 | 10 | 33,3 | 30 | 0,772 |
| | Casado(a)/conviviente | 27 | 69,2 | 12 | 30,8 | 39 | |
| | Divorciado(a)/Separado | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 1 | |

Análisis:

En la tabla N° 10 se observa en un 72,9% son de sexo femenino y en un 59,1% son de sexo masculino encontrándose insatisfecho respecto a la satisfacción laboral.

En relación a la edad de 20 – 40 años el 71,7% siendo el mayor porcentaje donde perciben estar insatisfecho, mientras que en el grupo de 41-60 años existe un porcentaje homogéneo en un 50% en donde los usuarios internos perciben estar satisfecho e insatisfecho.

En cuanto al estado civil de los usuarios internos, el 100% de los divorciados(a)/separado perciben estar insatisfecho seguido de los casados(a)/conviviente con un 69,2% y de los soltero(a) en un 66,7%

Al análisis bi variado del clima organizacional y las características generales del personal asistencial según el Chi cuadrado no existe relación porque la $p > 0,05$.

TABLA N° 11

**RELACIÓN DE SATISFACCION LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS
LABORALES DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED LIVITACA DE
LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019**

| Características Laborales. | Satisfacción Laboral | Insatisfecho n=24 | | Satisfecho n=13 | | Total n=37 | P=Valor Prueba chic cuadrado |
|--|---------------------------------|-----------------------------|----------|---------------------------|----------|----------------------|---|
| | | N | % | N | % | 100% | |
| | Medicina | 6 | 75,0 | 2 | 25,0 | 8 | |
| | Odontología | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 3 | |
| | Psicología | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 1 | |
| Profesionales | Farmacia | 0 | 0 | 1 | 100,0 | 1 | |
| | Enfermería | 13 | 72,2 | 5 | 27,8 | 18 | 0,054 |
| | Obstetricia | 6 | 75,0 | 2 | 25,0 | 8 | |
| | Biología | 1 | 100,0 | 0 | 0 | 1 | |
| | Tec. Enfermería | 20 | 66,7 | 10 | 33,3 | 30 | |
| | Nombrado | 19 | 65,5 | 10 | 34,5 | 29 | |
| Condición laboral | Contratado | 29 | 70,7 | 12 | 29,3 | 41 | 0.043 |
| | Si | 9 | 56,3 | 7 | 43,8 | 16 | |
| Segunda especialidad | No | 39 | 72,2 | 15 | 27,8 | 54 | 0,027 |
| | 1 – 10 | 35 | 70,0 | 15 | 30,0 | 50 | |
| Tiempo trabajando en la institución | > 11 | 13 | 65,0 | 7 | 35,0 | 20 | 0,684 |
| | 1 – 4 | 26 | 68,4 | 12 | 31,6 | 38 | |
| Tiempo trabajando en puesto actual | > 5 | 22 | 68,8 | 10 | 31,3 | 32 | 0,976 |

En la tabla N° 11 se evidencia la relación de satisfacción laboral y características laborales del usuario interno, en relación a la profesión de medicina en un 75,0% perciben estar insatisfecho y solo el 25,0% satisfecho, en la profesión de psicología y biología el 100,0% de los usuarios internos refieren estar

insatisfecho y solo la profesión de farmacia y odontología refieren estar satisfecho con un porcentaje predominantemente alto y en las profesiones de enfermería, obstetricia y tec en enfermería se encuentran insatisfecho laboralmente con un porcentaje mayor al 50%. Respecto a la condición laboral de usuario interno el 70,7% de los contratados perciben estar insatisfecho, seguido de los nombrados con 65,5%.

En cuanto a la segunda especialidad en un 72,2% de los usuarios no tienen segunda especialidad y refieren estar insatisfecho y solo 43,8 % si tienen segunda especialidad y refieren estar satisfecho. El tiempo trabajando en la institución de 1 a 10 años el 70,0% de los usuarios internos se encuentran insatisfecho y solo en un 35,0% que laboran >11 años encuentran satisfecho. En relación al tiempo trabajando en el puesto actual en un 68% de los usuarios manifiestan estar insatisfecho laboralmente.

Al análisis bi variado de satisfacción laboral y las características laborales del usuario interno se halló en los profesionales, condición laboral y segunda especialidad, según el Chi cuadrado si existe relación porque la $p < 0,05$.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente estudio, permiten apreciar con base a los datos aportados por los usuarios internos que laboran en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

1. Respecto a las características sociodemográficos: en las características generales se encontró un porcentaje predominante del 68,5% son de sexo femenino y solo el 31,4% son masculino entre las edades de 20 a 40 años y de estado civil casado(a)/conviviente; **Arzubialde (2017)**, quien realizo el mismo procedimiento para comprar las características sociodemográficos, considerando las características generales y laborales del personal asistencial, existiendo la predominancia del sexo femenino, en relación a las edades y al estado civil. Así mismo **Uceda (2017)** encontró en la mayoría son de la carrera de técnico en enfermería seguido de la carrera de enfermería, estos datos concuerdan con mi población sujeta de estudio. Ambos resultados son similares a pesar de la ubicación geográfica que existen en el estudio realizado por **Uceda (2017)**, sin embargo, en el estudio de **Arzubialde (2017)** geográficamente coinciden y cabe mencionar Livitaca no está considerada como zona lejana, por lo que MINSA no cuenta con bonos de lejanía lo cual genera una desmotivación, ausentismo, rotación de personal. La Micro Red Livitaca está ubicado en una zona rural y para llegar se tiene que viajar, lo que se convierte en un agente estresor adicional, dificultando la vida familiar, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios, por lo que se requiere de mucho esfuerzo para compatibilizar sus actividades con las de su familia.
2. Los resultados obtenidos en el presente estudio referente a la variable Clima Organizacional se evidenciaron que la precepción del usuario interno es por mejorar en un 80,0%. Dicho resultado es similar al de **Mamani (2017)** en donde observo que el personal profesional de salud refiere que el clima organizacional es por mejorar. Así mismo en el estudio de **Huaman y Col (2015)** se halló que personal adscrito indicaron tener

un clima organizacional regular. Estadísticamente estos resultados son similares puesto que ambas instituciones pertenecen al ministerio de salud, encontramos que la falta de estructura organizacional y las condiciones salariales e incentivos causa que el usuario interno se desmotive, repercutiendo en su desempeño lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y el trabajo en equipo, por otra parte, la carga laboral, también son similares en el marco de las políticas del ministerio de salud. En conclusión, se puede decir que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Sin embargo, en el estudio de **Carballo y Col (2015)** se obtuvo la existencia de un clima organizacional favorable, esto se debe a la diferencia instrumento utilizado para la medición del Clima Organizacional, el nivel de atención de los establecimientos de salud es diferentes, así como sus realidades, las políticas de salud y las condiciones laborales también pues se trata de un país diferente.

3. En lo que respecta a las dimensiones del clima organizacional, el usuario interno percibe un clima organizacional por mejorar en las dimensiones comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y en la toma de decisiones, sin embargo en la dimensión remuneración se encuentran en un nivel no saludable. Según **Manosalvas y Col (2015)** respecto a la dimensión comunicación interna se correlaciona mejor con la dimensión de relaciones interpersonal en el trabajo. En el estudio de **Arzubialde (2017)**. Ambos resultados coinciden parcialmente, esto se debe a que pocas veces a nunca la organización no promueve incentivos ni reconocen el trabajo realizado, por lo cual existe la necesidad de reconocimiento y estima, es importante señalar que la micro red de Livitaca no cuenta con bonos de lejanía de parte del MINSA generando una desmotivación, ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, por otra parte, la falta de comunicación y cooperación pueden afectar forzosamente a la organización. En cuanto al factor económico los usuarios internos sienten que no cubren sus expectativas,

lo cual puede de alguna manera repercutir negativamente un ambiente laboral poco favorable.

4. Los hallazgos en el presente estudio respecto a la variable Satisfacción Laboral se evidencian que más de la mitad el 68,6% de los usuarios internos perciben estar insatisfecho laboralmente. A diferencia en el estudio de **Arriaga y Col (2015)** concluye que el desempeño de los prestadores de servicio social con referente al trabajo que realizan son los adecuados cumpliendo con el perfil requerido y la actitud que demuestra son de acuerdo a las necesidades de la institución. Sin embargo, en el estudio de **Molina (2017)** nos señala que el personal asistencial presenta un porcentaje predominantemente alto referente a la satisfacción laboral en donde se encuentran en un nivel de insatisfacción laboralmente. Estadísticamente estos resultados son similares pese a diferencias en el ámbito de estudio. Muchas veces no cubren las expectativas de los profesionales de la salud, lo que se ve reflejado en el agotamiento, la desmotivación, la sobre carga laboral, la falta de contratación de usuarios internos, el poco reconocimiento laboral.

5. En lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, el usuario interno se encuentra insatisfecho laboralmente en las dimensiones: trabajo general, interacción con jefe de inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivo, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo, dicho resultado se asemeja al de **Molina (2017)** en donde concluye todas dimensiones de Satisfacción Laboral tiene los más altos porcentajes en la opción insatisfecho. De esta manera podemos decir que en la micro red de Livitaca el usuario interno manifiestan insatisfacción prevalentemente porque sienten que no tienen suficiente oportunidad de progreso, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios, por lo que el usuario interno requiere de mucho esfuerzo para compatibilizar sus actividades con las de su familia, siendo agentes estresor adicionales para el usuario interno. Además, la baja remuneración que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente

desgaste que ello significa, toda esta problemática trae consigo consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral.

6. Finalmente, los datos obtenidos en el presente estudio muestran evidencia que existe relación significativa entre las dos variables motivo de estudio, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, donde se concluye que mientras exista un clima organizacional por mejorar, mayores serán los niveles de insatisfacción laboral en el usuario interno; dicho resultado coincide con el estudio realizado por **Vallejos (2017)** quien concluye que existe evidencia significativa. Así mismo en el estudio de **Huaman y Col (2015)** concluye que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales, los resultados obtenidos en este estudio fueron coincidentes, esto se debe a que pocas veces a nunca la organización no promueve incentivos ni reconocen el trabajo realizado, por lo cual existe la necesidad de reconocimiento y estima, por ende estos factores determinar la satisfacción del usuario interno. Si bien es cierto, el comportamiento social de los actores de salud también presenta similitud en las instituciones de salud del Estado; estas características descritas justifican que los resultados obtenidos sean similares con el estudio realizado.

5.2 Prueba de hipótesis

- Hipótesis

Hipótesis de investigación

H_a: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno en la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019

H_a: r < 0 (Existe relación)

Hipótesis nula

H₀: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno en la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019

H₀: r > 0 (No hay relación)

- Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

- Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

- Estadístico de prueba

Coeficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2)-1}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción laboral.

n: Es el número de parejas de datos

- **Regla de decisión**

Si: $p \text{ valor} \leq 0,05$ se RECHAZA la hipótesis nula.

Si: $p \text{ valor} > 0,05$ se ACEPTA la hipótesis nula.

5.3 Presentación de resultados

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | | SATISFACCIÓN LABORAL | CLIMA ORGANIZACIONAL |
| Rho de Spearman | SATISFACCIÓN LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,407** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 70 | 70 |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | Coeficiente de correlación | ,407** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 70 | 70 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

| | |
|-----------------------------|-------|
| Correlación de S_pearman | 0,407 |
| P valor | 0,000 |

| Valor | Significativo |
|-------------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecto |

- **Decisión**

Como p valor 0,000 es menor que 0,05 entonces se RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA.

- **Conclusión**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica “Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno en la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019”.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red de Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019 ($p\text{-valor}=0,001<0,05$). La relación es directa, a un clima organizacional por mejorar se evidencia insatisfacción laboral en cambio un clima organizacional saludable está asociado a una satisfacción laboral del usuario interno. Así mismo el logro de metas personales, profesionales e institucionales que existen en la organización interviene de alguna manera en el desempeño laboral y en la calidad de atención del usuario interno y contribuyendo en su satisfacción laboral.

SEGUNDA. Las características sociodemográficas del personal asistencial en la micro red de Livitaca, son predominante de sexo femenino y las edades oscilan entre 20 a 40 años, referente al estado civil son casado/conviviente, los profesionales en su mayoría son técnicos en enfermería seguido de enfermería, en gran parte la institución cuenta con trabajadores de condición laboral contratado, la mayoría no cuenta con segunda especialidad, considerando el tiempo de servicio en la institución, en gran parte laboran entre 1 a 10 años y en el puesto actual entre 1 a 4 años, los datos obtenidos con lleva en el prestador de salud negativamente en el desgaste físico, mental repercutiendo en una mala calidad de vida laboral.

TERCERA. El Clima Organizacional del usuario interno en la micro de red de Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, en un 80,0 % es por mejorar lo que indica que las percepciones compartidas por los miembros de la organización se ven expuesta a una serie de estresores organizacionales que según como sean vividos son resueltos, sin embargo existen individuos con capacidades para desarrollar sus relaciones interpersonales de manera óptima y pueden formar parte de un sistema interdependiente.

CUARTA. Las dimensiones que influyen en el Clima Organizacional; de once dimensiones, diez de ellas tienen los más altos porcentajes en la opción por mejorar. En la dimensión remuneración, es la única que presenta la opción no saludable, no hallando alguna dimensión que sea saludable.

QUINTA. La Satisfacción Laboral del usuario interno en la micro red de Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, presenta un 68,6% insatisfacción prevalentemente porque el usuario interno refiere que el factor económico no cubre sus expectativas y no tienen la oportunidad de progreso como el estudiar una segunda especialidad debido a los horarios no compatibiliza con los de su trabajo.

SEXTA. En cuanto a la dimensión de la satisfacción laboral; de las siete dimensiones, seis de ellas tienen los más altos porcentajes en la opción insatisfecho. Solo en la dimensión trabajo actual, siendo la única dimensión en la que los usuarios internos se encuentran satisfecho.

RECOMENDACIÓN

Basándonos en el análisis de los estudios realizados se sugiere las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la red de servicios de salud Chumbivilcas, formulen estrategias orientadas a fortalecer y mejorar las condiciones laborales que favorezcan el clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno, con el objetivo de mejorar la calidad de atención.
2. Que la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, elabore un estudio más profundo para evaluar las variables e identificar en que dimension presentan las deficiencias y mejorarlas, promoviendo el trabajo en equipo, por medio de incentivos no remunerativos, así como también cursos para mejorar la comunicación interpersonal.
3. Siendo el usuario interno una pieza clave del equipo asistencial, se recomienda a la Unidad Ejecutora, implementar políticas de capacitación permanente en temas de autoestima, relaciones interpersonales, comunicación asertiva, liderazgo, calidad de vida. Con el fin de incrementar autoestima, capacidades, autorrealización; como puente para el cambio en sus relaciones familiares, sociales y laborales permitiéndoles crear vínculos de confianza y apertura a la comunicación sana, logrando así el éxito organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red de Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Bravo Urbina P. Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico. Santiago de Chile: Hospital Clínico de la Pontificia; 2002.
2. Calcina Caceres MH. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. [Tesis Post-Grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2015.
3. Ministerio de Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Documento Técnico (R.M. N 468-211). Lima: Dirección de Calidad en Salud, Dirección General de Salud de las Personas; 2011.
4. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud MINSA , editor. Lima: Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención.; 2002.
5. Recursos Humanos para la Salud Formación, Empleo y Regulación. México: Instituto Nacional de Salud México; 2008.
6. Arriaga Zamora RM, Cruz Leon A, Morales Ramon F, Vicente Villareal PY. Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la DACS-UJAT en instituciones receptoras del sistema estatal de salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco., Revistas Científicas de América Latina; 2016. Report No.: Volumen 18, No.3.
7. Carballo Chiñas A, Priego Alvarez HR, Avalos Garcia MI. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México. Rev. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco,

División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Hitos de Ciencias Económico Administrativas.

8. Manosalvas Vaca CA, Manosalvas Vaca LO, Nieves Quintero J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: en un analisis cuantitativo riguroso de su relacion. AD-minister. Medellin, Colombia: Universidad EAFIT, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga; 2015. Report No.: ISSN 1692-0279 · el SSN 2256-4322.
9. Uceda Pintado IL. Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Usuario Interno en el Centro De Salud Atusparias- Chiclayo, 2017. [Tesis Maestro]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.
- 10 Vallejos Patiño MI. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred . de Salud San Martin de Porres 2017. [Tesis Maestro]. San Martin de Porres: Universidad Cesar Vallejos, Escuela de Posgrado; 2017.
- 11 Human Cucho GG, Ramos Cunya J. Clima oganizacional y satisfacción . laboral del personal adscrito al centro de salud ascencion- Huancavelica, 2015. [Tesis Pregrado]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela Academico Profesional; 2015.
- 12 Arzubialde Caviedes E. “Clima organizacional y síndrome de burnout en el . personal asistencial del centro de salud Pisac. [Tesis Maestro]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Escuela de Posgrado; 2017.
- 13 Mamani Reyes D. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal . profesional de salud que trabaja en la Microred Quellouno. [Tesis Maestro]. Cusco: Universidad Naconal de San Antonio Abad del cusco, Escuela de Posgrado; 2017.
- 14 Molina Bautista F. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal . asistencial en el centro de salud siete cuartones, 2017. [Tesis Maestro].

- Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Escuela de Posgrado; 2017.
- 15 Chiang Vega M, Martin Rodrigo J, Nuñez Partido A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Libro Electronico]. Madrid: Comillas, Universidad Pontificia; 2010 [cited 2017 Enero 15. Available from: <https://scholar.google.es/scholar?oi=bibs&hl=es&cluster=11407038595339935531>].
- 16 Chiavenato I. Administracion de Recursos Humanos. Quinta ed. Arevalo LS, editor. Colombia: Nomos S.A; 2001.
- 17 Hoppod R. [Revista Job Satisfation].; 1935 [cited 2016 Diciembre 13. Available from: <http://www.siop.org/tip/oct15/pdfs/hc.pdf>].
- 18 Taller de Formulacion de Estandares de Calidad para el Primer Nivel de Atencion. Revista de Organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. [Online]. Lima; 2001 [cited 2017 Marzo 30. Available from: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>].
- 19 Robbins S. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. [Online]. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana; 1987 [cited 2017 Abril 20. Available from: <https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>].
- 20 Organizacion Mundial de la Salud. Redes Integradas de Servicios de Salud, el Desafio de los Hospitales. ; 2005.
- 21 MINSA. el Documento Técnico: Metodología para el estudio de Clima Organizacional. Documento tecnico. Lima: Ministerio de Salud; 2008. Report No.: R.M N° 623-2008/MINSA.

- 22 Pritchard & Karasick. Clima Organizacional. [Online].: Universidad Catolica; . 1972 [cited 2019 Marzo 5. Available from: <http://www.climaorganizacional.com>.
- 23 Rensis L, Jane G. Nuevas Formas para Solucionar Conflictos. Uruguay: . Universidad de la Republica, Facultad e Ciencias Economicas y de Administracion; 1986. Report No.: ISBN: 968-24-1840-2.
- 24 Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Investigacion. Mexico; . 1987. Report No.: Editorial Mc Graw Hill.
- 25 Litwin G, Stringer R. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Boston: Harvard University, Division of Research Graduate School of Business Administration; 1968.
- 26 Gibson J. Organizaciones. In Gibson JI, J D. Conducta, Estructura y Proceso. . Colombia: Mc Graw Hill; 1996.
- 27 Herzberg FI. Teoria de lo dos factores. [Online]. [cited 2019 Abril 20. . Available from: **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..**
- 28 Sandoval Caraveo MdC. Concepto y Dimensiones de Clima Organizacional. . [Online].; 2004 [cited 2019 Noviembre 08. Available from: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|--|--|
| <p>a. General ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019?</p> <p>b. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019? - ¿Cómo es el clima organizacional del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019? - ¿Influye las dimensiones del clima organizacional en el usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019? - ¿Cómo es la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019? - ¿Influye las dimensiones de satisfacción laboral en el usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019? | <p>a. General Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019</p> <p>b. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características sociodemográficas del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019 - Describir el clima organizacional del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019 - Determinar la influencia de las dimensiones del clima organizacional en el usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019 - Describir la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019 - Determinar la influencia de las dimensiones de satisfacción laboral en el usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019 | <p>a. General Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019</p> <p>b. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, son de sexo femenino con edades entre 20 a 40, de estado civil soltero y con condición laboral contratado, no tienen segunda especialidad. - El clima organizacional del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, es por mejorar. - Existe Influencia en las dimensiones del clima organizacional en el usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas. - La satisfacción laboral del usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, es insatisfecho. - Existe influencia en las dimensiones de satisfacción laboral en el usuario interno en la micro red livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas. | <p>VARIABLE IMPLICADAS</p> <p>1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Conflicto y cooperación. - Confort. - Estructura. - Identidad. - Innovación. - Liderazgo. - Motivación. - Recompensa. - Remuneración. - Toma de decisiones. <p>2.VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo actual. - Trabajo general. - Interacción con el jefe inmediato. - Oportunidades de progreso. - Remuneraciones e incentivos. - Interrelación con sus compañeros de trabajo. - Ambiente de trabajo. <p>VARIABLES NO IMPLICADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sexo. - Edad. - Estado Civil. - Profesionales. - Condición laboral. - Segunda especialidad - Tiempo trabajando en la Institución. - Tiempo trabajando en el puesto actual. | <p>1. TIPO DE INVESTIGACION - Cuantitativo</p> <p>2. NIVEL DEL DISEÑO DE INVESTIGACION - Descriptivo - Correlacional</p> <p>3. POBLACION: Esta conformada por 70 usuarios internos que laboran en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas 2019</p> <p>4. TAMAÑO DE MUESTRA: Al considerarse toda la población no existe muestra.</p> <p>5. TECNICAS - Encuesta.</p> <p>6. INSTRUMENTOS: - Cuestionario de Clima Organizacional. - Cuestionario de Satisfacción Laboral.</p> |

ANEXO B: CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno en la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019”

“Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

FIRMA:

DNI:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado usuario:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.:

Nohemi Huaman Callañaupa.

ANEXO C: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sexo: [1] Femenino [2] Masculino

Edad: [1]20-40 [2]41-60 [3]>61

Estado Civil: [1] Soltero(a) [2] Casado/Conviviente [3] Divorciado(a)/Separado

Profesionales: [1] Medicina [2] Odontología [3] Psicología [4] Farmacia [5] Enfermería
[6] Obstetricia [7] Biología [8] Nutricionista [9] Técnico en Enfermería

Condición laboral: [1] Nombrado [2] Contratado

Segunda especialidad: [1] Si [2] No

Tiempo trabajando en la Institución: [1] 1-10 [2] > 11

Tiempo trabajando en el Puesto Actual: [1] 1-4 [2] > 5

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

| Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre |
|-------|---------|----------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer | | | | |
| 2 | Me río de bromas. | | | | |
| 3 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. | | | | |
| 4 | La innovación es características de nuestra organización. | | | | |
| 5 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | |
| 6 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | | | | |
| 7 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita. | | | | |
| 8 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. | | | | |
| 9 | Las cosas me salen perfectas. | | | | |
| 10 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | |
| 11 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | | | | |
| 12 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. | | | | |
| 13 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | |
| 14 | En mi organización participo en la toma de decisiones. | | | | |
| 15 | Estoy sonriente. | | | | |
| 16 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | |
| 17 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | | | | |
| 18 | La limpieza a de los ambientes es adecuada. | | | | |
| 19 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | | | | |
| 20 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | |
| 21 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | |
| 22 | Cometo errores. | | | | |
| 23 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | |
| 24 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | |
| 25 | En termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | |
| 26 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | |
| 27 | Mi salario y beneficios son razonables | | | | |
| 28 | Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño. | | | | |
| 29 | Mi jefe de inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionas al trabajo. | | | | |
| 30 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. | | | | |
| 31 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. | | | | |
| 32 | He mentido. | | | | |
| 33 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | | | | |
| 34 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. | | | | |

Fuente: Documento Tecnico, Metodología para el estudio de Clima Organizacional-MINSA

ANEXO D: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

| TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN | POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN | INDIFERENTE A LA OPINIÓN | MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN | TOTALMENTE ACUERDO CON LA OPINIÓN |
|---|---|-----------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. | | | | | |
| 2 | El trabajo en mi servicio está bien organizado. | | | | | |
| 3 | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. | | | | | |
| 4 | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. | | | | | |
| 5 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. | | | | | |
| 6 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | | | | | |
| 7 | En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. | | | | | |
| 8 | Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. | | | | | |
| 9 | Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras | | | | | |
| 10 | Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. | | | | | |
| 11 | Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento | | | | | |
| 12 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | | | | | |
| 13 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. | | | | | |
| 14 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | | | | | |
| 15 | Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. | | | | | |
| 16 | La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. | | | | | |
| 17 | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | | | | | |
| 18 | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. | | | | | |
| 19 | Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. | | | | | |
| 20 | Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan. | | | | | |
| 21 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias. | | | | | |
| 22 | El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. | | | | | |

Fuente: Documento Técnico, Sistema de Gestión de la Calidad en Salud-MINSA

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

ANEXO E : MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | PREGUNTAS |
|---------------------------------|--|--|---|--|
| Clima Organizacional | Comunicación: Facilidad que tiene los empleados de hacer que escuchen sus quejas. | Apreciaciones técnicas | 29 | Mi jefe de inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. |
| | | Comunicación oportuna | 30 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. |
| | | Atención a los comunicados | 34 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. |
| | Conflicto y cooperación: Nivel de colaboración en los apoyos materiales y humanos que reciben de su organización. | Cooperación de las diferentes áreas del trabajo. | 24 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito |
| | | Cooperación entre compañeros | 26 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. |
| | Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. | Limpieza adecuada | 18 | La limpieza de los ambientes es adecuada. |
| | | Ambiente de trabajo. | 25 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. |
| | Estructura: Representa la percepción de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo | Correspondencia de funciones específicas | 10 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. |
| Correspondencia de funciones | | 13 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | |

| | | | | |
|----------------------|--|---|---|--|
| | Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización | Contribución al éxito organizacional. | 20 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. |
| | | Compromiso organizacional | 23 | Estoy comprometido con mi organización de salud |
| | | Desarrollo organizacional | 31 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud |
| | Innovación: Voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar las formas de hacerlas. | Innovación organizacional | 4 | La innovación es características de nuestra organización |
| | | Iniciativa en la solución de problemas | 5 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. |
| | | Consideración por nuevas ideas | 12 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. |
| | | Flexibilidad y adaptabilidad al cambio | 17 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. |
| | Liderazgo: Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. | Disponibilidad del jefe | 7 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita |
| | | Contribución de la dirección al progreso organizacional | 19 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. |
| | Motivación: Conjunto de condiciones que llevan a los empleados a trabajar dentro de la organización. | Oportunidad laboral | 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer |
| | | Preocupación por el ambiente laboral | 8 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. |
| | | Buen trato | 33 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. |
| | Recompensa: Incentivación al empleado hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulsa a mejorar en el mediano plazo | Evaluación del trabajo. | 11 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. |
| | | Premios y reconocimientos equitativos | 16 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. |
| | | Incentivos laborales. | 21 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. |
| Remuneración: | Remuneración adecuada | 6 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | |

| | | | | |
|--|---|---------------------------------------|----|---|
| | Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores | Beneficios razonables | 27 | Mi salario y beneficios son razonables. |
| | Toma de decisiones: Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. | Información previa a toma de decisión | 3 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. |
| | | Participación en toma de decisión | 14 | En mi organización participo en la toma de decisiones. |

Elaborado por la tesista en base a la teoría estadística.

ANEXO F : MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | PREGUNTAS |
|-----------------------------|--|--|-------|--|
| Satisfacción Laboral | Trabajo actual: Lugar o área donde cumple con su labor asignada. | Claridad de los objetivos y responsabilidades laborales | 1 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. |
| | | Organización del personal asistencial en el servicio. | 2 | El trabajo en mi servicio está bien organizado. |
| | | Desarrollo de habilidades | 3 | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. |
| | | Información oportuna y adecuada del desempeño. | 4 | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzado |
| | Trabajo general: Labor que demanda los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento. | Adaptación a las condiciones del trabajo. | 5 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabaj |
| | | Disponibilidad de recursos e instrumentos. | 6 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto |
| | | Satisfacción en el trabajo que desempeño | 7 | En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral |
| | Interacción con jefe inmediato: Relación reciproca del trabajador con el jefe en términos de líder – colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades. | Reconociendo del trabajo | 8 | Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho |
| | | Solución manera creativa e innovadora de los problemas por los directivos. | 9 | Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. |
| | | Dominio técnico y conocimientos de funciones de los directivos y jefes. | 10 | Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. |

| | | | |
|---|--|----|---|
| | Toman de decisiones con participación conjunta de directivos y trabajadores. | 11 | Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento |
| | Información oportuna | 12 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. |
| Oportunidades de progreso: Situaciones que puede aprovechar el trabajador para superarse o acceder a otro nivel laboral, expectativas de capacitación y desarrollo. | Oportunidad de capacitación para el desarrollo profesional. | 13 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. |
| | Oportunidad de capacitación para el desarrollo humano. | 14 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. |
| Remuneración e incentivo: aj pagos otros reconocimientos que recibe el trabajador por el tiempo que desarrolla sus labores asignadas. | Remuneración equitativa al trabajo. | 15 | Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. |
| | Preocupación de la institución por las necesidades del personal. | 16 | La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. |
| Interrelación con sus compañeros de trabajo: Interacción recíproca entre compañeros de trabajo. | Apoyo entre compañeros de trabajo. | 17 | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo |
| | Procedimientos para resolver reclamos. | 18 | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. |
| Ambiente de trabajo: Entorno que rodea al personal asistencial que incide en el trabajo dentro del servicio | Claridad y transparencia de las políticas y normas | 19 | Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. |
| | Trato adecuado al trabajador. | 20 | Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. |

| | | | | |
|--|--|----------------------------------|----|--|
| | | Libertad de opinión y expresión. | 21 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias |
| | | Identidad con la institución. | 22 | El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. |

Elaborado por la tesista en base a la teoría estadística.