

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**Relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en la
Micro Red de Salud Yanahuara - Sachaca, Arequipa - 2024**

Tesis presentada por el Bachiller:

Moscoso Palacios, Rodrigo Martin

ORCID: 0009-0004-0915-2358

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor (a):

Dr. Villanueva Salas, José Antonio

ORCID: 0000-0001-6050-0101

Arequipa - Perú

2025

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 21 de Marzo del 2025

Dictamen: 013314-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 013314, presentado por:

2023001721 - MOSCOSO PALACIOS RODRIGO MARTIN

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN
LA MICRO RED DE SALUD YANAHUARA - SACHACA, AREQUIPA - 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29266386 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



Relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Yanahuara - Sachaca, Arequipa - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

11%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

3

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

1library.co

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

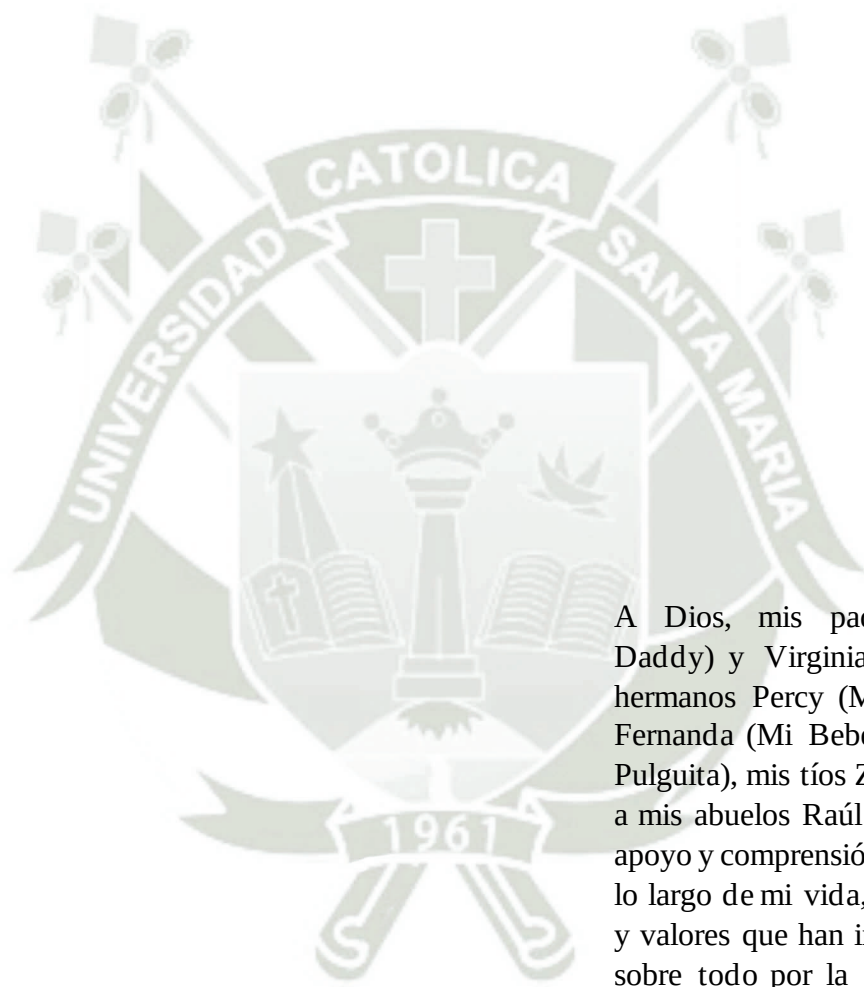
1%

8

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante

1%



A Dios, mis padres Percy (Mi Daddy) y Virginia (Mi Titi), mis hermanos Percy (Mi Pechy), María Fernanda (Mi Bebé) y Dayana (Mi Pulguita), mis tíos Zenón y Mónica y a mis abuelos Raúl y Alodia, por su apoyo y comprensión incondicional a lo largo de mi vida, por sus consejos y valores que han inculcado en mí y sobre todo por la paciencia que se tomaron en apoyarme y las innumerables risas que compartimos juntos.

Y en especial a mis dos compañeras inseparables, como les digo yo (mis hijas) Layka y Molly.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por acompañarme día a día, a mis padres por estar presente en los momentos más tensos y felices y a mis familiares que con su apoyo me dieron el impulso para lograr esta meta.

A la Dra. Victoria Abarca, por su invaluable apoyo y consejos durante mi formación académica y la realización de este estudio de investigación.

A mi Asesor, José Villanueva, PhD, por su invaluable apoyo y consejos recibidos durante mi formación académica y la realización de este trabajo.

A mis Dictaminadores, por su invaluable apoyo y consejos recibidos para la realización y culminación de mi tesis de maestría.

A la escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, por el apoyo durante mis estudios y la ejecución de mi tesis. Y a todos los docentes que estuvieron involucrados en la enseñanza y en la formación que recibí para ser Maestro en Gerencia en Salud.

A la Red de Salud Arequipa Caylloma y a la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, por haberme otorgado el permiso y el apoyo para la elaboración de este estudio de investigación.

“En todos los asuntos humanos hay esfuerzos, y hay resultados, y la fortaleza del esfuerzo es la medida del resultado”.

James Allen

“Caminante, no hay camino, se hace camino al andar”.

Antonio Machado

“Si he visto más lejos, ha sido porque he subido a hombros de gigantes”.

Isaac Newton

“Lo esencial es invisible a los ojos”.

Antoine de Saint – Exupéry, *El Principito*.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa - 2024” es de tipo de campo con un nivel de estudio descriptivo relacional, para la recolección de datos del estudio se empleó la técnica de “Cuestionario”. Para la primera variable: “Clima Organizacional” y para la segunda variable: “Satisfacción del Usuario Interno”, se emplearon formularios de preguntas validados por el MINSA.

La población estudiada estuvo conformada por 83 trabajadores de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024, donde el objetivo fue determinar la relación del Clima Organizacional con la Satisfacción de los Usuarios Internos.

Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva, mostraron que la primera variable que se analizó en el estudio a la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, abarcó un 54.22 % con un alto nivel de Clima Organizacional y un 44.58 % en un nivel medio, mientras 1.20 % con un nivel bajo. En la segunda variable, se encontró que el 81.93 % de los Usuarios Internos tuvieron un nivel Satisfecho, mientras que el 6.02 % de Usuarios Internos obtuvo un nivel Insatisfecho.

Posteriormente se aplicó un análisis estadístico inferencial, en el que primeramente se realizó una prueba de Normalidad de Kolmogórov – Smirnov al ser variables cuantitativas con más de 50 datos cada una. Ambas variables, presentaron un valor de significancia mayor a 0.05, por lo que se utilizó pruebas paramétricas como R de Pearson. En la prueba paramétrica de R de Pearson se tuvo una significancia menor a 0.001, diciéndonos que hay una correlación estadísticamente muy significativa. Así mismo, se apreció que el coeficiente de correlación fue positivo, indicándonos que ambas variables suben (a más Clima Organizacional mayor será la Satisfacción del Usuario Interno).

Se concluyó, que existe una relación estadísticamente muy significativa entre la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024, Aceptándose la hipótesis planteada.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Usuario Interno.

ABSTRACT

The present research work "Relationship between Organizational Climate and Internal User Satisfaction in the Yanahuara - Sachaca Micro Health Network, Arequipa - 2024" is of a field type with a descriptive relational study level, for the collection of data for the study the "Questionnaire" technique was used. For the first variable: "Organizational Climate" and for the second variable: "Internal User Satisfaction", question forms validated by the MINSA were used.

The population studied consisted of 83 workers from the Yanahuara – Sachaca Micro Health Network, Arequipa – 2024, where the objective was to determine the relationship between the Organizational Climate and the Satisfaction of Internal Users.

The results obtained in the descriptive statistics showed that the first variable analyzed in the study of the Yanahuara – Sachaca Micro Health Network, covered 54.22% with a high level of Organizational Climate and 44.58% at a medium level, while 1.20% with a low level. In the second variable, it was found that 81.93% of Internal Users had a Satisfied level, while 6.02% of Internal Users had a Dissatisfied level.

Subsequently, an inferential statistical analysis was applied, in which a Kolmogorov-Smirnov Normality test was first performed as these were quantitative variables with more than 50 data each. Both variables had a significance value greater than 0.05, so parametric tests such as Pearson's R were used. In the Pearson's R parametric test, a significance of less than 0.001 was obtained, telling us that there is a statistically very significant correlation. Likewise, it was observed that the correlation coefficient was positive, indicating that both variables increase (the higher the Organizational Climate, the greater the Internal User Satisfaction).

It was concluded that there is a statistically very significant relationship between the Organizational Climate and Internal User Satisfaction in the Yanahuara – Sachaca Micro Health Network, Arequipa – 2024, accepting the proposed hypothesis.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Internal User.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

HIPÓTESIS..... 3

OBJETIVOS..... 4

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO..... 5

1. Marco Conceptual 6

1.1. Clima Organizacional 6

1.1.1. Determinantes que influyen en el Clima Organizacional 7

1.1.1.1. Estilo de Liderazgo 7

1.1.1.2. Políticas Organizacionales 7

1.1.1.3. Valores Gerenciales 8

1.1.1.4. Características de los Miembros 8

1.1.1.5. Tipo de actividad a la que se dedica una Organización 8

1.1.1.6. Adelantos Tecnológicos..... 8

1.1.2. Tipos o categorías que describen al Clima Organizacional..... 9

1.1.2.1. Clima orientado hacia el poder 9

1.1.2.2. Clima orientado hacia el papel 9

1.1.2.3. Clima orientado hacia el trabajo 9

1.1.2.4. Clima orientado hacia la gente 10

1.1.2.4.1. Clima de tipo Autoritario 10

1.1.2.4.2. Clima de tipo participativo 11

1.1.3. Factores que influyen en el Clima Organizacional..... 11

1.1.3.1. Factor Organizacional..... 11

1.1.3.1.1. Estructura 12

1.1.3.1.2. Normas 12

1.1.3.1.3. Políticas	12
1.1.3.1.4. Responsabilidad	12
1.1.3.2. Factor Social	13
1.1.3.2.1. Comunicación.....	13
1.1.3.2.2. Liderazgo.....	13
1.1.3.2.3. El estímulo a la excelencia	14
1.1.3.2.4. Relaciones interpersonales	14
1.1.3.3. Factor Psicológico	14
1.1.3.3.1. Motivación	14
1.1.3.3.2. Satisfacción	15
1.1.3.3.3. Participación	16
1.1.4. Teorías que sustentan el Clima Organizacional	16
1.1.4.1. Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor.....	16
1.1.4.2. Teoría sobre el Clima Laboral de Rensis Likert	17
1.1.4.3. Teoría de los Factores de Herzberg	18
1.1.5. Indicadores del Clima Organizacional	19
1.1.5.1. Potencial Humano.....	19
1.1.5.1.1. Liderazgo.....	20
1.1.5.1.2. Innovación.....	20
1.1.5.1.3. Recompensa	20
1.1.5.1.4. Confort	21
1.1.5.2. Diseño Organizacional.....	21
1.1.5.2.1. Estructura	21
1.1.5.2.2. Toma de decisiones	22
1.1.5.2.3. Comunicación organizacional.....	22
1.1.5.2.4. Remuneración.....	22
1.1.5.3. Cultura Organizacional.....	23

1.1.5.3.1. Identidad.....	23
1.1.5.3.2. Conflictos	24
1.1.5.3.3. Motivación	24
1.2. Satisfacción Laboral.....	25
1.2.1. Teorías de la satisfacción laboral	25
1.2.1.1. Aproximación bifactorial	25
1.2.1.1.1. Factores higiénicos (o insatisfactorios)	26
1.2.1.1.2. Factores motivacionales (o satisfactores).....	27
1.2.1.2. Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia.....	28
1.2.1.2.1. Teoría del ajuste en el trabajo	28
1.2.1.2.2. Teoría de la discrepancia de Locke	28
1.2.1.3. Aproximaciones situacionales	29
1.2.1.3.1. Modelo de procesamiento de información social.....	29
1.2.1.3.2. Teoría de los eventos situacionales	30
1.2.1.3.2.1. Características situacionales	30
1.2.1.3.2.2. Eventos situacionales	30
1.2.1.4. Aproximación Dinámica.....	30
1.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral	31
2. Análisis de Antecedentes Investigativos.....	31
2.1. Antecedentes Investigativos Locales	31
2.1.1. Primer antecedente investigativo local	31
2.1.2. Segundo antecedente investigativo local	32
2.2. Antecedentes Investigativos Nacionales	32
2.2.1. Primer antecedente investigativo nacional	32
2.2.2. Segundo antecedente investigativo nacional	33
2.3. Antecedentes Investigativos Internacionales	34
2.3.1. Primer antecedente investigativo internacional	34

2.3.2.	Segundo antecedente investigativo internacional.....	35
2.3.3.	Tercer antecedente investigativo internacional	35
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....		37
1.	Técnicas e instrumentos de verificación	38
1.1.	Técnicas	38
1.2.	Instrumentos.....	38
1.3.	Cuadro de Coherencias	38
1.3.1.	Clima Organizacional.....	38
1.3.2.	Satisfacción del Usuario Interno	40
1.4.	Modelo de Instrumentos.....	42
1.4.1.	Cuestionario de Clima Organizacional.....	42
1.4.2.	Cuestionario de Satisfacción del Usuario Interno	42
2.	Campo de Verificación.....	42
2.1.	Ubicación espacial	42
2.2.	Ubicación temporal.....	43
2.3.	Unidades de estudio	43
2.3.1.	Criterios de Inclusión	44
2.3.2.	Criterios de Exclusión	44
3.	Estrategias de recolección de datos.....	44
3.1.	Organización	44
3.2.	Recursos.....	45
3.2.1.	Humanos.....	45
3.2.2.	Materiales	45
3.2.3.	Financieros	46
3.2.4.	Institucionales.....	46
3.3.	Confiabilidad y Validación de los Instrumentos.....	46
3.4.	Criterios para el manejo Estadístico de Resultados.....	47

3.4.1.	A nivel de recolección	47
3.4.2.	A nivel de sistematización	48
3.4.3.	A nivel de análisis de datos	48
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		49
1.	Resultados	50
1.1.	Características de la Población de Estudio	50
1.1.1.	Sexo	50
1.1.2.	Edad.....	51
1.1.3.	Estado Civil	52
1.1.4.	Tiempo de Servicio.....	53
1.1.5.	Condición Laboral	54
1.1.6.	Ocupación.....	55
1.2.	Clima Organizacional	57
1.2.1.	Indicadores del Clima Organizacional	57
1.2.2.	Variable de Clima Organizacional	58
1.3.	Satisfacción del Usuario Interno.....	59
1.3.1.	Indicadores de Satisfacción del Usuario Interno.....	59
1.3.2.	Variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	61
1.4.	Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno	62
1.5.	Relación entre los indicadores Clima Organizacional y los indicadores de la Satisfacción del Usuario Interno.....	65
2.	Discusión	84
CONCLUSIONES		88
RECOMENDACIONES		89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		90
ANEXOS.....		96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de Coherencias de la Variable Independiente “Clima Organizacional”.	38
Tabla 2: Cuadro de Coherencias de la Variable Dependiente “Satisfacción del Usuario Interno”.	40
Tabla 3: Unidades de estudio de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	43
Tabla 4: Sexo de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.....	50
Tabla 5: Edad de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	51
Tabla 6: Estado Civil de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	52
Tabla 7: Tiempo de Servicio de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.....	53
Tabla 8: Condición Laboral de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.....	54
Tabla 9: Ocupación de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	55
Tabla 10: Indicadores del Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	57
Tabla 11: Variable de Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	58
Tabla 12: Indicadores de la Variable Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	59
Tabla 13: Variable de Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.....	61
Tabla 14: Prueba de normalidad entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.	62
Tabla 15: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.....	64
Tabla 16: Prueba de normalidad entre los indicadores de Clima Organizacional y los indicadores de la Satisfacción del Usuario Interno.....	65
Tabla 17: Relación entre los indicadores de Clima Organizacional y los indicadores de Satisfacción del usuario interno.	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cálculo de coeficiente de Alfa de Cronbach para las variables de estudio.	47
Figura 2: Sexo de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	50
Figura 3: Edad de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	51
Figura 4: Estado Civil de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	52
Figura 5: Tiempo de Servicio de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	53
Figura 6: Condición Laboral de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	54
Figura 7: Ocupación de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara - Sachaca.	56
Figura 8: Indicadores del Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	57
Figura 9: Variable de Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	58
Figura 10: Indicadores de Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	60
Figura 11: Variable de Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.	61
Figura 12: Prueba de normalidad del Clima Organizacional.	63
Figura 13: Prueba de normalidad de la Satisfacción del Usuario Interno.	63
Figura 14: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.	64
Figura 15: Prueba de normalidad de la dimensión Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional.	66
Figura 16: Prueba de normalidad de la dimensión Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional.	66
Figura 17: Prueba de normalidad de la dimensión Cultura de la Organización de la variable de Clima Organizacional.	67
Figura 18: Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	67
Figura 19: Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	68

Figura 20: Prueba de normalidad de la dimensión Interacción con el jefe inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	68
Figura 21: Prueba de normalidad de la dimensión Oportunidades de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	69
Figura 22: Prueba de normalidad de la dimensión Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	69
Figura 23: Prueba de normalidad de la dimensión Interrelación con los Compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	70
Figura 24: Prueba de normalidad de la dimensión Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	70
Figura 25: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	73
Figura 26: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo en General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	73
Figura 27: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interacción con el jefe Inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	74
Figura 28: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Oportunidades de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	74
Figura 29: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	75
Figura 30: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interrelación con los compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	75
Figura 31: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	76
Figura 32: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	76

Figura 33: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo en General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	77
Figura 34: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interacción con el jefe Inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	77
Figura 35: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Oportunidades de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	78
Figura 36: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	78
Figura 37: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interrelación con los Compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	79
Figura 38: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	79
Figura 39: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	80
Figura 40: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo en General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	80
Figura 41: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interacción con el jefe Inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.	81
Figura 42: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Oportunidad de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	81
Figura 43: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.....	82

Figura 44: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interrelación con los Compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno. 82

Figura 45: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno..... 83



INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el entorno empresarial de salud, se ha demostrado que el estudio del clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, es decir, de los trabajadores dentro de una organización, se ha convertido en un tema de interés creciente debido a su impacto laboral (1, 2). El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en el entorno laboral y este, se define como el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto a las prácticas, políticas y procedimientos de las mismas que influyen en su motivación y comportamiento, mientras que la satisfacción del usuario interno se relaciona con la percepción y la experiencia de los empleados respecto a diversos aspectos de su trabajo y su relación con la empresa (3, 4). Así mismo, se refiere al grado de contenido o conformidad que experimentan los empleados de la organización con respecto a su trabajo y a la entidad en general. Ambos conceptos están estrechamente vinculados para lograr un adecuado ambiente de trabajo (5, 6).

En la literatura reciente, se ha encontrado que un clima organizacional positivo está asociado a una alta satisfacción del usuario interno (7, 8).

En este contexto, es fundamental abordar los problemas que afectan al clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, con el fin de promover un ambiente laboral positivo y propicio para el desarrollo personal y profesional de los empleados. Este estudio se enfocó en analizar la situación actual de la organización en términos de clima organizacional y satisfacción del usuario interno, en el cual se identificaron los principales problemas y se propusieron estrategias efectivas para mejorarlos.

En el tiempo que vengo laborando en la institución con mención en el título de la tesis, he logrado identificar muchas diferencias personales y laborales entre el personal. Primeramente, algunos trabajadores hablan de otros colaboradores con el fin de que se pueda pensar cosas erróneas acerca de cómo trabaja una persona y en segundo lugar que algunos usuarios internos tienen sobrecarga laboral, evidenciando que hay una mala gestión por parte de los superiores de diferentes trabajadores. Lo cual me llevó a preguntarme si hay un buen clima organizacional debido a las diferencias entre los usuarios internos que uno puede observar.

El presente trabajo consta de tres capítulos, en el primer capítulo se menciona el marco teórico el cual nos brinda una amplia definición de los diferentes conceptos a tratarse y así mismo, nos otorga el contraste de otros estudios como los antecedentes investigativos que respaldan este trabajo, en el segundo capítulo se describe acerca de la metodología, en la cual se realizó una evaluación descriptiva minuciosa de las estrategias metodológicas utilizadas en la ejecución de la investigación, incluyendo el cuadro de coherencia y de la población de estudio y en el tercer capítulo se desarrolló resultados y discusión, en el cual se logró analizar si hay o no relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Finalmente, se detallan las conclusiones y recomendaciones.



HIPÓTESIS

Dado que, el clima organizacional es un conjunto de características del entorno laboral, como las relaciones interpersonales, la cultura organizacional y las condiciones físicas del trabajo; las cuales afectan el comportamiento del personal de una organización y la satisfacción laboral es el resultado de la experiencia individual en el entorno laboral. Es probable que exista relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa 2024.



OBJETIVOS

General

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa 2024.

Específicos

- Determinar cómo es el clima organizacional que se encuentra en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa 2024.





CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. Marco Teórico y Antecedentes Investigativos

1. Marco Conceptual

1.1. Clima Organizacional

Se define como el conjunto de características estables que determinan a una organización y la distinguen de otras (1,9). Los pioneros de este concepto son Lewin Lippit y White, quienes hacían referencia a conceptos como atmósfera social, postulando la existencia de seis dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional, calor y apoyo (10, 11).

Se podría decir que el clima organizacional está muy relacionado a la motivación de sus integrantes. “El clima organizacional desempeña un papel muy importante e influye en la conducta de sus miembros y, a su vez este influye directamente con su trabajo” (1, 10).

De igual manera puede señalarse que el clima organizacional se da por la relación social entre trabajadores, el cual se ve persuadido por los valores, actitudes y creencias de cada integrante; así también el entorno juega un papel único en la percepción que tendrá cada miembro sobre el clima laboral de su institución (12).

El clima organizacional suele ser elevado cuando los integrantes de la organización están altamente motivados, son capaces de establecer relaciones satisfactorias, alentadoras, afectuosas y cooperativas entre todos los miembros. Sin embargo, cuando los miembros de la organización no están lo suficientemente motivados, o debido a la frustración o a un obstáculo para reunirse necesidades individuales, el ambiente organizacional es mayormente bajo (1, 13).

“El bajo clima organizacional se caracteriza por el desinterés, la apatía, la insatisfacción, el aburrimiento o el desajuste entre los integrantes, provocando que se confronten abiertamente contra la institución creando huelgas o grupos activistas en favor a una marcha” (13).

“A pesar de que existen diversas herramientas, métodos e investigaciones diferentes para medir el clima organizacional, la mayor parte de los integrantes coinciden en la necesidad de medir características o variables en dos partes: una es el clima organizacional actual de la organización y dos, el clima organizacional como debería ser. La semejanza entre ellos revelará dificultades que pueden ser resueltas más adelante” (14).

1.1.1. Determinantes que influyen en el Clima Organizacional

1.1.1.1. Estilo de Liderazgo

El estilo de liderazgo se refiere a los comportamientos y métodos que un líder utiliza para motivar, guiar y dirigir a su equipo hacia la meta de objetivos específicos. Este puede variar desde una perspectiva autoritaria hasta un encuadre participativo y transformacional (1, 15).

1.1.1.2. Políticas Organizacionales

Las políticas organizacionales son directrices formales y explícitas establecidas por una organización para guiar el comportamiento y la toma de decisiones de sus trabajadores, asegurando la coherencia y el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, entre otros. Pudiendo actuar en el clima organizacional (1, 16).

1.1.1.3. Valores Gerenciales

Los valores gerenciales son principios fundamentales y creencias que orientan el comportamiento y la toma de decisiones de los gerentes dentro de una organización, influenciando la cultura corporativa y las prácticas de gestión (1, 17).

1.1.1.4. Características de los Miembros

Las características de los miembros en el clima organizacional se relacionan a las cualidades personales, actitudes, habilidades y conductas de los individuos dentro de una organización que afectan y son afectados por el entorno laboral o incluso el número de gerentes de sexo masculino o femenino, contribuyendo a la percepción colectiva del ambiente de trabajo con relación al clima organizacional (1, 18).

1.1.1.5. Tipo de actividad a la que se dedica una Organización

El origen de los bienes o servicios que una organización produce o proporciona, influye en la atmósfera de trabajo, las dinámicas interpersonales y las percepciones de los usuarios internos sobre su entorno laboral (1, 19).

1.1.1.6. Adelantos Tecnológicos

Los avances tecnológicos en el clima organizacional se refieren a la integración y utilización de nuevas tecnologías dentro de una institución, lo cual puede afectar significativamente la atmósfera de trabajo, el desempeño operativo y la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral; pero también otros pueden sentirse abrumados al no tener el adecuado conocimiento respecto a los adelantos tecnológicos (1, 19).

1.1.2. Tipos o categorías que describen al Clima Organizacional

1.1.2.1. Clima orientado hacia el poder

Se caracteriza por un firme énfasis en la centralización de la autoridad, la toma de decisiones jerárquica y el control. Las instituciones con este tipo de clima suelen tener líderes dominantes que fuerzan su visión y estrategias, con escasa participación o autonomía de los trabajadores (1, 20). La competencia y el individualismo pueden ser valores predominantes, y el reconocimiento se basa primordialmente en el alcance de objetivos y resultados. El bienestar de los empleados depende de sus superiores (21).

1.1.2.2. Clima orientado hacia el papel

Se caracteriza por un fuerte énfasis en la formalidad, la estructura y la adhesión a las normas y procedimientos. Las instituciones con este tipo de clima suelen tener una jerarquía clara y definida, con roles y responsabilidades bien constituidas para cada trabajador (1, 20). La comunicación suele ser formal y escrita, y las decisiones se realizan de acuerdo con las reglas y procedimientos concretados (21).

1.1.2.3. Clima orientado hacia el trabajo

Se caracteriza por un fuerte énfasis en el resultado de metas, la eficiencia y la productividad. Las organizaciones con este tipo de clima suelen tener una cultura de trabajo duro y dedicado, con expectativas elevadas para un desempeño grupal e individual (1, 20). La retroalimentación y el reconocimiento se rigen principalmente en el logro de resultados y el trabajo en equipo y la colaboración son valores primordiales (1, 21).

1.1.2.4. Clima orientado hacia la gente

Se caracteriza por un sólido énfasis en las personas, las relaciones y el bienestar de los trabajadores. Las instituciones con este tipo de clima suelen valorar la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación libre. Se fomenta la intervención de los empleados en la resolución de decisiones, y se les brinda oportunidades para el crecimiento profesional y personal (1, 20). El reconocimiento y la recompensa se basan tanto en el desempeño individual como en las aportaciones al equipo (1). Por otro lado, en la teoría de Clima Organizacional de Likert concluye dos grandes tipos de climas en las organizaciones como (1, 21):

1.1.2.4.1. Clima de tipo Autoritario

“Conformado por dos sistemas: Sistema I, explotación arbitraria, caracterizado por el miedo de los trabajadores y decisiones tomadas solo por los superiores; Sistema II, patriarcal autoritario, en el que existe confianza entre la dirección y los subordinados, empleando recompensas y castigos como fuente de incentivo en actitudes hacia los empleados” (1, 22). Presentando como características la centralización del poder, liderazgo dominante, heteronomía, comunicación de arriba hacia abajo, falta de confianza y elevado nivel de estrés. Así mismo, presentando consecuencias negativas como: Baja moral y motivación de los empleados, improductividad, elevada rotación del personal, dificultad para atraer talento e incremento del absentismo (1, 20).

1.1.2.4.2. Clima de tipo participativo

Se distingue por un sólido énfasis en la implicación de los trabajadores en la toma de decisiones, la comunicación abierta y el trabajo colaborativo. Las organizaciones con este tipo de atmósfera suelen tener líderes que animan la participación de los empleados y aprecian sus ideas y aportes. La comunicación fluye en todas las direcciones, y los empleados se sienten cómodos para manifestar sus opiniones y preocupaciones. Teniendo consecuencias positivas como: Participación de los empleados, comunicación abierta, confianza y respeto mutuo, trabajo en equipo, empoderamiento de los empleados y reconocimiento y recompensa. Así mismo, pueden desarrollarse muchos beneficios como un incremento de moral y motivación de los trabajadores, mayor productividad, menor rotación de personal, mayor competencia para atraer talento y un mejor acuerdo de decisiones (1, 20).

1.1.3. Factores que influyen en el Clima Organizacional

1.1.3.1. Factor Organizacional

Son aquellos componentes internos de una organización que influyen en el clima organizacional y en las experiencias de los trabajadores (1, 23). En el cual, se incluye los atributos físicos de la organización sin tener en cuenta los componentes humanos, cuya estructura no es transparentemente percibida por cada uno de sus colaboradores, convirtiéndose en un acontecimiento subjetivo (1, 24). Se pueden encontrar las siguientes características:

1.1.3.1.1. Estructura

Es un elemento organizacional clave que influye en el clima organizacional y en las experiencias de los trabajadores (1, 20). El cual hace resaltar a los reglamentos y procedimientos (1, 25).

1.1.3.1.2. Normas

Son un grupo de reglas no escritas o expectativas compartidas por los miembros de una institución que dispone cómo se debe comportar en diferentes ocasiones (1, 20). Estas reglas pueden ser formales o informales, explícitas o implícitas, y pueden englobar una amplia gama de aspectos, desde la manera de vestir hasta la forma de interactuar con los colegas de trabajo y los usuarios externos. Encontrándose mayor importancia en establecer metas y normas de desempeño cuyo objetivo es hacer un excelente trabajo (1, 25).

1.1.3.1.3. Políticas

Son lineamientos formales establecidos por una organización que describen las reglas, procedimientos y expectativas de comportamiento para sus empleados (1, 12). Estas políticas en los trabajadores son reglas escritas, que surgen de la declaración de la visión y misión de la institución (1, 20).

1.1.3.1.4. Responsabilidad

Se da por el nivel de compromiso a la obligación o el deber que tienen los trabajadores de una organización de realizar

sus tareas, obligaciones y compromisos de manera eficiente y ética (1). Implica asumir las consecuencias de sus acciones y decisiones, y contribuir al éxito de los objetivos de la institución (12, 20).

1.1.3.2. Factor Social

Se vincula a las interacciones, relaciones y dinámicas grupales que se dan entre los trabajadores de una organización. Estos aspectos sociales afectan en la forma en que los usuarios internos experimentan su empleo y en la percepción que tienen del clima organizacional (1, 20). Diferenciándose los siguientes elementos:

1.1.3.2.1. Comunicación

Es un elemento primordial del factor social en el clima organizacional. Se relaciona a la manera en que se transfiere información, ideas y sentimientos entre los colaboradores de una organización (1). Una comunicación efectiva es esencial para originar un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y productivo (1, 20).

1.1.3.2.2. Liderazgo

Se dice la capacidad de poder que tienen los líderes para motivar, inspirar y orientar a los trabajadores hacia el cumplimiento de objetivos comunes (1, 20). “Es la influencia de un individuo en la conducta de los demás en la búsqueda eficaz y eficiente de los objetivos trazados, a través de la capacidad de dirigir y persuadir a otros con entusiasmo para que ejecuten las acciones previstas (26).”

1.1.3.2.3. El estímulo a la excelencia

Se refiere a las acciones y estrategias que aplica una organización para estimular el elevado rendimiento, la innovación y la búsqueda continua del progreso entre sus trabajadores. Una de dichas estrategias viene a ser el reconocimiento por parte de las jefaturas hacia los usuarios internos que lograron alcanzar y sobrepasar las metas establecidas (1, 20).

1.1.3.2.4. Relaciones interpersonales

Son las interacciones, vínculos y dinámicas que se dan entre los trabajadores de una institución (1, 20). Estas relaciones pueden ser formales o informales, y poseen un impacto significativo en la apreciación que los empleados tienen del ambiente de trabajo y en su bienestar general (1, 27).

1.1.3.3. Factor Psicológico

“El clima se desarrolla como una medida percibida de las cualidades de una organización y se precisa como un grupo de características percibidas por sus colaboradores que pueden inferirse de la forma en que la organización y los departamentos interactúan consciente o inconscientemente con sus empleados y la sociedad (28).”

1.1.3.3.1. Motivación

Es un aspecto primordial en el clima organizacional. El cual hace referencia al conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro de los individuos y que los impulsan a

concretar acciones para alcanzar un objetivo o satisfacer una necesidad. La motivación de los trabajadores está influenciada por múltiples factores, como las características del trabajo, las recompensas, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y el liderazgo de la institución (1, 20). Hay tres tipos de motivación: La motivación intrínseca, corresponde a la satisfacción que siente el sujeto originado por la misma conducta o tareas al ser realizada y no depende de ningún incentivo externo (1). La motivación extrínseca, en este caso lo que motiva a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño y la motivación trascendente; que no se obtiene al conseguir ningún incentivo o por alguna satisfacción interna, se da por un beneficio o satisfacción que obtiene un usuario externo, o bien porque este evita algo negativo para sí mismo (29).

1.1.3.3.2. Satisfacción

El fin de toda organización es alcanzar una satisfacción mutua, tanto de los trabajadores como de la organización propiamente dicha, y donde ambos convergen hacia una misma finalidad, dicha satisfacción se logrará cuando las dos partes vean cumplidas sus metas y propósitos (1, 30). La percepción positiva de los usuarios internos respecto a su bienestar mental y emocional en el entorno laboral. Esta satisfacción engloba aspectos como la seguridad emocional, la motivación, el reconocimiento, el apoyo social y la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la institución (31).

1.1.3.3. Participación

Nivel en que los trabajadores están mental y emocionalmente involucrados y comprometidos con su empleo y la institución. Este concepto engloba la motivación, el sentido de pertenencia, la percepción de influencia y control sobre el ambiente laboral, y la identificación con los objetivos y valores de la empresa (1, 32). Es fundamental para la unificación de las personas a la organización y así mismo, para sentirse parte de la empresa en la que trabaja (33).

1.1.4. Teorías que sustentan el Clima Organizacional

1.1.4.1. Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor

En su libro "El lado humano de la empresa", Douglas McGregor investiga el comportamiento de los individuos en el trabajo, proponiendo dos teorías: la X y la Y (33).

La Teoría Y, idea que el esfuerzo físico y mental que requiere el trabajo es similar al del juego y la diversión. Las personas buscan motivación y un ambiente adecuado para disfrutar de su labor diaria, estimulando su desarrollo y permitiéndoles cumplir sus metas personales. Bajo estas condiciones propicias, los trabajadores asumen responsabilidades y compromisos con la institución (1, 33).

Por el contrario, la Teoría X asume que los trabajadores son pesimistas, estáticos, rígidos y tienen una aversión innata al trabajo que los lleva a eludir responsabilidades (33).

McGregor concluye que, si las organizaciones brindan un entorno y condiciones que incentiven el desarrollo personal y el éxito de metas individuales, los trabajadores se involucrarán en la ejecución de los objetivos organizacionales, produciendo una ventaja competitiva (1, 33).

En conclusión, lo más importante para una organización, es crear un ambiente de trabajo favorable que incentive el crecimiento personal y profesional de sus usuarios internos, lo que a su vez se interpretaría en el éxito de la institución (1, 33).

1.1.4.2. Teoría sobre el Clima Laboral de Rensis Likert

El comportamiento de los individuos en una organización está fuertemente relacionado con la forma en que son dirigidos y las condiciones del entorno laboral. Esta teoría, conocida como teoría de la contingencia, propone que la conducta individual está determinada por la percepción de cada persona en el contexto organizacional (1, 34).

La teoría establece tres tipos de variables:

- **Variables causales:** Son variables independientes que definen el rumbo del crecimiento y el logro de resultados de la institución. Estas pueden incluir el estilo de liderazgo, la estructura organizacional y la estrategia empresarial (34).
- **Variables intermedias:** Estas miden la condición interna de la empresa, como la animación de los trabajadores, el desempeño laboral, la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables son

fundamentales porque reflejan los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución (34).

- **Variables finales:** Estas surgen del choque de las variables causales e intermedias, y se enfocan en los productos obtenidos por la organización, como la productividad, las ganancias o las pérdidas (34).

En conclusión, la teoría de la contingencia proyecta que el comportamiento individual en una organización depende de la interrelación entre las variables causales, intermedias y finales. Es decir, el éxito de una organización está influenciado por la forma en que los líderes dirigen a los empleados, las condiciones del entorno laboral y la percepción que tienen los trabajadores sobre su empleo (1, 34).

1.1.4.3. Teoría de los Factores de Herzberg

Está enfocada en la gestión y la motivación de los trabajadores, establece que la conducta humana está impulsada por dos factores: factores de higiene y factores motivacionales (1, 35).

Los factores de higiene, también conocidos como factores extrínsecos, son elementos externos al trabajador que incluyen aspectos como la remuneración, las condiciones de laburo, la seguridad laboral y el estilo de liderazgo. Estos son necesarios para originar un ambiente laboral básico, pero son insuficientes para motivar a los empleados a largo plazo (35).

Los factores motivacionales, también llamados como factores intrínsecos, nacen de necesidades internas del individuo y se relacionan con aspectos como el cumplimiento de objetivos, la satisfacción laboral, la autorrealización y el desarrollo personal

(1). Estos son los que realmente estimulan la motivación y el desempeño de los trabajadores (35).

Sin embargo, los resultados de los factores de higiene son temporales y no son lo suficientemente resistentes por sí solos para garantizar una excelente función. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad fundamental de crear un clima organizacional motivador y hacer todo lo posible para enriquecer el trabajo de los usuarios internos. Esto significa proporcionarles oportunidades para desarrollar su potencial, alcanzar sus metas y encontrar satisfacción en su labor (1, 35).

1.1.5. Indicadores del Clima Organizacional

El clima organizacional, conformado por diversos indicadores, es crucial su estudio y evaluación. Estos sirven como guía para la creación de cuestionarios u otras herramientas que permitan determinar el clima dentro de la organización. La efectividad de estas herramientas radica en su capacidad para depurar las dimensiones más relevantes de la organización en estudio (1, 36).

Litwin (2019) afirma que la evaluación periódica del clima organizacional no solo es una herramienta para enfrentar cambios organizacionales, sino también para fortalecer la innovación y el compromiso con el mejoramiento continuo de la organización (36).

1.1.5.1. Potencial Humano

El potencial humano, comprendido como la capacidad que tienen las personas para desarrollar sus habilidades, conocimientos y aptitudes para lograr objetivos individuales y organizacionales, es un factor crucial dentro del clima organizacional (1, 37). Un clima organizacional positivo, caracterizado por la satisfacción laboral,

el compromiso, la motivación y el trabajo en grupo, incrementa el desarrollo del potencial humano y, por ende, el éxito de la institución (38, 39). Este indicador comprende los siguientes sub indicadores:

1.1.5.1.1. Liderazgo

Un líder efectivo es aquel que tiene la capacidad de influir en el actuar y pensar de los demás, orientándolos hacia el alcance de metas y objetivos compartidos. Para ello, debe desarrollar habilidades como la organización, la gestión y la delegación de funciones de manera eficaz y eficiente (38, 39).

1.1.5.1.2. Innovación

“Esta dimensión del clima organizacional se refiere a la predisposición de una organización a abrazar la novedad y modificar sus métodos de trabajo”. Esta actitud proactiva hacia el cambio y estrechamente unida al empleo de la tecnología, permite optimizar el desempeño del personal y potenciar sus habilidades (1, 40).

1.1.5.1.3. Recompensa

Se caracteriza por el reconocimiento y las acciones positivas que una institución toma para estimular el desarrollo y la utilización del potencial de sus colaboradores. Esta práctica va más allá de la simple retribución económica y busca implementar un ambiente de trabajo que motive, inspire y empodere a los trabajadores para alcanzar su máximo potencial (37, 40).

1.1.5.1.4. Confort

Es un estado de bienestar y satisfacción que experimentan los trabajadores cuando se sienten valorados, apoyados y seguros para desenvolver su potencial al límite. Este estado se alcanza cuando existe un equilibrio entre las necesidades individuales de los colaboradores y las exigencias del entorno laboral (37, 40).

1.1.5.2. Diseño Organizacional

Es la planificación y estructuración estratégica del entorno laboral para originar un clima positivo, saludable y productivo que incremente el desarrollo del potencial humano y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para poder brindar condiciones adecuadas de trabajo (1, 37). Hay tres elementos que se deben tomar en cuenta al organizar o re organizar una institución. Primeramente, definir el modelo organizacional más idóneo; en segundo lugar, expresar el modelo organizacional en un organigrama; y finalmente crear los manuales organizacionales donde estén las explicaciones detalladas necesarias, con el fin de comprender cómo procede la organización (1, 40). El diseño organizacional consta de los siguientes subindicadores:

1.1.5.2.1. Estructura

Es la manera en que se organizan y distribuyen los deberes, las responsabilidades y las relaciones de autoridad dentro de una institución (1, 37). Una estructura organizacional efectiva define claramente los roles y responsabilidades de cada persona o equipo, establece líneas de comunicación y toma de decisiones, y determina

cómo se coordinan los diferentes departamentos para lograr objetivos comunes (41, 42).

1.1.5.2.2. Toma de decisiones

Proceso de seleccionar el camino de acción más adecuado para lograr los objetivos de la institución. Este proceso involucra la identificación de problemas, la generación de alternativas, la evaluación de las opciones y la selección de la mejor medida (1, 37). Una toma de decisiones efectiva es indispensable para crear un clima organizacional positivo y productivo, ya que permite a la empresa aprovechar las oportunidades, resolver problemas, asignar recursos, gestionar el cambio y adaptarse al entorno (37, 40).

1.1.5.2.3. Comunicación organizacional

Proceso de trueque de información, ideas, quejas y sentimientos entre los usuarios de una organización, tanto internos como externos (1). Esta comunicación puede ser verbal, no verbal o escrita, y se lleva a cabo a través de diversos canales, como reuniones, correos electrónicos, conversaciones cara a cara, redes sociales y documentos oficiales (37, 41).

1.1.5.2.4. Remuneración

Es un sistema de recompensas que una empresa brinda a sus empleados a cambio de su trabajo (1). Este sistema comprende tanto los pagos monetarios (remuneraciones, bonificaciones y comisiones) como los beneficios no

monetarios (seguro médico, plan de jubilación y vacaciones) (13, 37).

1.1.5.3. Cultura Organizacional

Es el grupo de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos que caracterizan a una empresa y que influyen en la manera en que interactúan los trabajadores, toman decisiones y realizan su trabajo. La cultura organizacional es un elemento intangible que se manifiesta en la forma en que se hacen las cosas en la empresa, en el lenguaje que se emplea, en las historias que se cuentan y en los símbolos que se utilizan (1). Teniendo como siguientes características una cultura organizacional fuerte: Valores compartidos, creencias comunes, normas establecidas, fuerte sentido de identidad, comunicación abierta y honesta, confianza y respeto mutuo, compromiso y motivación y adaptabilidad al cambio (20, 43). “Se comprende como cultura organizacional a las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización” (38).

1.1.5.3.1. Identidad

Es la percepción que los integrantes de una organización tienen de sí mismos y de lo que los distingue de otras organizaciones. Esta identidad se edifica a partir de los valores, creencias, normas y comportamientos compartidos que distinguen a la empresa, y se refleja en la forma en que la organización se presenta al mundo exterior (1, 44). “Así, el sentimiento de identidad está integrado por el quién soy yo, a su vez determinado por el dónde estoy y qué hago”. El termino conocido como “Empowerment” hace referencia a la delegación de

poderes haciendo sentir al personal parte de la institución (13, 44).

1.1.5.3.2. Conflictos

Son desacuerdos o enfrentamientos entre dos o más usuarios o grupos dentro de una organización. Estos conflictos pueden nacer por múltiples razones, como diferencias de opiniones, metas o intereses, recursos limitados, mala comunicación o personalidades incompatibles. Todo ello implica una vigilancia constante de los problemas surgidos e implementación de actividades que ayuden al progreso de la organización. El cómo se manejen los conflictos constituye parte fundamental del clima organizacional (1, 45).

1.1.5.3.3. Motivación

Se caracteriza por las fuerzas internas y externas que impulsan a los trabajadores a actuar, comprometerse y esforzarse por cumplir los objetivos de la organización (1). Esta motivación puede provenir de múltiples factores como la satisfacción personal, el deseo de crecimiento profesional, la búsqueda de recompensas o el compromiso con los valores de la empresa (46, 47).

La satisfacción laboral y el clima organizacional son dos conceptos estrechamente vinculados que tienen un impacto significativo en el éxito individual y organizacional. Si bien la satisfacción laboral se refiere al bienestar psicológico del trabajador con respecto a su trabajo, el clima organizacional se define como la percepción que los usuarios tienen del ambiente laboral en general (1, 48).

1.2. Satisfacción Laboral

Es el bienestar psicológico y emocional que experimenta un individuo con respecto a su laburo. Es un estado mental positivo que nace cuando las expectativas y necesidades del trabajador se cumplen o superan con la realidad del trabajo. La satisfacción laboral es un factor importante tanto para el éxito personal como para el éxito organizacional (2, 49).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que, desde la perspectiva psicológica, la satisfacción laboral está directamente vinculada a la salud laboral que gestiona el bienestar del empleado en todos los niveles ocupacionales, y es fundamento para una legítima aspiración de trabajo decente, concepto que desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) defiende el trabajo con dignidad, protección y seguridad social. Todos estos aspectos son firmes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos (2, 50).

1.2.1. Teorías de la satisfacción laboral

Ferrero nos brinda un panorama de las múltiples teorías que han surgido en dirección a la satisfacción laboral. Estas teorías han ofrecido marcos conceptuales para investigaciones e intervenciones prácticas en este ámbito. El autor las clasifica en cuatro categorías principales (51):

1.2.1.1. Aproximación bifactorial

Esta teoría busca describir mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Aquí se formula la existencia de dos factores que dirigen el comportamiento de las personas. Propuesta por Herzberg, distingue entre factores higiénicos (salario y condiciones laborales) y factores motivacionales (reconocimiento y crecimiento profesional). Los primeros evitan la insatisfacción, mientras que los segundos impulsan la satisfacción (2, 52).

1.2.1.1.1. Factores higiénicos (o insatisfactorios)

Los factores higiénicos se relacionan con las condiciones básicas del entorno laboral y eluden la insatisfacción cuando son propicios (2, 46). Sin embargo, cuando estos factores son insuficientes, pueden generar insatisfacción, pero no contribuyen directamente a la satisfacción. Algunos ejemplos de factores higiénicos engloban (52):

- Salario y beneficios: Una remuneración justa y competitiva, así como beneficios como seguro médico, vacaciones pagadas y planes de jubilación (46,52).
- Condiciones laborales: Un ambiente de trabajo seguro, limpio y ergonómico, con acceso a los recursos y herramientas necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva (46, 52).
- Seguridad laboral: La sensación de estabilidad y seguridad en el trabajo, con una mínima probabilidad de despidos o recortes de personal (46, 52).
- Supervisión justa: Un estilo de liderazgo justo y equitativo, donde los trabajadores se sienten valorados y respetados por sus superiores (46, 52).
- Relaciones interpersonales: Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, con buenas relaciones entre compañeros de trabajo y con la gerencia (46, 52).

1.2.1.1.2. Factores motivacionales (o satisfactores)

Los factores motivacionales, por otro lado, se relacionan con el contenido del trabajo en sí mismo y son los que empujan la satisfacción (2, 47). Cuando estos factores están presentes, los trabajadores se sienten motivados, comprometidos y entusiasmados con su laburo. Algunos ejemplos de factores motivacionales comprenden (52):

- Logro: La oportunidad de realizar tareas desafiantes y significativas, donde los trabajadores puedan sentir que están contribuyendo a algo importante (47, 52).
- Reconocimiento: El reconocimiento y la valoración del trabajo bien hecho, por parte de los superiores como de los compañeros de trabajo (47, 52).
- Crecimiento profesional: Oportunidades de aprendizaje, desarrollo y crecimiento profesional que concedan a los empleados escalar en su carrera y extender sus habilidades (47, 52).
- Responsabilidad: La autonomía y la responsabilidad para tomar decisiones y controlar el propio trabajo (47, 52).
- Posibilidad de ascenso: El panorama de desarrollo en la organización y la posibilidad de aceptar mayores responsabilidades y retos (47, 52).

1.2.1.2. Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia

Se basan en la idea de que la satisfacción laboral depende de la comparación que los trabajadores hacen entre su situación actual y sus expectativas. Si notan una disconformidad negativa, experimentarán insatisfacción (2, 53).

1.2.1.2.1. Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría, propuesta por Edward E. Lawler III en 1973, es una de las aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia que esclarece la satisfacción laboral. Se basa en la idea de que los trabajadores experimentan satisfacción cuando perciben que sus características individuales y sus necesidades encajan con las demandas del empleo y las oportunidades que este ofrece (2, 54). Ferrero, dice que “la base de la misma es el concepto de correspondencias entre el individuo y el ambiente laboral” (55). En esta teoría, el nivel de satisfacción e insatisfacción son observados como predictores de la viabilidad de que un trabajador vaya a mantenerse en su puesto de trabajo, alcance tener éxito en este y reciba los reconocimientos anhelados” (2, 56).

1.2.1.2.2. Teoría de la discrepancia de Locke

Esta teoría se fundamenta en que la satisfacción que los trabajadores experimentan con su trabajo está vinculada con la disconformidad entre sus expectativas y los resultados que obtienen. Así mismo, tiene importantes consecuencias para la gestión de recursos humanos y el progreso de la satisfacción laboral. Las instituciones pueden usar los principios de esta teoría para establecer

expectativas claras y precisas, brindar oportunidades para el cumplimiento de metas, recompensar el desempeño efectivo y estimular la comunicación abierta (2, 57). Locke expone tres componentes esenciales que contribuyen a la explicación del desarrollo de la discrepancia (58):

- La satisfacción con las dimensiones del trabajo.
- La descripción de las dimensiones.
- La relevancia de las dimensiones.

1.2.1.3. Aproximaciones situacionales

Estas teorías, como la de Porter y Lawler, resaltan el valor del contexto en la satisfacción laboral. Consideran que la influencia de los distintos factores que la afectan puede variar según las condiciones específicas de cada trabajador y organización (2, 59).

1.2.1.3.1. Modelo de procesamiento de información social

El modelo del procesamiento de la información social (MPIS), expuesto por Richard E. Nisbett y Lee Ross en 1981, es un marco teórico elemental para concebir cómo las personas perciben, interpretan y responden a la información pública (2, 60). A distinción de los enfoques conductuales que se focalizan en las respuestas observables, el MPIS se centra en los procesos cognitivos internos que median estas respuestas (61). Este modelo, sustenta que los individuos forman su conducta tomando como base la información a su disposición en un determinado tiempo de su contexto social (2, 61). Se origina de la idea de que los trabajadores moldean sus actitudes, conductas y opiniones a su entorno social y a la

realidad de sus circunstancias y conductas previas y presentes (63).

1.2.1.3.2. Teoría de los eventos situacionales

La satisfacción laboral, según esta teoría, se ve persuadida por dos componentes principales: las características del entorno laboral y los eventos particulares que ocurren dentro de ese ambiente (2, 63).

1.2.1.3.2.1. Características situacionales

Los factores laborales que influyen en la decisión de aceptar un trabajo, es que los individuos suelen evaluar diversas características, como la remuneración, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, las políticas de la institución y el estilo de control (2, 63).

1.2.1.3.2.2. Eventos situacionales

En las vivencias laborales que surgen tras incorporarse al puesto, cuando un colaborador comienza un nuevo trabajo. Enfrenta múltiples situaciones, tanto positivas como negativas, que forman parte de su experiencia laboral (2, 63).

1.2.1.4. Aproximación Dinámica

Esta teoría, dada por Steers y Luthans, ve la satisfacción laboral como una evolución dinámica que varía con el tiempo. Los factores que la influyen pueden cambiar a lo largo de la carrera

profesional del trabajador y según las transiciones que experimente dentro de la institución (2, 64).

1.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral

"Ruiz, apoyándose en la investigación de Locke, se decidió identificar y analizar las variables que influyen en la Satisfacción Laboral, considerando que esta surge de la asociación de múltiples elementos relacionados con el trabajo (65)."

2. Análisis de Antecedentes Investigativos

2.1. Antecedentes Investigativos Locales

2.1.1. Primer antecedente investigativo local

Agüero (2019), realizó una tesis titulada "Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud de Tiabaya, Arequipa 2019". El principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Tiabaya, este fue un estudio de tipo descriptivo relacional. Para la recolección de datos de este estudio se utilizó la técnica de "Cuestionario". Para la primera variable: "Evaluación del clima organizacional", se empleó un formulario de preguntas validado por el MINSA y para la segunda variable: "Evaluación del desempeño laboral", se utilizó un formulario de preguntas aprobado en una tesis de la Universidad Católica San Pablo. Empleándose esto para determinar si había o no una relación entre ambas variables descritas. El estudio llegó a la conclusión de que los resultados encontrados según el estadígrafo de Pearson mostraron una relación entre las variables de $r = 0.785$, este valor corroborado con la escala valorativa de Pearson estableció que hay una relación favorablemente positiva entre

el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Tiabaya (1).

2.1.2. Segundo antecedente investigativo local

Starke (2017), realizó una tesis denominada “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017”. El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de San Martín de Socabaya, este fue un estudio de tipo descriptivo relacional. La técnica que se empleó fue el “Cuestionario”. Con relación a los instrumentos, fue el cuestionario de Litwin y Stringer para clima organizacional y para la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, estas fueron validadas con la prueba del alfa de Cronbach. Se encontró que el 81.4% del personal de salud de la Microred tiene un clima organizacional alto, en cuanto a la satisfacción se obtuvo que solo el 45.7% está satisfecho. A partir de la prueba de Chi cuadrado ($X^2=5.86$) mostró que el clima organizacional y la satisfacción laboral presentaron relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$). Se concluyó que el 41.4% de los trabajadores de la Microred de Salud de Socabaya que están satisfechos laboralmente tienen un clima organizacional alto (66).

2.2. Antecedentes Investigativos Nacionales

2.2.1. Primer antecedente investigativo nacional

Fernández (2023), en su tesis titulada “Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023”. El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del

Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, este fue un estudio en el que se utilizó un enfoque deductivo de naturaleza cuantitativa, específicamente un enfoque analítico correlacional. La técnica que se realizó para la obtención de datos fue el “Cuestionario”. La población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 88 trabajadores. Los resultados determinaron que, la edad con mayor frecuencia estuvo entre 20 a 30 años (55.7%), el sexo que predominó entre los trabajadores fue el femenino (63.6%), la condición laboral más frecuente fue de tipo contrato (72.7%) y el tiempo de servicio más frecuente estuvo comprendido entre 1 a 5 años (42%), el 70.7% de los usuarios internos que considera que existe un clima organizacional adecuado se encuentra satisfecho laboralmente. Se concluyó que se observa una correlación positiva sólida (0.835) y estadísticamente significativa ($p=0.022$) entre el ambiente laboral en la organización y el grado de satisfacción de los usuarios internos que trabajan en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, en Ayacucho (67).

2.2.2. Segundo antecedente investigativo nacional

Lince (2024), en su tesis denominada “Clima Organizacional y Satisfacción de Cliente Interno, Personal Médico y de Enfermería y su Relación a Factores Laborales en Establecimientos de Salud pertenecientes a la Microred Metropolitana, Tacna, 2023”. El objetivo principal de este estudio fue medir la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial (médicos y enfermeras) en una institución de Tacna, Perú. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue el “Cuestionario”. Siendo esta una investigación observacional, correlacional, de corte transversal y prospectiva. Se utilizó una muestra de 94 profesionales (20 médicos y 74 enfermeras). Se encontró que el 34% del grupo de estudio tenía 21 años a más de tiempo de servicio y en la misma proporción aquellos con 11 a 20 años. El 37,2% refiere haber sido rotado de 4 a 5 veces en el periodo

de trabajo. Sólo el 80,9% accede a guardias diurnas. Para el 87,2% la actual experiencia laboral es su única fuente de ingreso. Según el clima organizacional, el 44,7% refiere que es favorable y el 55,3% como desfavorable. El 100% de los trabajadores perciben un nivel medio de la satisfacción laboral. Las subescalas de satisfacción “presión en el trabajo” y “promoción profesional” son las más relacionadas con clima organizacional, con un 30% (Rho Spearman 0,300 y $p:0.003$) y 21,6% (Rho Spearman 0,216 y $p:0.037$) respectivamente. En conclusión, existe una correlación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (68).

2.3. Antecedentes Investigativos Internacionales

2.3.1. Primer antecedente investigativo internacional

Del Ángel-Salazar et al. (2020), se realizó una investigación denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Salud”, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el norte del estado de Veracruz, México. El principal objetivo del estudio fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en una organización de salud. Se realizó un estudio transversal analítico de correlación en una unidad de medicina familiar. El tamaño de la muestra fue de 182 usuarios internos, quienes contestaron la Escala de Clima Organizacional integrada por las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral integrado por los factores de satisfacción relacionado con la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción laboral intrínseca. Se consiguió el consentimiento informado de los participantes. Se obtuvo que la mayoría presentó clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46.2%). Se encontró una correlación significativa

moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$), indicando que, a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En conclusión, se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud (69).

2.3.2. Segundo antecedente investigativo internacional

Adriazola et al. (2019), se hizo un estudio sobre “Percepción del Clima Organizacional en Atención Primaria de Salud en la Región del Maule, Chile”. Este estudio evaluó el clima organizacional en cuatro centros de Atención Primaria de Salud en diferentes comunas de la Región del Maule, Chile. Se concluye que, tanto en hospitales de alta complejidad como en atención primaria, hay una percepción negativa que impacta la dimensión de Equipos y Distribución de Personas y Materiales, destacando un déficit de recursos humanos que, como se observa en la práctica clínica, es una falla significativa con un alto impacto en la prestación de servicios de la red de salud. En conclusión, en ambos niveles de atención, las dimensiones que afectan el clima organizacional varían en términos de estabilidad laboral, lo cual se puede explicar por las diferencias en los entornos operativos: los hospitales, más centralizados bajo las directrices del Ministerio de Salud, y la Atención Primaria de Salud (APS), que opera de manera descentralizada bajo la administración de las autoridades municipales. Finalmente, se corrobora el papel de los líderes, quienes influyen positivamente en las conductas de apoyo, la orientación a las reglas, la autonomía y el profesionalismo, potenciando estas dimensiones y mejorando el clima organizacional, lo que aporta a una mejor disposición de los trabajadores (70).

2.3.3. Tercer antecedente investigativo internacional

Montoya et al. (2016), realizaron un estudio sobre “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una

Universidad Estatal Chilena”. Teniendo como objetivo el determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, realizado en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Obteniéndose como resultados, que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron apreciar un alto nivel de clima organizacional o ambiente laboral. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Concluyendo que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos (71).



CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. Técnicas e instrumentos de verificación

1.1. Técnicas

Para la recolección de datos se realizó la técnica de “Cuestionario”.

1.2. Instrumentos

Para la evaluación del clima organizacional se utilizó un “formulario de preguntas” validado por el MINSA (2008) y para satisfacción del usuario interno se empleó la cédula de preguntas sobre satisfacción laboral MINSA (2002).

1.3. Cuadro de Coherencias

1.3.1. Clima Organizacional

Tabla 1: Cuadro de Coherencias de la Variable Independiente “Clima Organizacional”.

Variables		Indicadores	Sub - Indicadores	Técnicas	Estructura del instrumento
Variable Independiente (V.I.)	Clima Organizacional Conjunto de sensaciones e impresiones de los colaboradores de una entidad de trabajo sobre el ambiente laboral.	Potencial Humano	Liderazgo	Cuestionario, formulario de preguntas validado por el MINSA (2008).	01-04-09-12-14-25
			Innovación		22-29-43
			Recompensa		20-36-40
			Confort		07-23-28-41-51
		Diseño Organizacional	Estructura		02-08-13-19-24-26-38-39-47-50
			Toma de decisiones		03-27-30-31-44
			Comunicación Organizacional		05-21-32-33-34-35-49
			Remuneración		18-37-52-53-54
			Identidad		06-10-11
			Conflictos		42-15

		Cultura Organizacional	Motivación		16-17-45-46-48
--	--	-------------------------------	------------	--	----------------

Fuente: Matriz de datos.

En la variable Clima Organizacional, se utilizó un instrumento el cual está validado por el Ministerio de Salud del Perú y ha sido aplicado en los diversos establecimientos de salud del país desde el año 2008. El instrumento denominado “Encuesta de Clima Organizacional del personal de salud” recoge información sobre las percepciones que tienen los trabajadores sobre el trato al personal y el ambiente de trabajo, lo cual se traduce generalmente en la aprobación o desaprobación en relación a lo que se espera de la organización y lo que se percibe de ella. Se utilizó una escala de Likert, para medir la aprobación del clima organizacional, tenemos: (1) totalmente en desacuerdo, (2) pocas veces de acuerdo, (3) indiferente a la opinión, (4) mayormente de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

Para cada una de las dimensiones, la puntuación quedó expresada de la siguiente manera:

Potencial Humano

Alto: 63 – 85 puntos

Medio: 40 – 62 puntos

Bajo: 0 – 39 puntos

Diseño Organizacional

Alto: 101 – 135 puntos

Medio: 65 – 100 puntos

Bajo: 0 – 64 puntos

Cultura de la Organización

Alto: 37 – 50 puntos

Medio: 23 – 36 puntos

Bajo: 0 – 22 puntos

Clima Organizacional Total

Alto: 198 – 270 puntos

Medio: 126 – 197 puntos

Bajo: 54 – 125 puntos

1.3.2. Satisfacción del Usuario Interno

Tabla 2: Cuadro de Coherencias de la Variable Dependiente “Satisfacción del Usuario Interno”.

Variables		Indicadores	Sub - Indicadores	Técnicas	Estructura del instrumento
Variable Dependiente (V.D.)	Satisfacción del usuario interno. Estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales.	Trabajo Actual	Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo	Cuestionario, Cédula de preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSA (2002).	01-02-03-04
			Organización del servicio		
			Desarrollo de habilidades		
			Información del desempeño		
		Trabajo en General	Adaptación al medio laboral		05-06-07
			Recursos, herramientas e instrumentos suficientes		
			Satisfacción en el centro laboral		
		Interacción con el jefe inmediato	Reconocimiento del trabajo bien hecho		08-09-10-11-12
			Solución de problemas		
			Dominio técnico y conocimientos de sus funciones		
			Toman decisiones		
		Oportunidades de progreso	Comunicación		13-14
			Capacitación permanente		
		Remuneraciones e incentivos	Oportunidad para recibir capacitación		15-16
			Remuneración adecuada		
			Atención de necesidades primordiales del personal		

		Interrelación con los Compañeros de Trabajo	Trabajo en equipo		17-18
			Comunicación abierta		
		Ambiente de trabajo	Claro y transparente		19-20-21-22
			Buen trato		
			Identificación Institucional		

Fuente: Matriz de datos.

En la variable Satisfacción Laboral, se utilizó el instrumento validado por el Ministerio de Salud del Perú y ha sido aplicado en los diversos establecimientos de salud del país desde el año 2002. El instrumento denominado “Encuesta de satisfacción del personal de salud”, recoge información sobre 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. Se utilizó una escala de Likert, para medir la satisfacción laboral, tenemos: (1) totalmente en desacuerdo, (2) pocas veces de acuerdo, (3) indiferente a la opinión, (4) mayormente de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

Para cada una de las dimensiones, la puntuación quedó expresada de la siguiente manera:

Trabajo Actual y Ambiente de trabajo: 04 ítems

Satisfecho : (14 - 20 puntos)
Parcialmente satisfecho : (10 - 13 puntos)
Insatisfecho : (4 - 9 puntos)

Trabajo en General: 03 ítems

Satisfecho : (11 - 15 puntos)
Parcialmente satisfecho : (8 - 10 puntos)
Insatisfecho : (3 - 7 puntos)

Interacción con el jefe Inmediato: 05 ítems

Satisfecho	: (18 - 25 puntos)
Parcialmente satisfecho	: (13 - 17 puntos)
Insatisfecho	: (5 - 12 puntos)

Oportunidad de progreso, Remuneraciones e Incentivos e Interrelación con los compañeros de trabajo: 02 ítems

Satisfecho	: (7 - 10 puntos)
Parcialmente satisfecho	: (6 puntos)
Insatisfecho	: (2 - 5 puntos)

Satisfacción Laboral (Total)

Satisfecho	: (71 - 110 puntos)
Parcialmente satisfecho	: (60 - 70 puntos)
Insatisfecho	: (22 - 59 puntos)

1.4. Modelo de Instrumentos

1.4.1. Cuestionario de Clima Organizacional

- Anexo 1

1.4.2. Cuestionario de Satisfacción del Usuario Interno

- Anexo 2

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial

La investigación tuvo lugar en la Microred de Salud Yanahuara – Sachaca, la cual está compuesta por el Centro de Salud Yanahuara, Puesto de Salud Sachaca

y Puesto de Salud Pampa de Camarones, localizados en el distrito de Yanahuara y de Sachaca.

2.2. Ubicación temporal

El estudio es de carácter coyuntural y seccional, ya que la recolección de datos correspondió a un tiempo único del año 2024, segundo semestre de ese año.

2.3. Unidades de estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los trabajadores (personal profesional, técnico de salud y otros) del Centro de Salud Yanahuara, el Puesto de Salud Sachaca y el Puesto de Salud Pampa de Camarones. El cual estuvo distribuido de la siguiente manera:

Tabla 3: Unidades de estudio de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

Personal	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Médicos	9	10.84
Odontólogos	5	6.02
Enfermeras	14	16.87
Obstetras	10	12.05
Químico Farmacéuticos	1	1.20
Nutricionistas	4	4.82
Psicólogos	2	2.41
Asistentes Sociales	2	2.41
Biólogos	4	4.82
Técnicos de Enfermería	10	12.05
Técnicos de Farmacia	3	3.61
Técnicos Administrativos	11	13.25
Otros (Limpieza, Piloto, Vigilancia)	4	4.82
Técnicos Sanitario	4	4.82
Total	83	100

Fuente: Matriz de datos.

El estudio de investigación se realizó considerando al universo de unidades de estudio, por lo que ya no se requirió de una muestra.

2.3.1. Criterios de Inclusión

- Personal que labora en la Microred de Salud Yanahuara - Sachaca (Centro de Salud Yanahuara, Puesto de Salud Sachaca y Puesto de Salud Pampa de Camarones).
- Personal que aceptó participar del estudio.
- Personal que dio su consentimiento informado.

2.3.2. Criterios de Exclusión

- Personal que no pertenece a la Microred de Salud Yanahuara – Sachaca (Centro de Salud Yanahuara, Puesto de Salud Sachaca y al Puesto de Salud Pampa de Camarones).
- Personal que no quiso participar en el estudio.
- Personal que se encontró con licencia de trabajo, vacaciones, entre otros, durante el periodo de recolección de datos.

3. Estrategias de recolección de datos

3.1. Organización

Para efectos de la recolección de datos, se realizó las coordinaciones y permisos respectivos. En primer lugar, con la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, a la cual se le pidió su respaldo en términos académicos y metodológicos. En segundo lugar, se articuló la autorización pertinente ante la Institución de la Gerencia de la Red Arequipa Caylloma, siendo esta la que nos permitió llevar el estudio de investigación en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca. Posteriormente, se coordinó con el Gerente de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca ante la aceptación por parte de la Gerencia de la Red

Arequipa Caylloma con la finalidad de poder llevar a cabo el estudio de investigación de los establecimientos anteriormente nombrados que tiene a su cargo. Finalmente, se coordinó con el personal a participar del estudio con la importancia y seriedad debida para la aplicación y realización debida de esta investigación, sin tener que interponer sus actividades laborales, (Anexo 3, 4, 5, 6 y 7).

Los instrumentos se entregaron a los trabajadores al iniciar su turno de trabajo y se les explicó como llenar los formularios, alentándolos a hacerlo de la mejor manera para que las respuestas obtenidas sean fidedignas y auténticas. Anteriormente se les solicitó la firma del consentimiento informado, con la finalidad de transparencia en dicho estudio.

3.2. Recursos

3.2.1. Humanos

El estudio de investigación se llevó a cabo por el Bachiller Moscoso Palacios, Rodrigo Martín, en calidad de Investigador. Así mismo, el desarrollo de esta investigación contó con la asesoría del Dr. Villanueva Salas, José Antonio, quién brindó el apoyo y orientación adecuada para la realización de este trabajo de estudio.

3.2.2. Materiales

- Fichas de recolección de datos.
- Fichas de Consentimiento informado.
- Fichas de Cuestionarios de evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.
- Computadora personal con Paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y Microsoft Excel, para el procesamiento y análisis de los valores obtenidos (Anexo 8).
- Impresora.

- USB.
- Material de escritorio (papel bond, lapiceros, lápiz, entre otros).

3.2.3. Financieros

La financiación y gestión del estudio en mención se llevó en la totalidad por el Bachiller Moscoso Palacios, Rodrigo Martín.

3.2.4. Institucionales

Ambientes de cada uno de los establecimientos de salud que conforman la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca (Centro de Salud Yanahuara, Puesto de Salud Sachaca y Puesto de Salud Pampa de Camarones).

3.3. Confiabilidad y Validación de los Instrumentos

Esto se realizó a través de verificación bibliográfica en la cual se indicó que ambos instrumentos (Clima organizacional MINSA 2008 y Satisfacción Laboral del Usuario Interno MINSA 2002), fueron sometidos a una evaluación al juicio de una serie de expertos para tener la seguridad de que los ítems estén midiendo lo que registran los indicadores de cada uno de los indicadores de ambas variables. De acuerdo a los especialistas, existe una muy alta validez y concordancia de los mismos según lo presentado (74,75).

Así mismo, en dicha tesis se realizó el cálculo de coeficiente de *Alfa de Cronbach* para las variables de estudios. En el cual se analizaron 114 datos procesados obtenidos del vaciado de información sobre la variable de estudios Clima Organizacional se evaluó 54 ítems, obteniéndose un valor de *alfa de Cronbach* = 0,910 y un valor de correlación promedio de 0,395 determinando un criterio excelente. De igual manera, para la variable de Satisfacción del Usuario Interno con 22 ítems se calculó un valor *alfa de Cronbach* = 0,896 y una

correlación promedio de 0,383 determinando un criterio Bueno (74, 75) (Anexo 9).

Figura 1: Cálculo de coeficiente de Alfa de Cronbach para las variables de estudio.

Tabla X

Calculo de coeficiente de Alfa de Cronbach para las variables de estudios.

Variable	N de elementos	Coeficiente (α)	Correlación media	Criterio
Clima Organizacional	54	,910	,395	Excelente
Satisfacción Laboral	22	,896	,383	Bueno

Fuente: Huamán Intuscca A, Zegarra Tasayco SE. Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de salud que labora en el Hospital Geriátrico PNP “San José” – Lima, 2022 (75).

Es así que se garantizó la autenticidad de que los datos obtenidos sean precisos y reproducibles con la finalidad de asegurar la validez y fiabilidad de los instrumentos utilizados para el desarrollo del estudio que se llevó a cabo.

3.4. Criterios para el manejo Estadístico de Resultados

El análisis estadístico de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos, se realizó a través de la utilización del Software SPSS y Microsoft Excel. Aplicando la estadística descriptiva e inferencial, donde se desarrolló la prueba estadística de R de Pearson con el objetivo de aceptar o rechazar la hipótesis en mención. Así mismo, se elaboró los cuadros estadísticos y sus gráficos correspondientes para realizar una discusión e interpretación de los valores obtenidos.

3.4.1. A nivel de recolección

La información recolectada se hizo a través de los cuestionarios impresos que se entregó a los participantes que desearon participar de la investigación en mención.

3.4.2. A nivel de sistematización

Terminada la recolección de datos, la información se ingresó al programa Microsoft Excel en una matriz de sistematización de datos.

3.4.3. A nivel de análisis de datos

Los datos de la matriz de sistematización se importaron al sistema estadístico IBM SPSS Statistics versión 27, donde se investigó el vínculo entre los factores de estudio a través de la estadística inferencial mediante la prueba de normalidad Kolmogórov - Smirnov para conocer si los datos fueron paramétricos y posteriormente se aplicó la prueba estadística R de Pearson para la relación entre variables y rho de Spearman para la relación entre los indicadores de ambas variables, debido al valor de las significancias. Seguidamente se elaboró las tablas y gráficos para la presentación de los resultados conforme a los objetivos planteados en la investigación.



CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados

1.1. Características de la Población de Estudio

1.1.1. Sexo

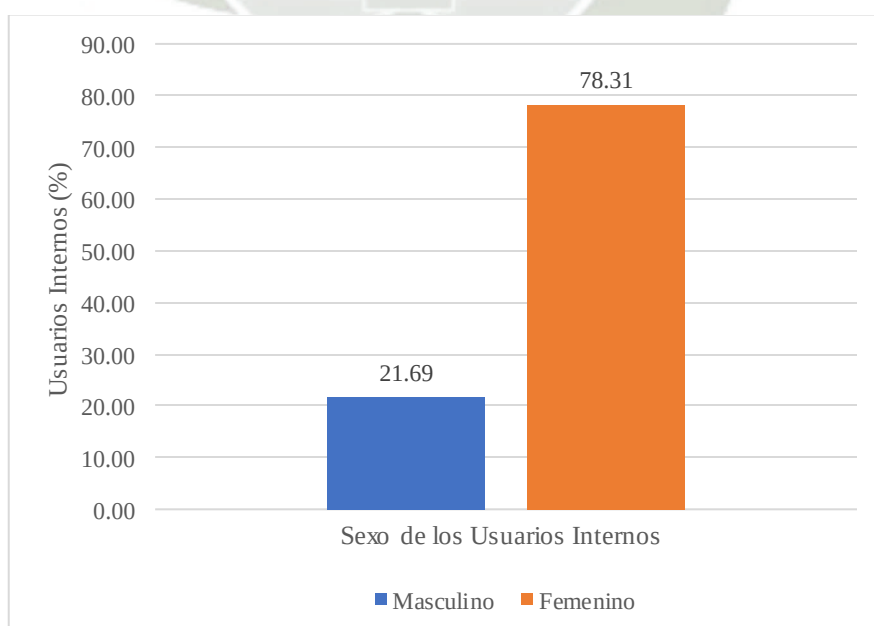
Tabla 4: Sexo de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

SEXO	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Masculino	18	21.69
Femenino	65	78.31
Total	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 4, muestra que el 78.31 % de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca es de sexo femenino, mientras que el 21.69 % corresponde al sexo masculino. Siendo más predominante el sexo femenino.

Figura 2: Sexo de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.1.2. Edad

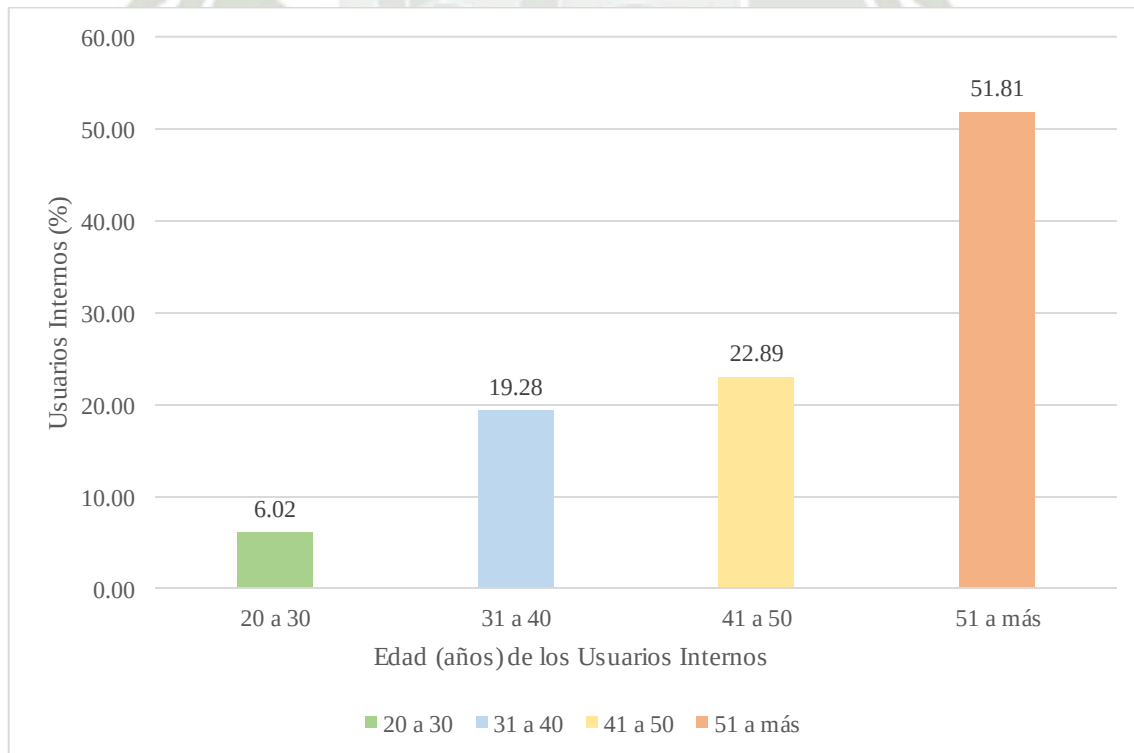
Tabla 5: Edad de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

EDAD (años)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
20 a 30	5	6.02
31 a 40	16	19.28
41 a 50	19	22.89
51 a más	43	51.81
Total	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: La Tabla 5, muestra que el 51.81 % de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca tienen de 51 años a más, mientras que el 6.02 % tienen de 20 a 30 años. La población predominante es de 51 años a más.

Figura 3: Edad de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.1.3. Estado Civil

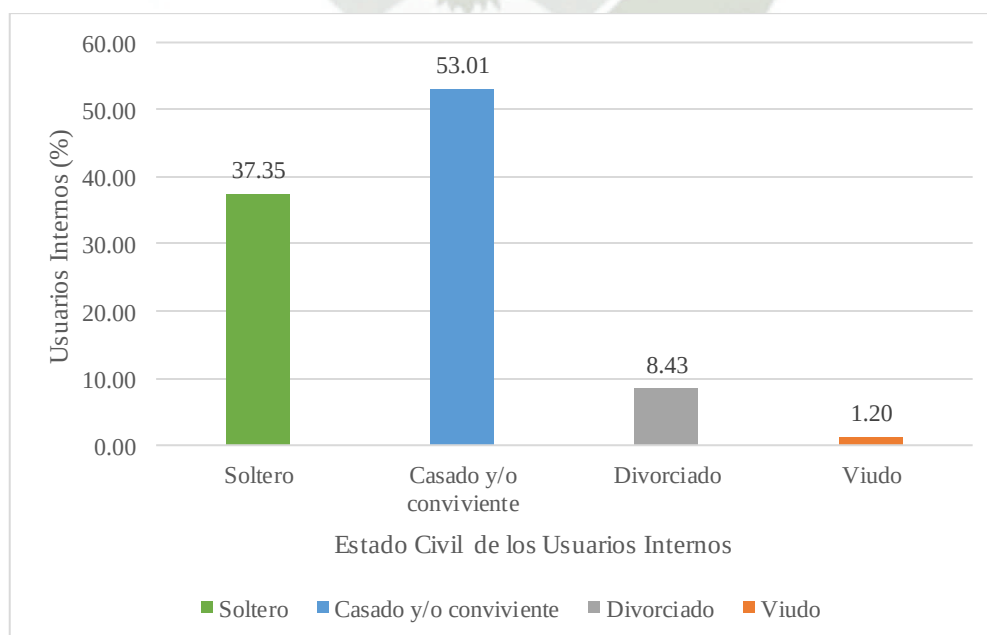
Tabla 6: Estado Civil de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

ESTADO CIVIL	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Soltero	31	37.35
Casado y/o conviviente	44	53.01
Divorciado	7	8.43
Viudo	1	1.20
Total	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: La Tabla 6, muestra que el 53.01 % de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca presenta un estado civil de casado y/o conviviente, mientras que el 1.20 % presenta un estado civil de viudez.

Figura 4: Estado Civil de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.1.4. Tiempo de Servicio

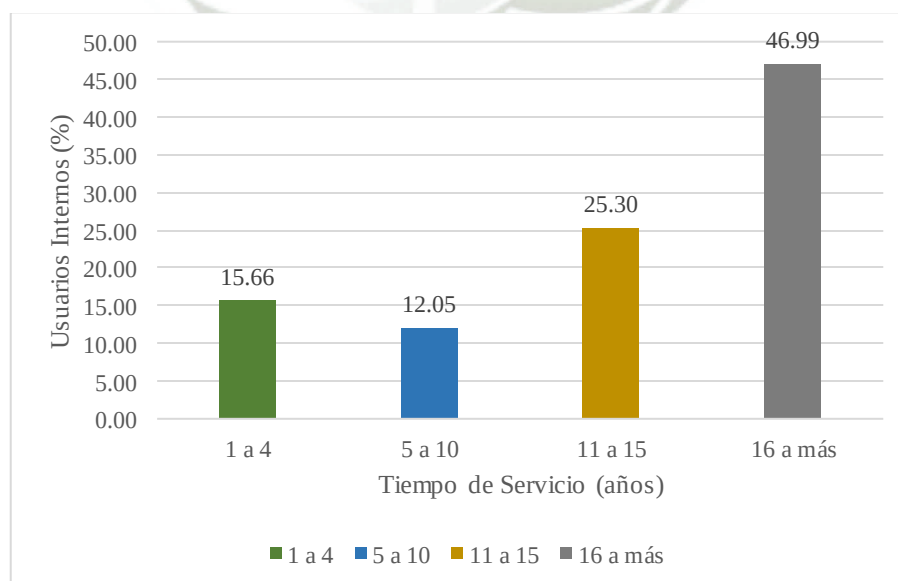
Tabla 7: Tiempo de Servicio de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

TIEMPO DE SERVICIO (años)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
1 a 4	13	15.66
5 a 10	10	12.05
11 a 15	21	25.30
16 a más	39	46.99
Total	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: La Tabla 7, muestra que el 46.99 % de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca presentan un tiempo de servicio de 16 años a más, mientras que el 12.05 % presenta de 5 a 10 años de tiempo de servicio.

Figura 5: Tiempo de Servicio de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.1.5. Condición Laboral

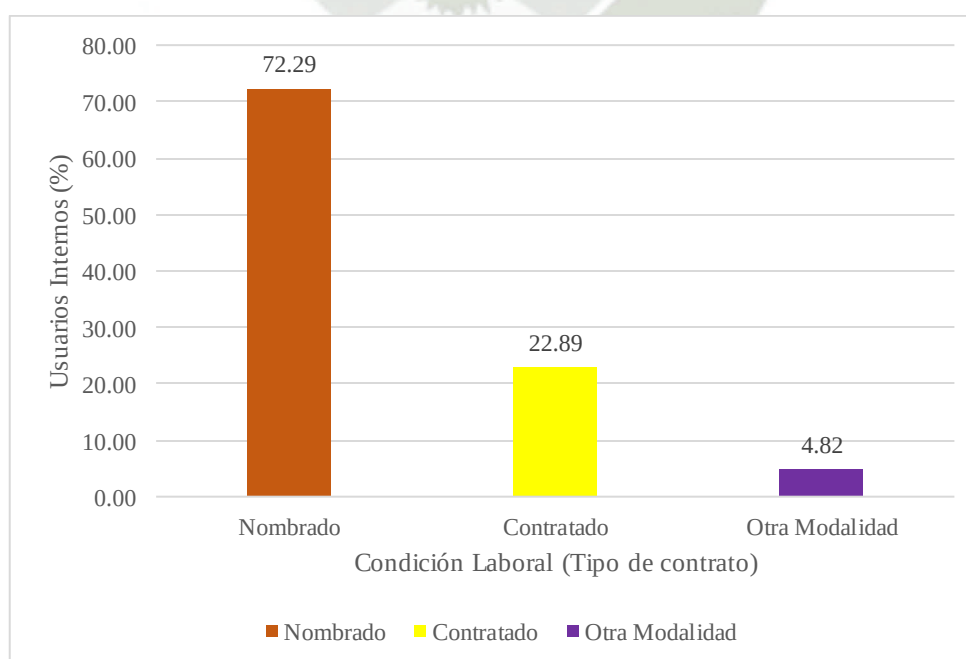
Tabla 8: Condición Laboral de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

CONDICIÓN LABORAL	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nombrado	60	72.29
Contratado	19	22.89
Otra Modalidad	4	4.82
Total	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: La Tabla 8 muestra que el 72.29 % de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca tiene una condición laboral de nombrado, el 22.89 % la modalidad de contratado mientras que el 4.82 % presenta otro tipo de modalidad de condición laboral.

Figura 6: Condición Laboral de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.1.6. Ocupación

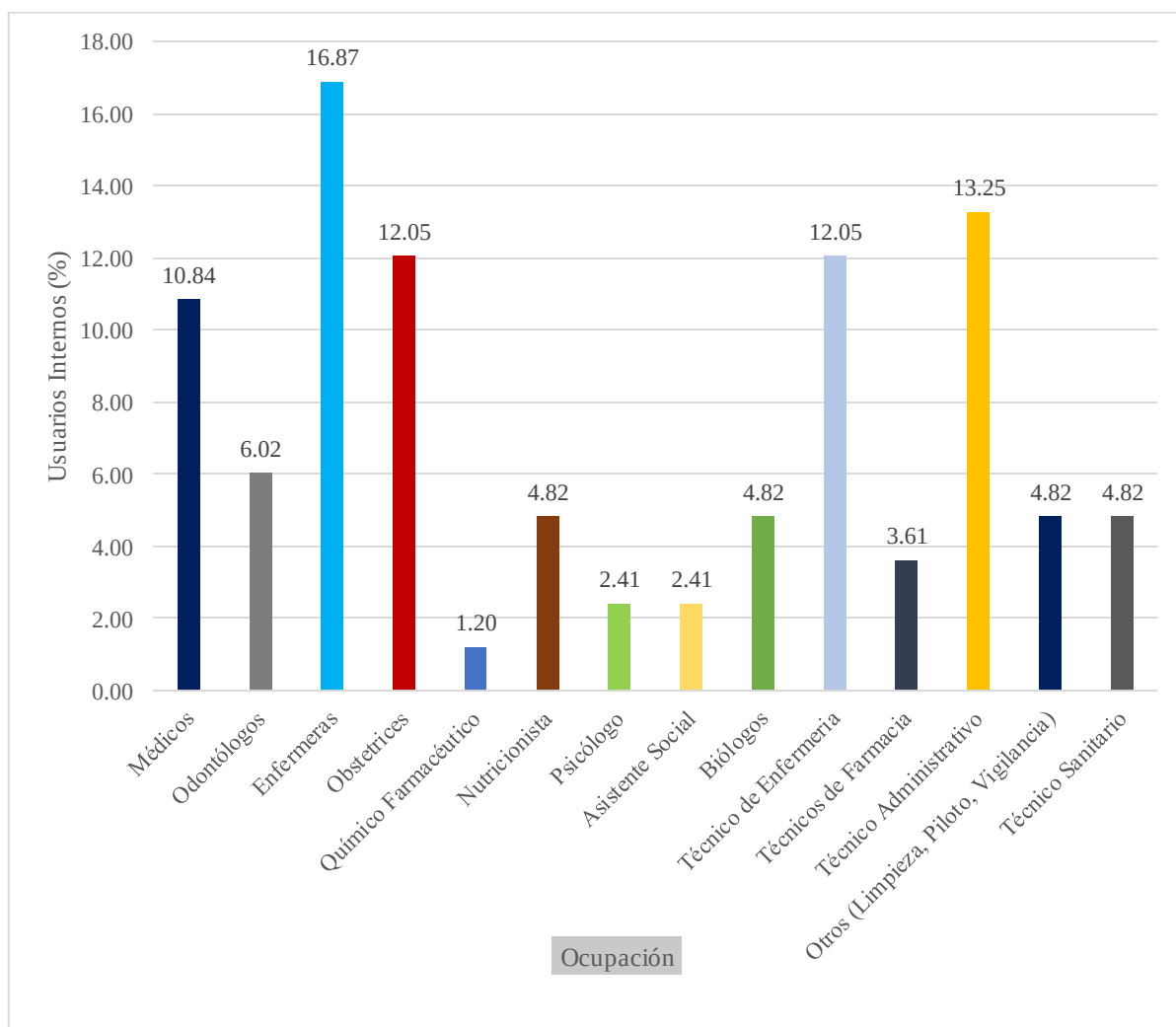
Tabla 9: Ocupación de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

OCUPACIÓN	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Médicos	9	10.84
Odontólogos	5	6.02
Enfermeras	14	16.87
Obstetras	10	12.05
Químico Farmacéutico	1	1.20
Nutricionista	4	4.82
Psicólogo	2	2.41
Asistente Social	2	2.41
Biólogos	4	4.82
Técnico de Enfermería	10	12.05
Técnicos de Farmacia	3	3.61
Técnico Administrativo	11	13.25
Otros (Limpieza, Piloto, Vigilancia)	4	4.82
Técnico Sanitario	4	4.82
Total	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: La Tabla 9, muestra que el 16.87 % de los usuarios internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca tienen la ocupación de enfermeras y/o enfermeros, el 10.84 % son médicos, el 6.02 % odontólogos, el 12.05 % obstetras, el 4.82 % nutricionistas, el 2.41 % psicólogos, el 2.41 % asistente social, el 4.82 % biólogos, el 12.05 % técnicos en enfermería, el 3.61 % técnicos en farmacia, el 13.25 % técnicos administrativos, el 4.82 % técnicos sanitarios, el 4.82 % otros (limpieza, piloto de ambulancia y vigilancia), mientras que el 1.20 % presentan la ocupación de químicos farmacéuticos.

Figura 7: Ocupación de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara - Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.2. Clima Organizacional

1.2.1. Indicadores del Clima Organizacional

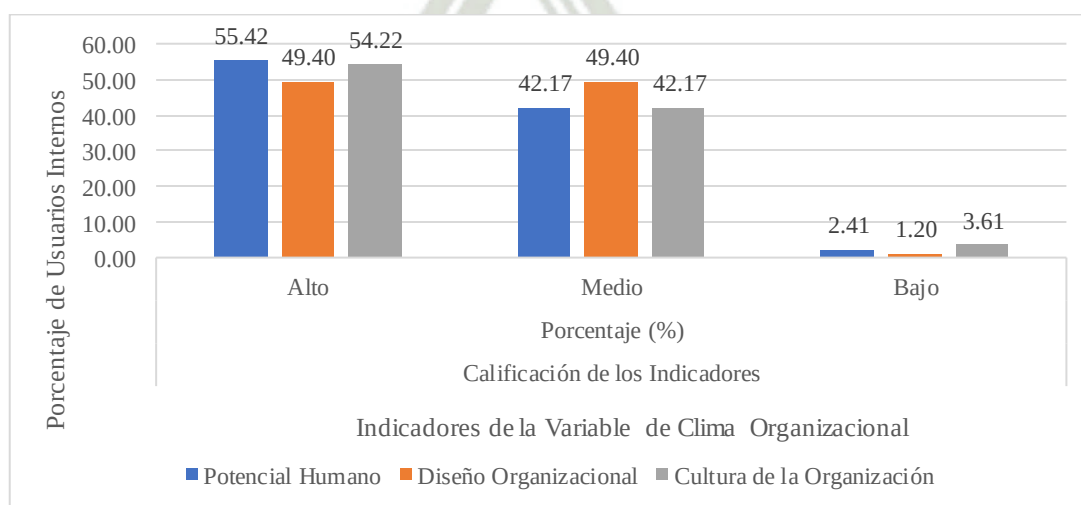
Tabla 10: Indicadores del Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

Indicadores de la Variable de Clima Organizacional	Calificación de los Indicadores							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Potencial Humano	46	55.42	35	42.17	2	2.41	83	100
Diseño Organizacional	41	49.40	41	49.40	1	1.20	83	100
Cultura de la Organización	45	54.22	35	42.17	3	3.61	83	100

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 10, se puede apreciar que dos de los tres indicadores presentaron una calificación alta con más del 50 % de la población en estudio y el otro indicador siendo este diseño organizacional, presentó 49.40 %. Así mismo, los tres indicadores tienen valores menores al 4 % con una calificación baja por parte de los Usuarios Internos.

Figura 8: Indicadores del Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.2.2. Variable de Clima Organizacional

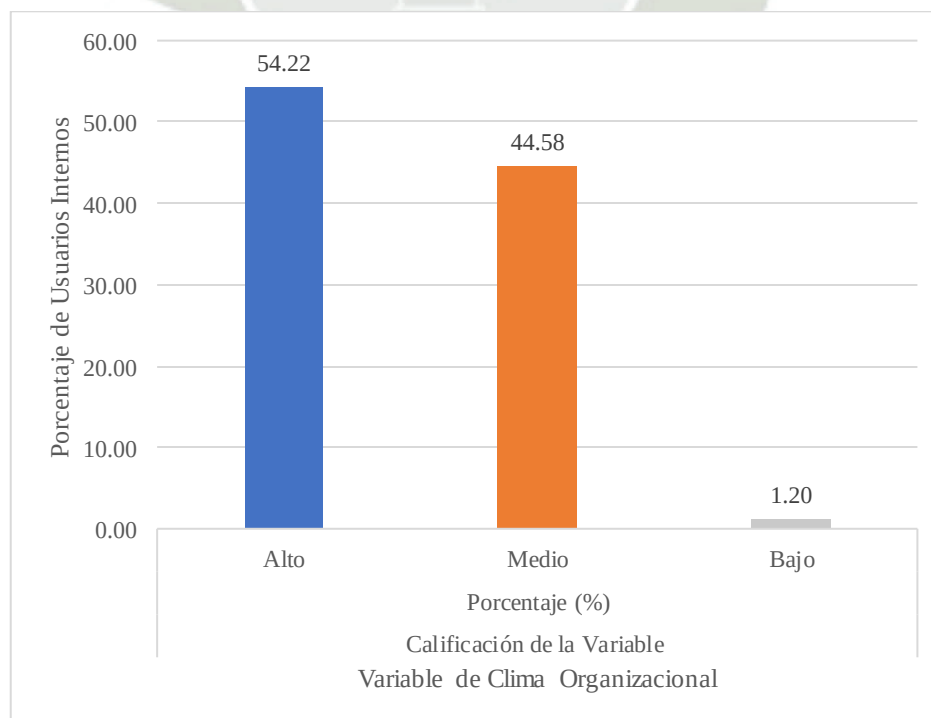
Tabla 11: Variable de Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

Variable de Clima Organizacional	Calificación de la variable de Clima Organizacional							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Clima Organizacional	45	54.22	37	44.58	1	1.20	83	100.00

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 11, muestra que el 54.22 % de la población de estudio presenta un Clima Organizacional Alto, mientras que el 1.20 % presenta un Clima Organizacional Bajo.

Figura 9: Variable de Clima Organizacional de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.3. Satisfacción del Usuario Interno

1.3.1. Indicadores de Satisfacción del Usuario Interno

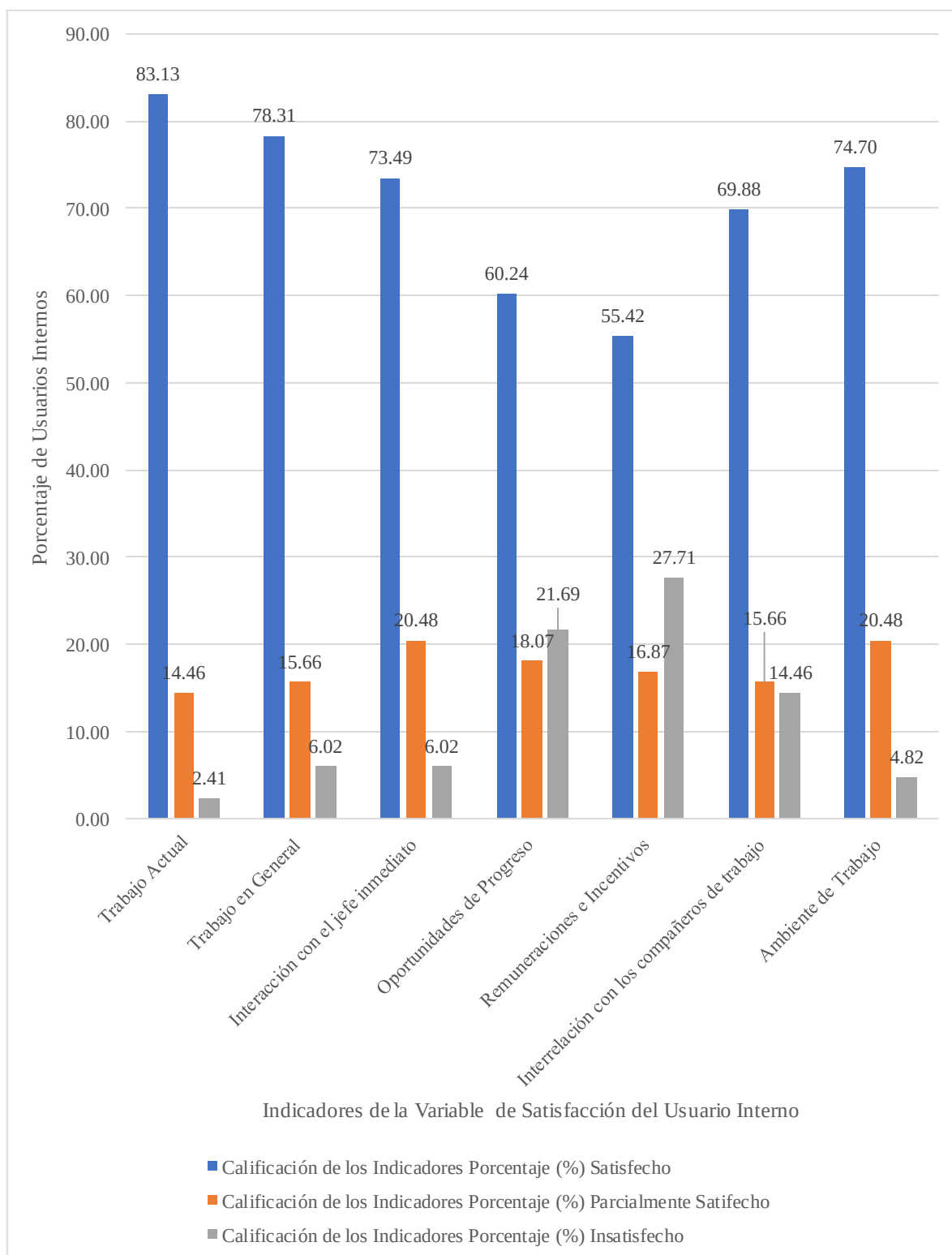
Tabla 12: Indicadores de la Variable Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

Indicadores de la Variable de Satisfacción del Usuario Interno	Calificación de los Indicadores							
	Satisfecho		Parcialmente Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Trabajo Actual	69	83.13	12	14.46	2	2.41	83	100
Trabajo en General	65	78.31	13	15.66	5	6.02	83	100
Interacción con el jefe inmediato	61	73.49	17	20.48	5	6.02	83	100
Oportunidades de Progreso	50	60.24	15	18.07	18	21.69	83	100
Remuneraciones e Incentivos	46	55.42	14	16.87	23	27.71	83	100
Interrelación con los compañeros de trabajo	58	69.88	13	15.66	12	14.46	83	100
Ambiente de Trabajo	62	74.70	17	20.48	4	4.82	83	100

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 12, muestra que todos los indicadores de la variable de Satisfacción del Usuario Interno se encuentran con un valor superior al 50 % de la población de estudio, ubicando la calificación en un nivel Satisfecho.

Figura 10: Indicadores de Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.3.2. Variable de Satisfacción del Usuario Interno

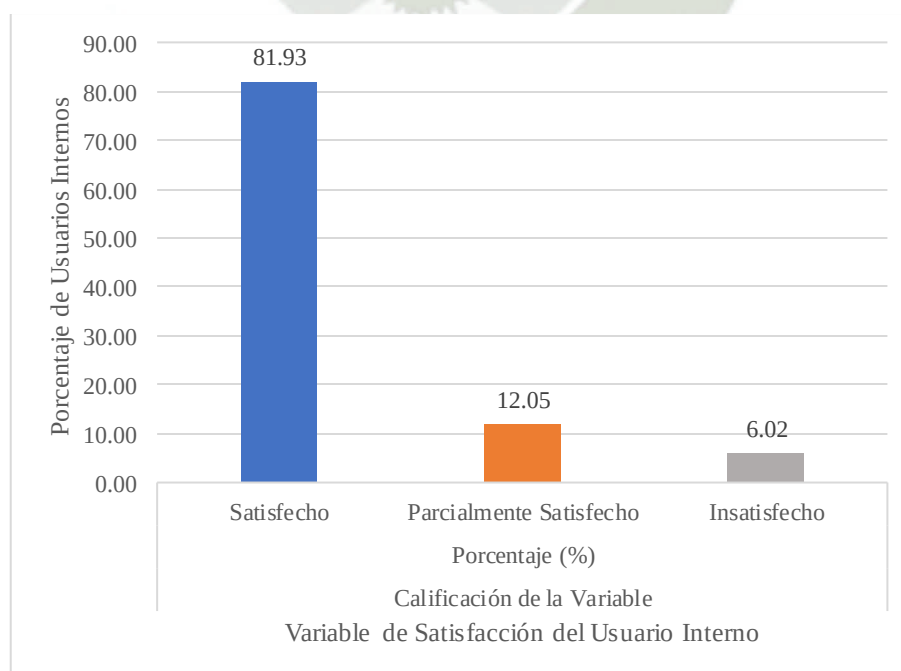
Tabla 13: Variable de Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.

Variable de Satisfacción del Usuario Interno	Calificación de la Variable							
	Satisfecho		Parcialmente Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Satisfacción del Usuario Interno	68	81.93	10	12.05	5	6.02	83	100

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 13, muestra que el 81.93% de los Usuarios Internos de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca presentan un nivel satisfecho en la satisfacción del Usuario Interno, mientras que el 6.02% presenta un nivel de Insatisfecho.

Figura 11: Variable de Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca.



Fuente: Matriz de datos.

1.4. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno

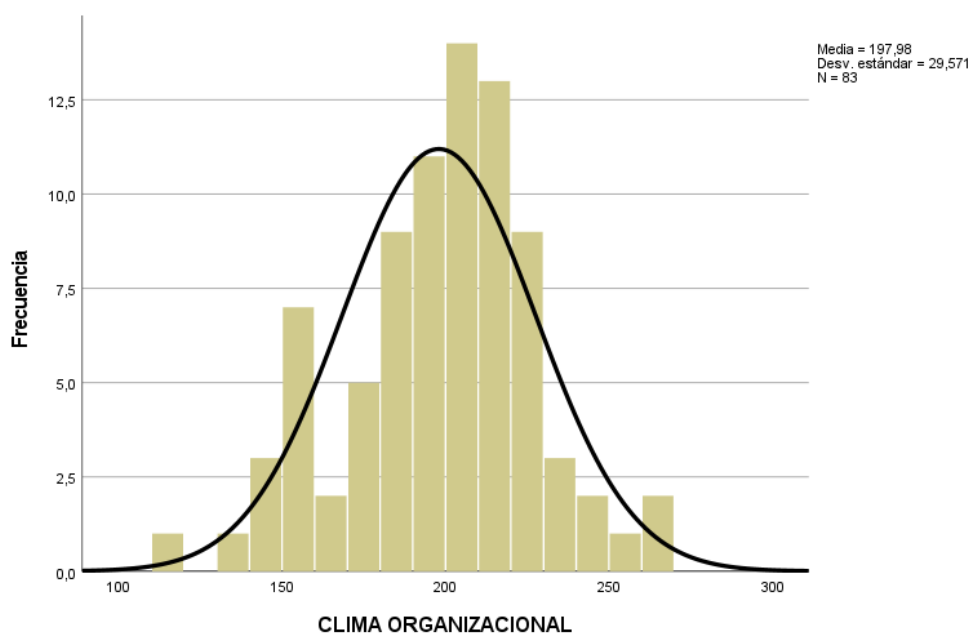
Tabla 14: Prueba de normalidad entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.

Prueba de normalidad			
Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.077	83	.982
Satisfacción del usuario interno	.092	83	.969
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Matriz de datos.

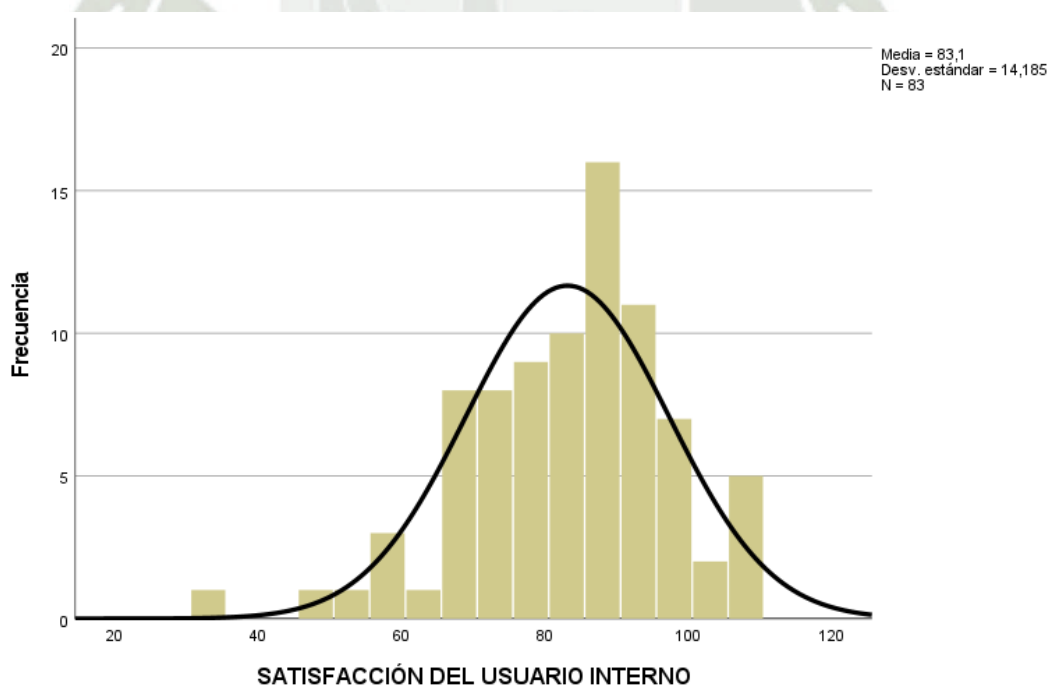
Análisis e Interpretación: En la Tabla 14, en la prueba de normalidad, se puede observar que el clima organizacional presenta una significancia de .982 y la satisfacción del usuario interno presenta una significancia de .969, es decir ambas variables presentan una significancia mayor a 0.05, presentando una normalidad por lo que se utilizarán pruebas paramétricas para la correlación de variables, en este caso R de Pearson.

Figura 12: Prueba de normalidad del Clima Organizacional.



Fuente: Matriz de datos.

Figura 13: Prueba de normalidad de la Satisfacción del Usuario Interno.



Fuente: Matriz de datos.

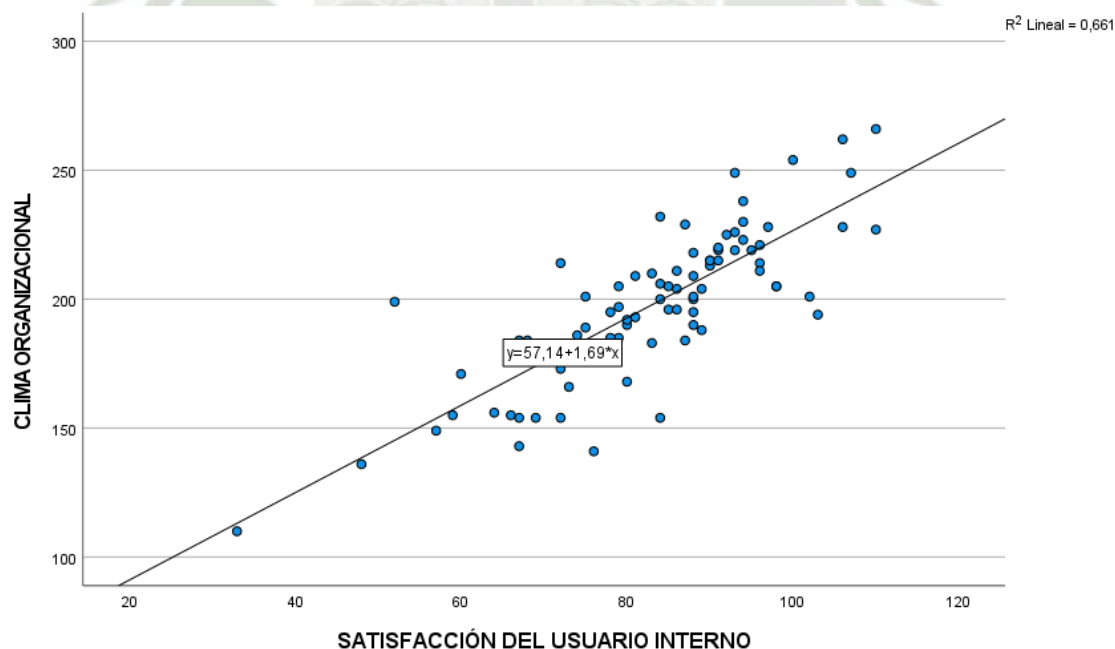
Tabla 15: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.

<i>R de Pearson</i>		
atisfacción del usuario interno		
Clima organizacional	Coef. De correlación	.813**
	Significancia	<.001
	N	83

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

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 15, se puede observar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, donde se presenta una significancia de <.001 siendo un valor menor a 0.05, lo que nos indica que existe una significancia estadística, con un coeficiente de correlación de .813**, siendo una correlación positiva considerable estadísticamente muy significativa.

Figura 14: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.


Fuente: Matriz de datos.

1.5. Relación entre los indicadores Clima Organizacional y los indicadores de la Satisfacción del Usuario Interno

Tabla 16: Prueba de normalidad entre los indicadores de Clima Organizacional y los indicadores de la Satisfacción del Usuario Interno.

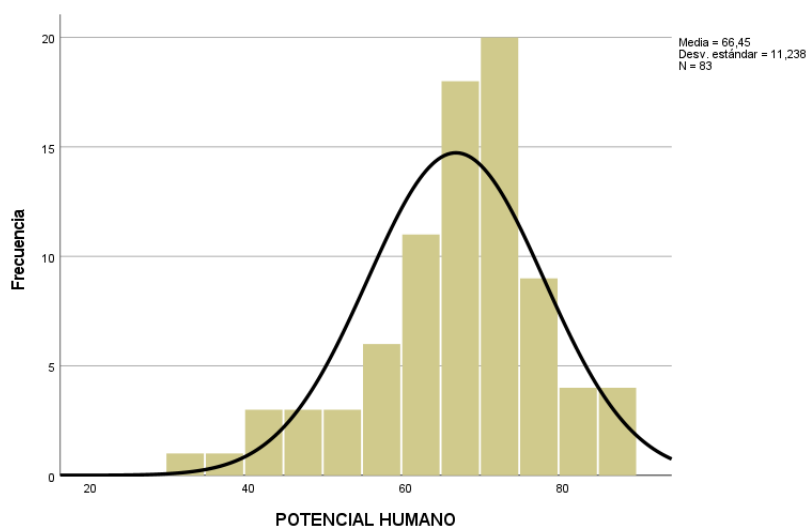
Prueba de normalidad			
Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Potencial Humano	.135	83	<.001
Diseño organizacional	.071	83	.200
Cultura de la organización	.101	83	.034
Trabajo actual	.163	83	<.001
Trabajo en general	.150	83	<.001
Interacción con el jefe inmediato	.201	83	<.001
Oportunidades de progreso	.179	83	<.001
Remuneraciones e incentivos	.145	83	<.001
Interrelación con los compañeros de trabajo	.221	83	<.001
Ambiente de trabajo	.168	83	<.001
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 16, en la prueba de normalidad, se puede observar respecto a los indicadores del clima organizacional, que el potencial humano presenta una significancia menor a .001, el diseño organizacional presenta una significancia de .200 y la cultura organizacional presenta una significancia de .034. En cuanto a los indicadores de la satisfacción del usuario interno, el trabajo actual, el trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo presentan una significancia menor a .001, es decir,

presentan una significancia menor a 0.05, presentando datos no normales por lo que se utilizaran pruebas no paramétricas para la correlación de variables, en este caso la prueba rho de Spearman.

Figura 15: Prueba de normalidad de la dimensión Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional.



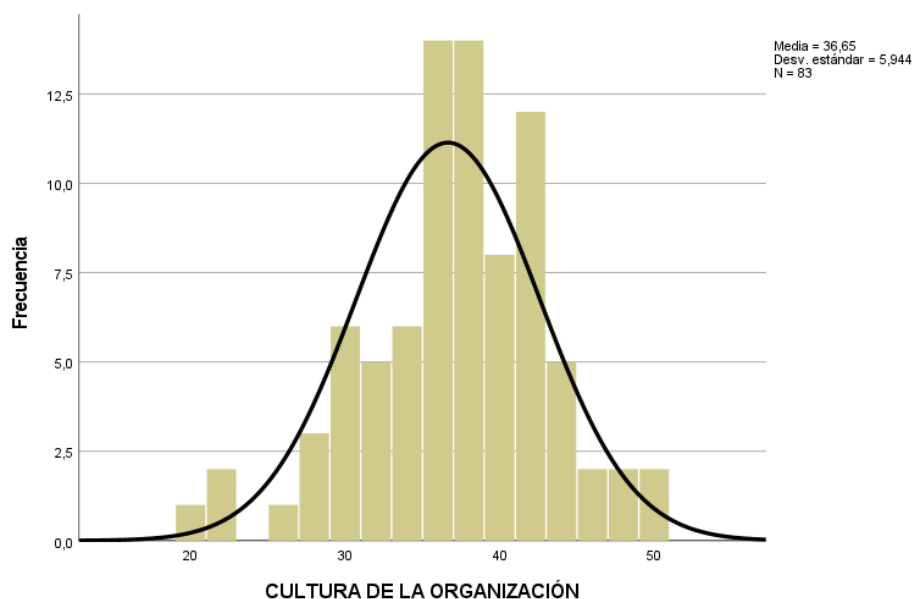
Fuente: Matriz de datos.

Figura 16: Prueba de normalidad de la dimensión Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional.



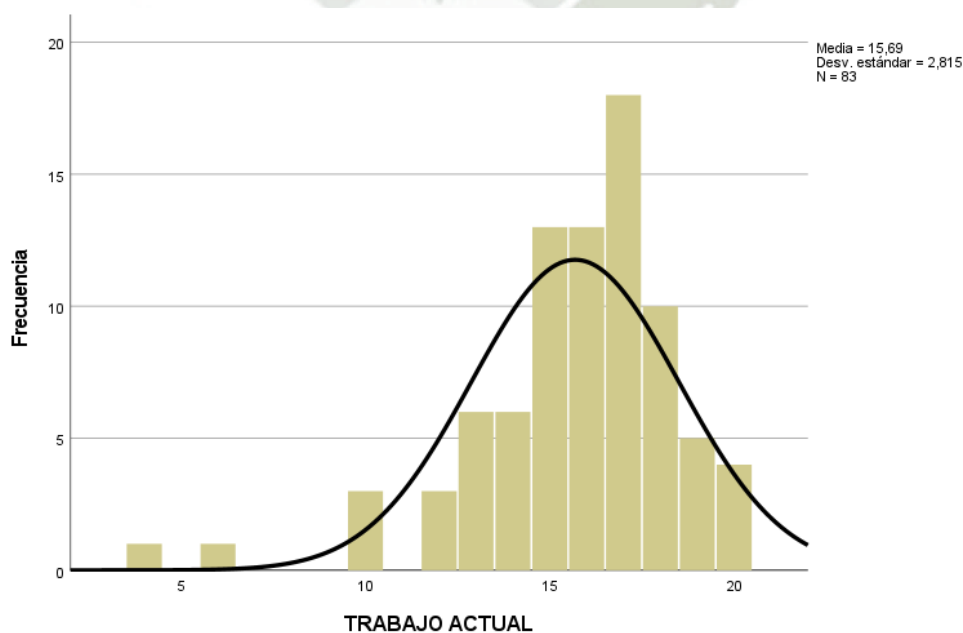
Fuente: Matriz de datos.

Figura 17: Prueba de normalidad de la dimensión Cultura de la Organización de la variable de Clima Organizacional.



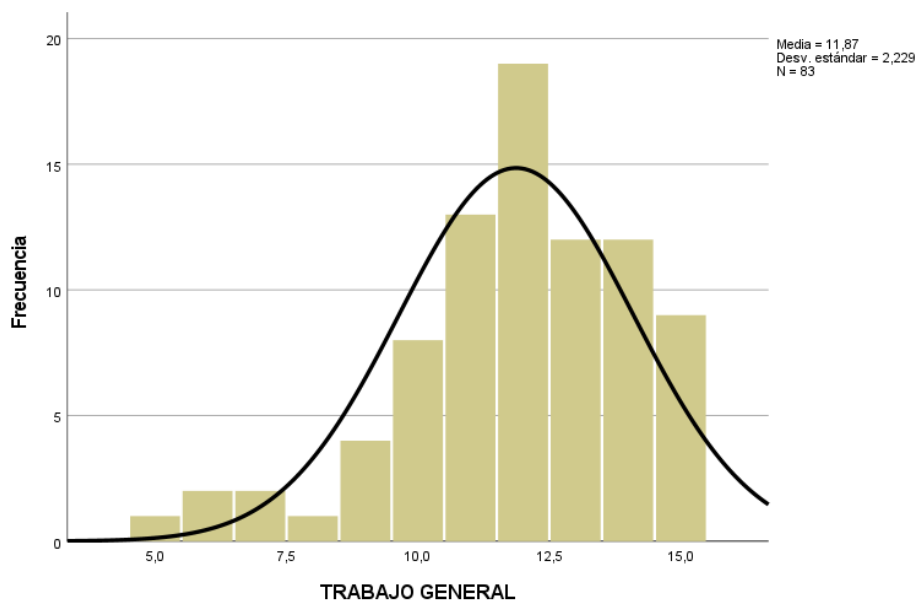
Fuente: Matriz de datos.

Figura 18: Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



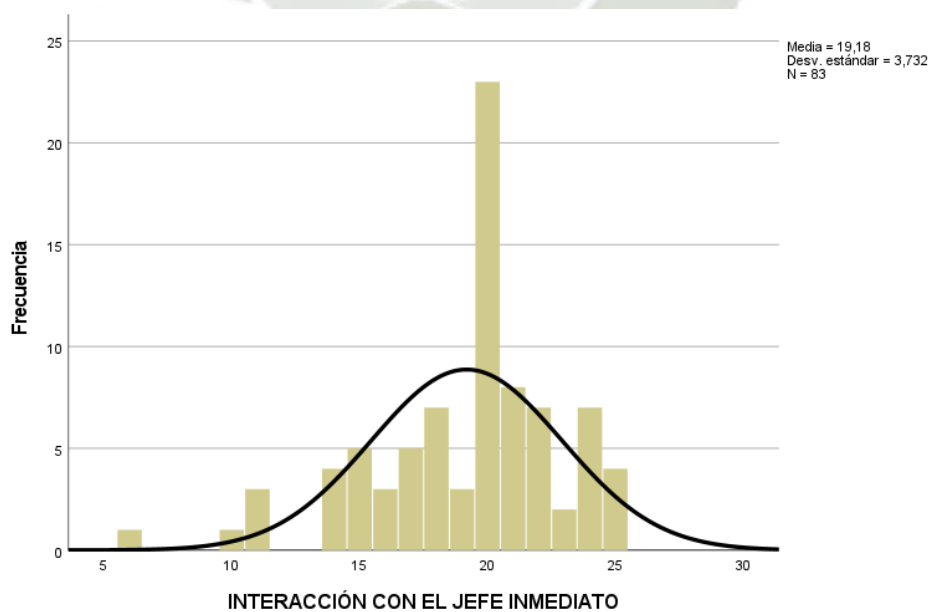
Fuente: Matriz de datos.

Figura 19: Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



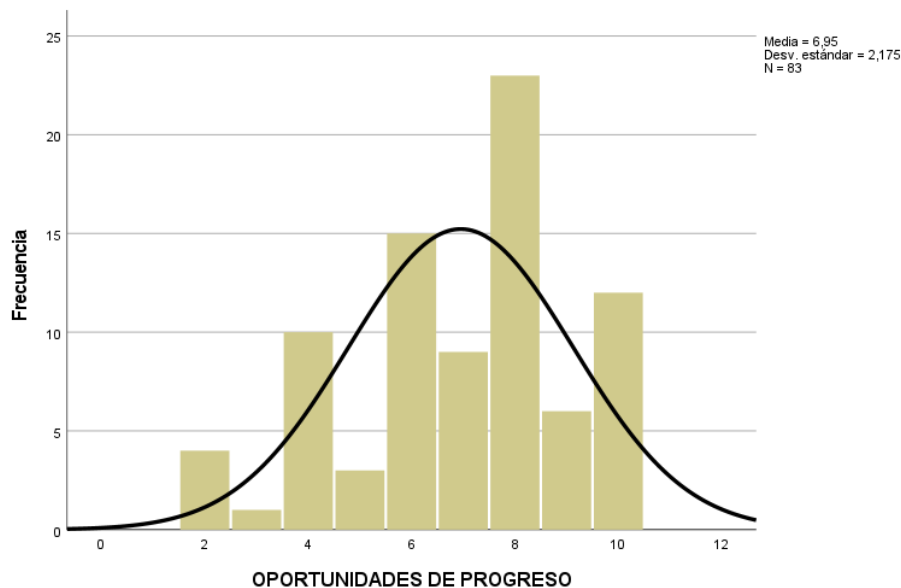
Fuente: Matriz de datos.

Figura 20: Prueba de normalidad de la dimensión Interacción con el jefe inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



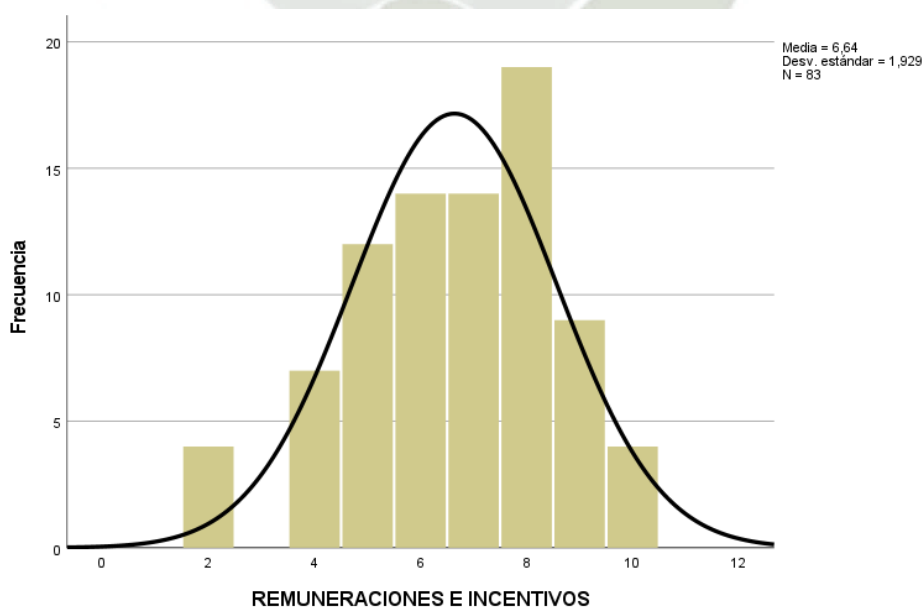
Fuente: Matriz de datos.

Figura 21: Prueba de normalidad de la dimensión Oportunidades de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



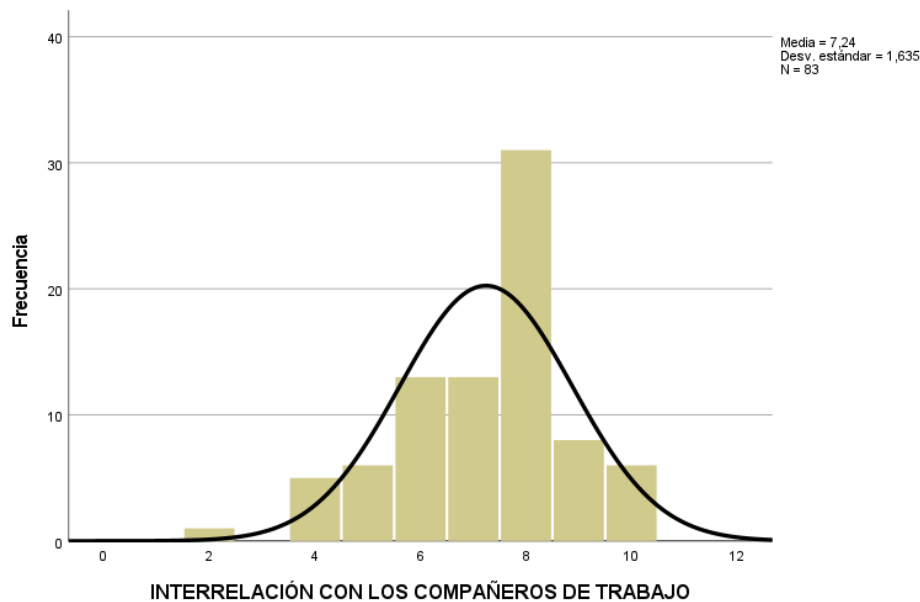
Fuente: Matriz de datos.

Figura 22: Prueba de normalidad de la dimensión Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



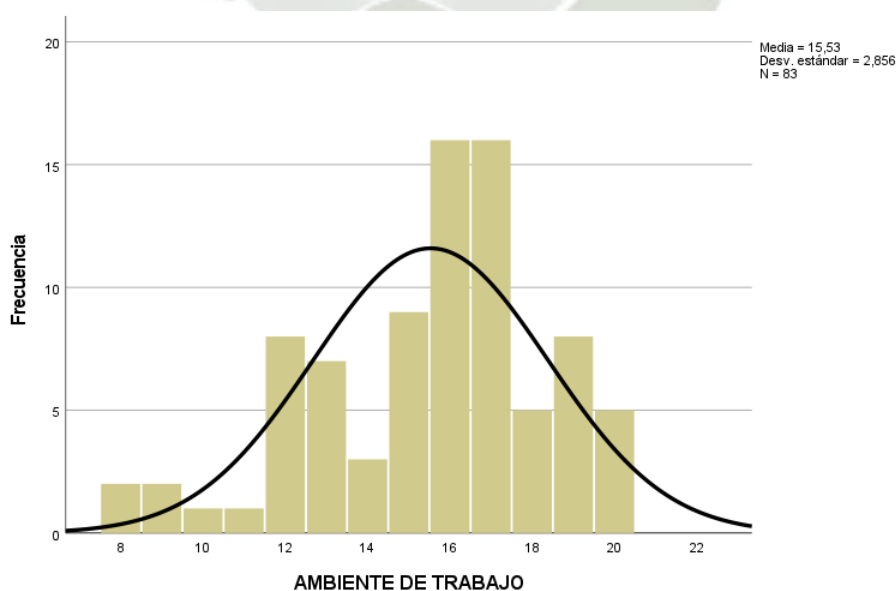
Fuente: Matriz de datos.

Figura 23: Prueba de normalidad de la dimensión Interrelación con los Compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



Fuente: Matriz de datos.

Figura 24: Prueba de normalidad de la dimensión Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



Fuente: Matriz de datos.

Tabla 17: Relación entre los indicadores de Clima Organizacional y los indicadores de Satisfacción del usuario interno.

		<i>rho de Spearman</i>						
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
Potencial Humano	Coef. de correlación	.653**	.575**	.750**	.604**	.577**	.591**	.668**
	Sig.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83
Diseño organizacional	Coef. de correlación	.669**	.561**	.661**	.547**	.661**	.606**	.685**
	Sig.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83
Cultura de la Organización	Coef. de correlación	.670**	.605**	.658**	.573**	.588**	.575**	.624**
	Sig.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

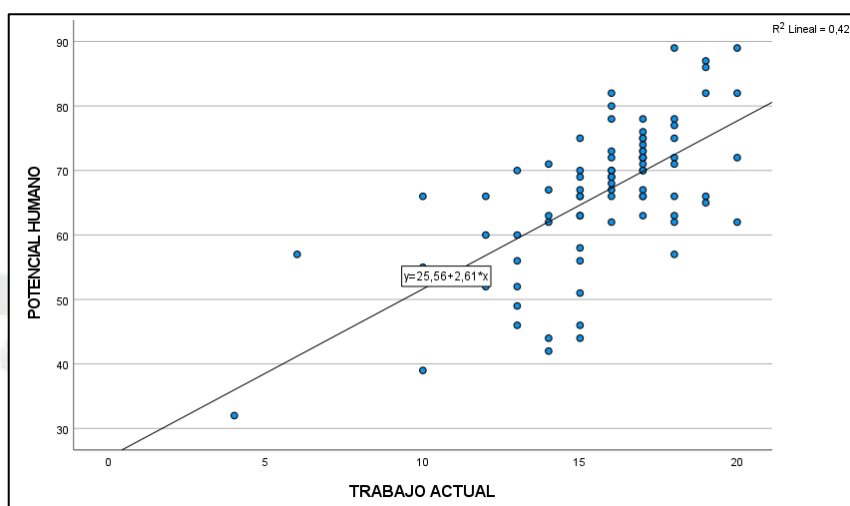
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Matriz de datos.

Análisis e Interpretación: En la Tabla 17, se puede visualizar que el indicador de clima organizacional de potencial humano se correlaciona con los indicadores de satisfacción del usuario interno, con el trabajo actual de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .653^{**}$, $\text{sig} < .001$), con el trabajo en general de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .575^{**}$, $\text{sig} < .001$), con la interacción con el jefe inmediato de forma positiva considerable estadísticamente muy significativa ($\rho = .750^{**}$, $\text{sig} < .001$), con las oportunidades de progreso de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .604^{**}$, $\text{sig} < .001$), con las remuneraciones e incentivos de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .577^{**}$, $\text{sig} < .001$), con la interrelación con los compañeros de trabajo de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .591^{**}$, $\text{sig} < .001$) y con el ambiente de trabajo de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .668^{**}$, $\text{sig} < .001$). El indicador de clima organizacional de diseño organizacional se correlaciona con los indicadores de satisfacción del usuario interno con el trabajo actual de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .669^{**}$, $\text{sig} < .001$), con el trabajo en general de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .561^{**}$, $\text{sig} < .001$), con la interacción con el jefe inmediato de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .661^{**}$, $\text{sig} < .001$), con las oportunidades de progreso de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .547^{**}$, $\text{sig} < .001$), con las remuneraciones e incentivos de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .661^{**}$, $\text{sig} < .001$), con la interrelación con los compañeros de trabajo de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .606^{**}$, $\text{sig} < .001$) y con el ambiente de trabajo de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .685^{**}$, $\text{sig} < .001$). La dimensión de clima organizacional de cultura de la organización se correlaciona con los indicadores de satisfacción del usuario interno con el trabajo actual de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .670^{**}$, $\text{sig} < .001$), con el trabajo en general de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .605^{**}$, $\text{sig} < .001$), con la interacción con el jefe inmediato de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .658^{**}$, $\text{sig} < .001$), con las oportunidades de progreso de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .573^{**}$, $\text{sig} < .001$), con las remuneraciones e incentivos de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho = .588^{**}$, $\text{sig} < .001$), con la interrelación con los compañeros de trabajo de forma positiva media estadísticamente muy significativa

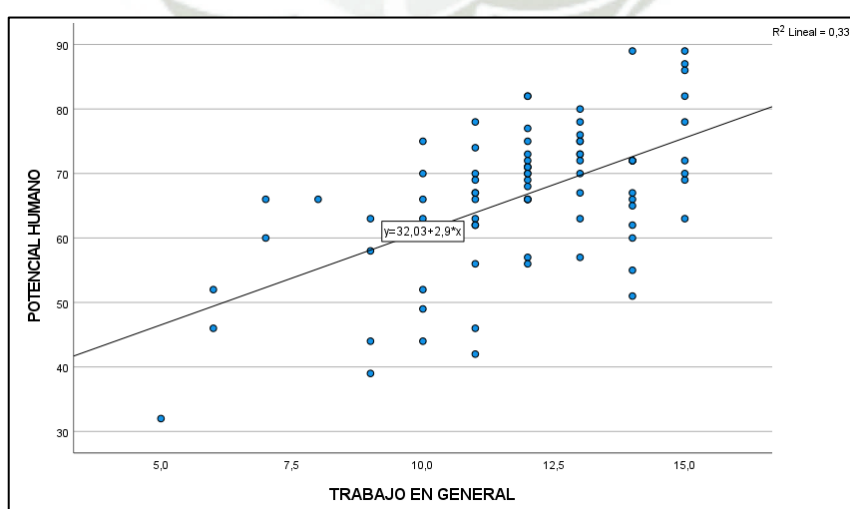
($\rho=.575^{**}$, $\text{sig}<.001$) y con el ambiente de trabajo de forma positiva media estadísticamente muy significativa ($\rho=.624^{**}$, $\text{sig}<.001$).

Figura 25: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



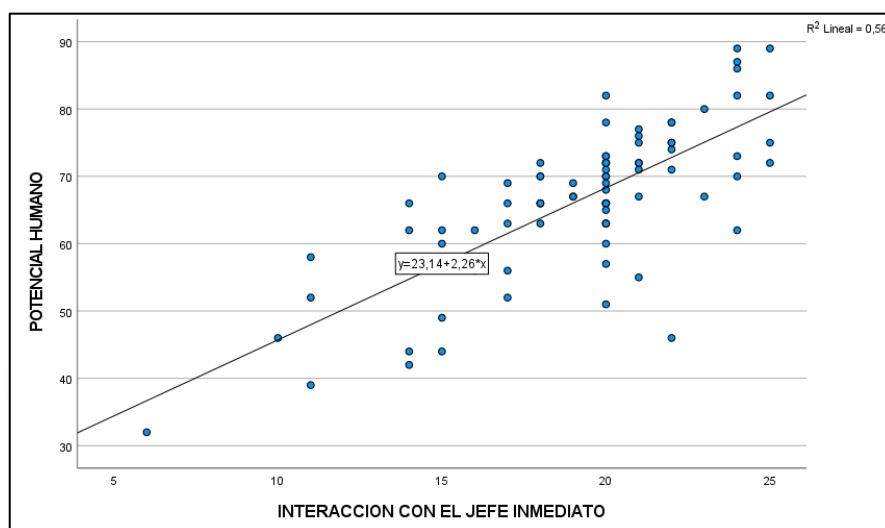
Fuente: Matriz de datos.

Figura 26: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo en General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



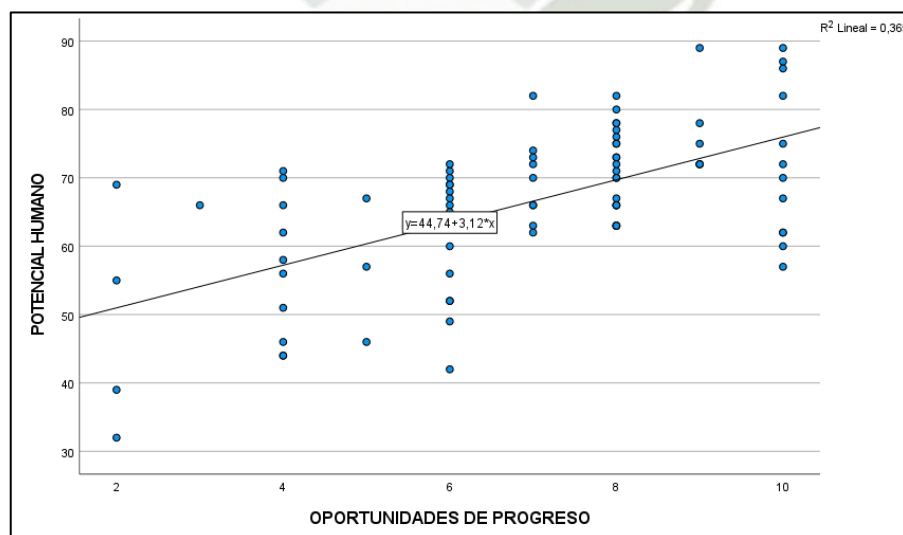
Fuente: Matriz de datos.

Figura 27: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interacción con el jefe Inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



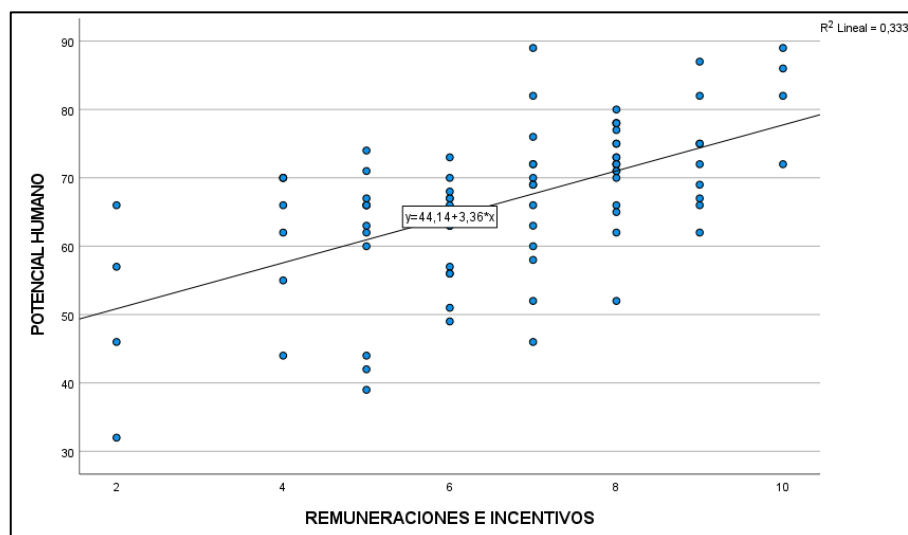
Fuente: Matriz de datos.

Figura 28: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Oportunidades de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



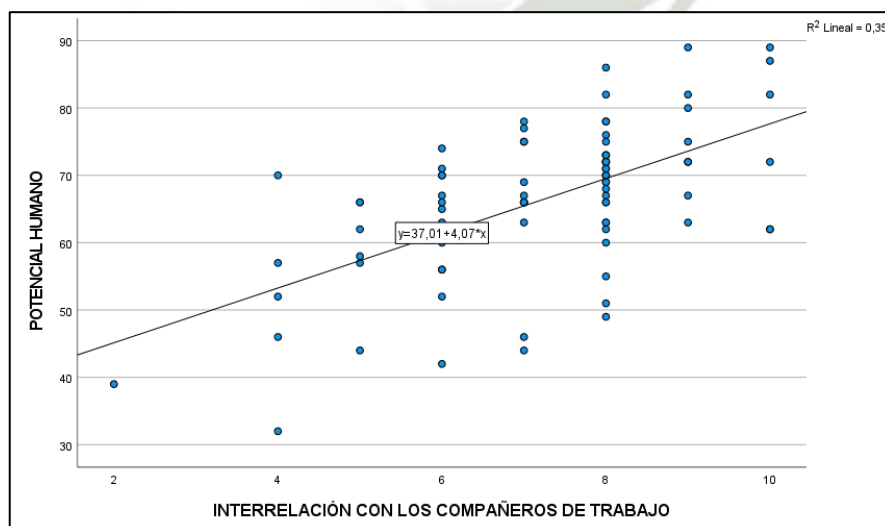
Fuente: Matriz de datos.

Figura 29: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



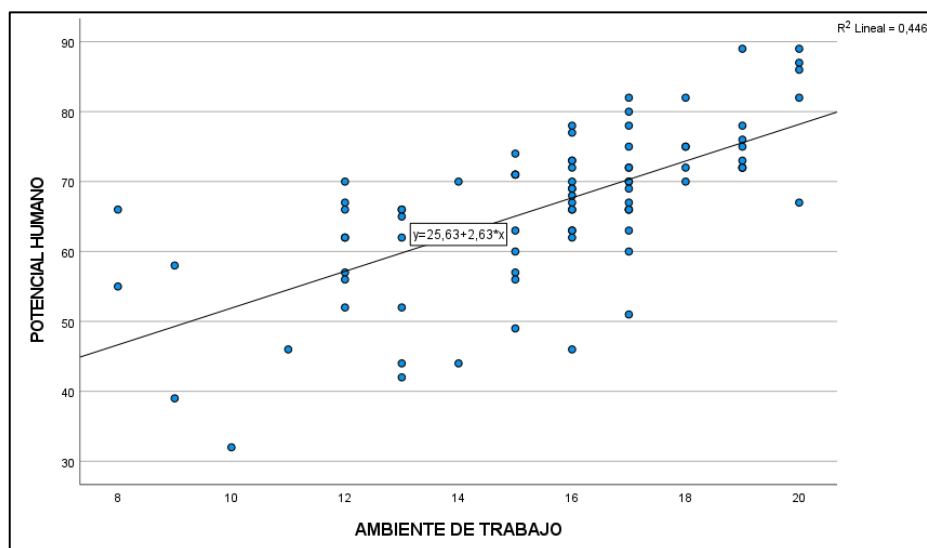
Fuente: Matriz de datos.

Figura 30: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interrelación con los compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



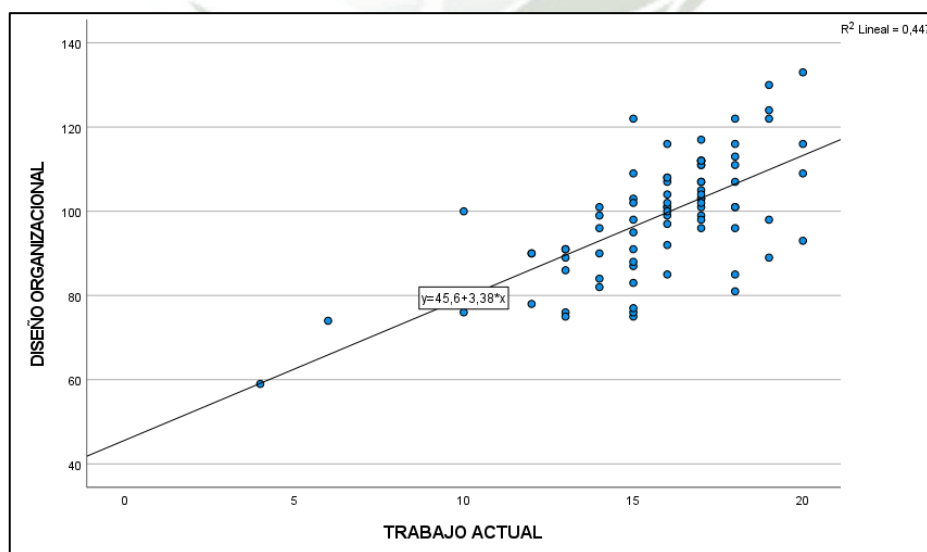
Fuente: Matriz de datos.

Figura 31: Relación entre la dimensión de Potencial Humano de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



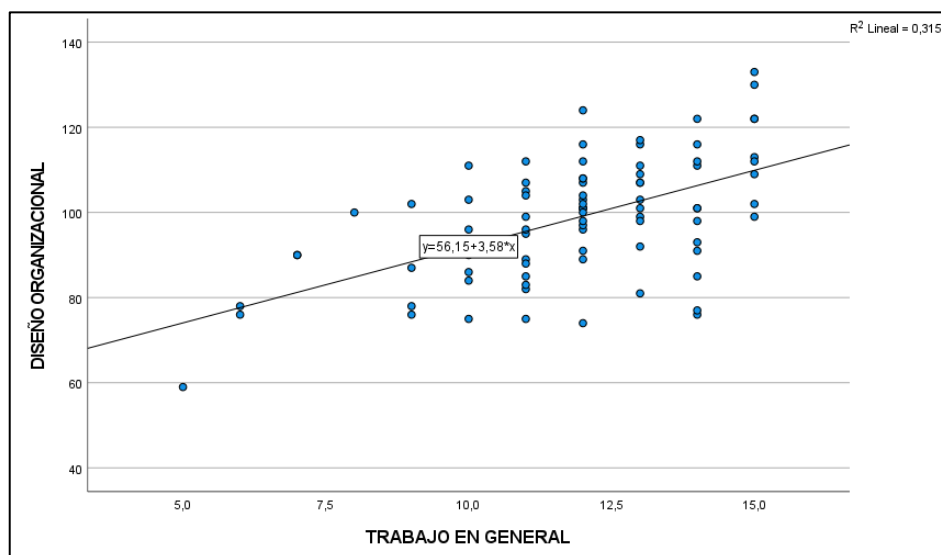
Fuente: Matriz de datos.

Figura 32: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



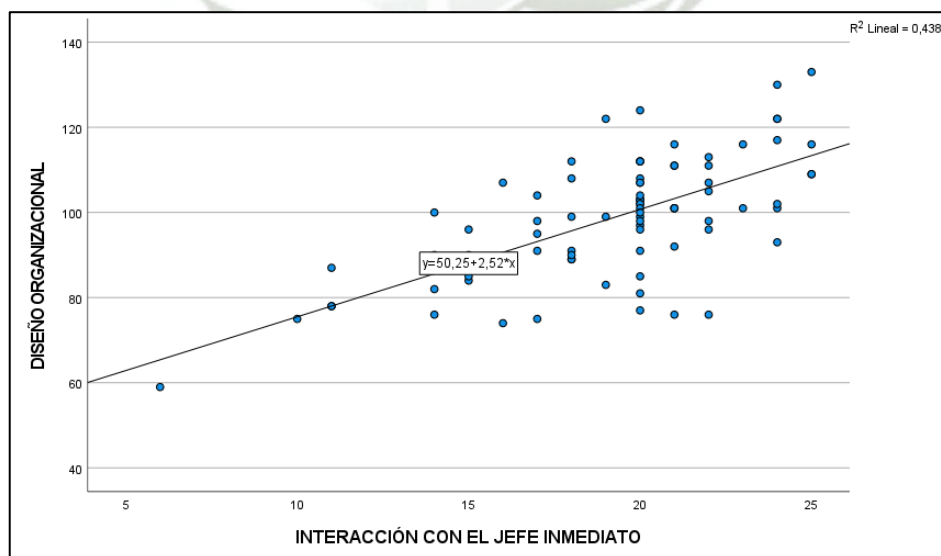
Fuente: Matriz de datos.

Figura 33: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo en General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



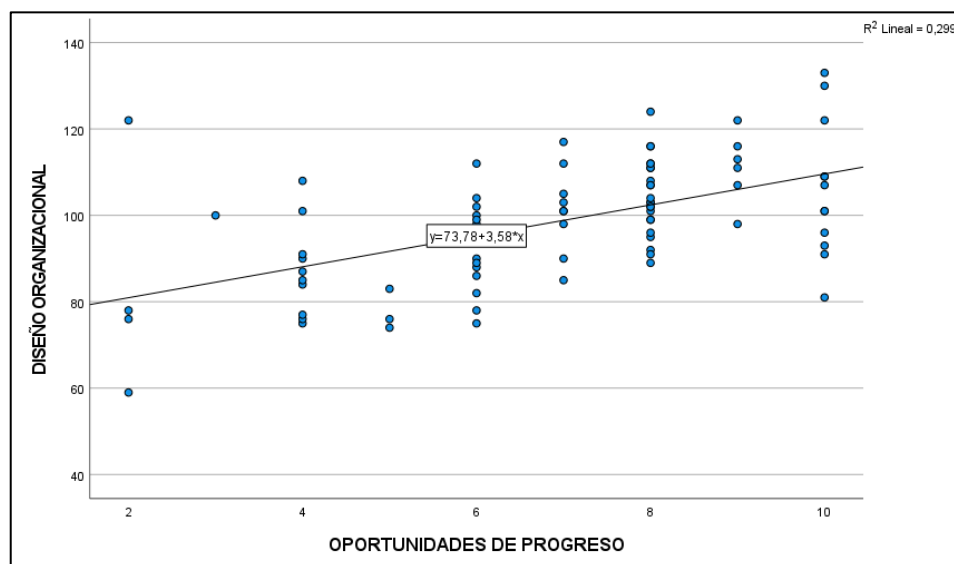
Fuente: Matriz de datos.

Figura 34: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interacción con el jefe Inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



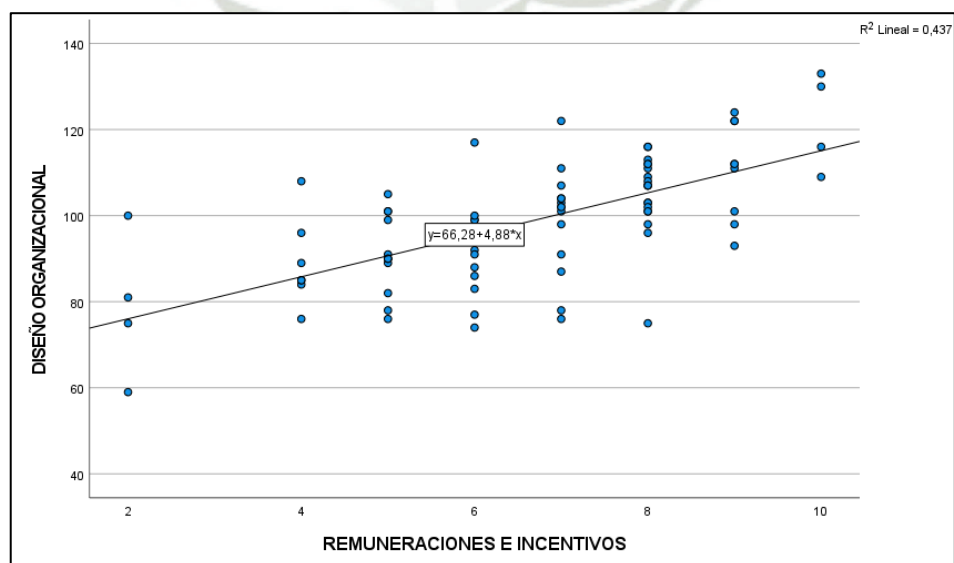
Fuente: Matriz de datos.

Figura 35: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Oportunidades de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



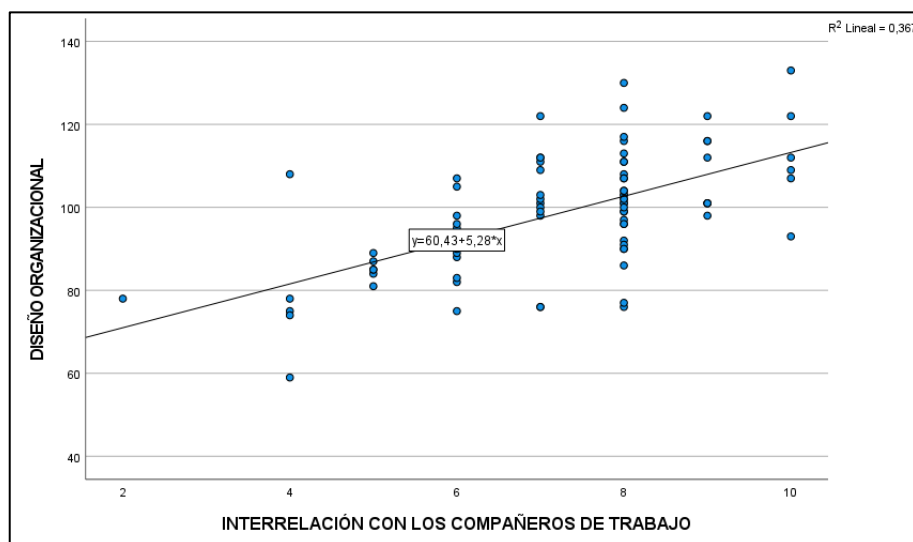
Fuente: Matriz de datos.

Figura 36: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



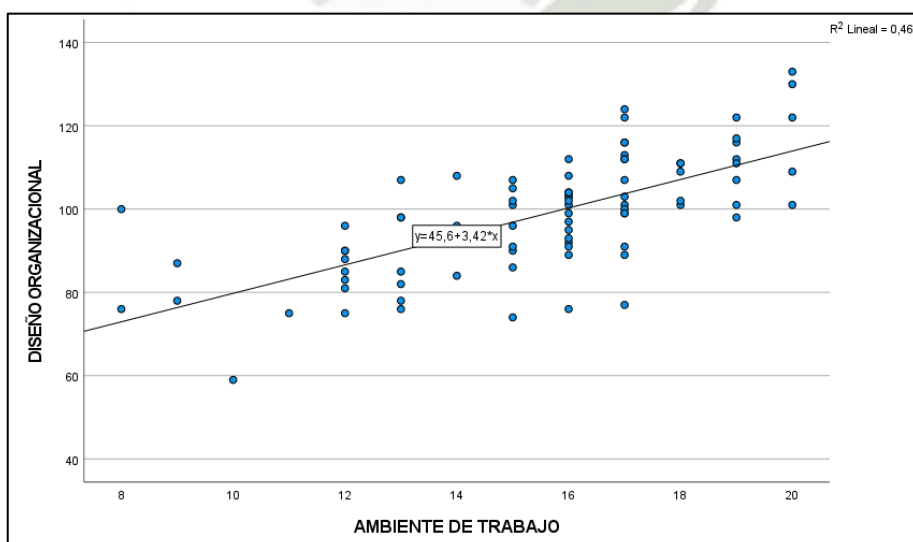
Fuente: Matriz de datos.

Figura 37: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interrelación con los Compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



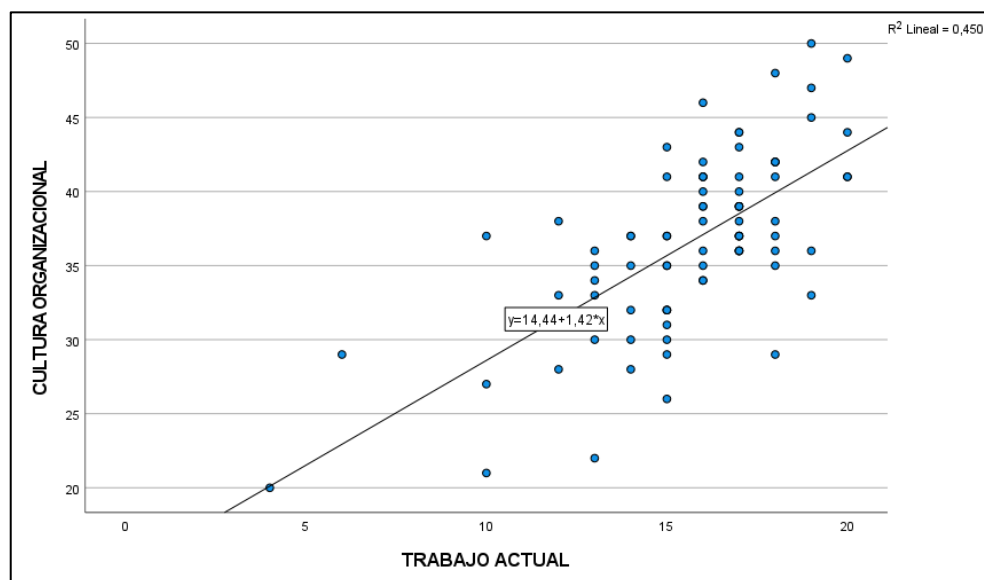
Fuente: Matriz de datos.

Figura 38: Relación entre la dimensión de Diseño Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



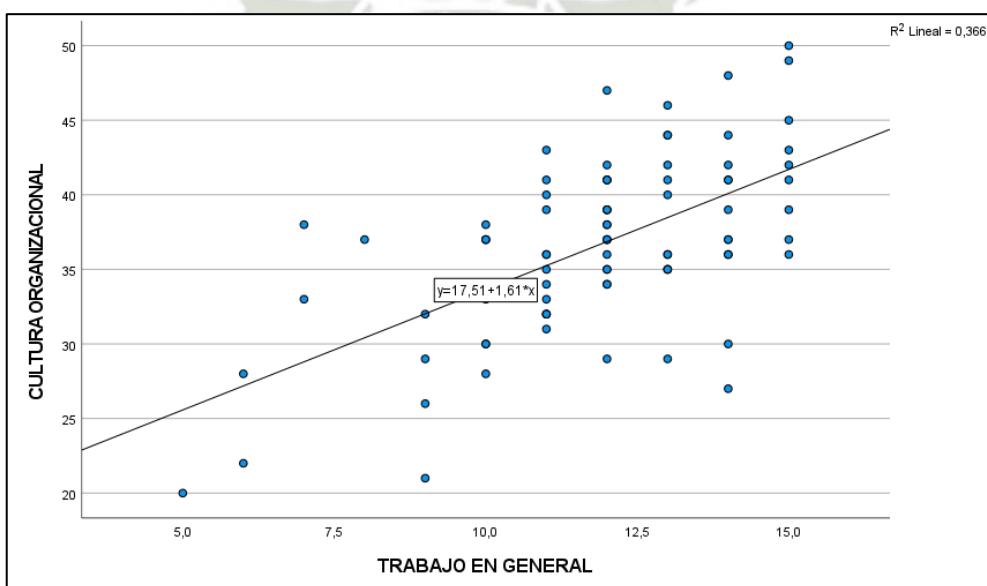
Fuente: Matriz de datos.

Figura 39: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo Actual de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



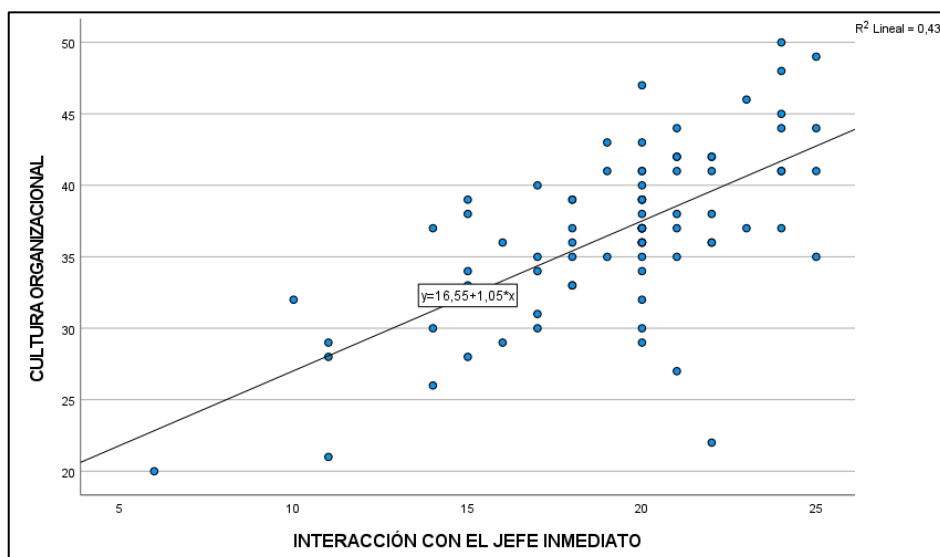
Fuente: Matriz de datos.

Figura 40: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Trabajo en General de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



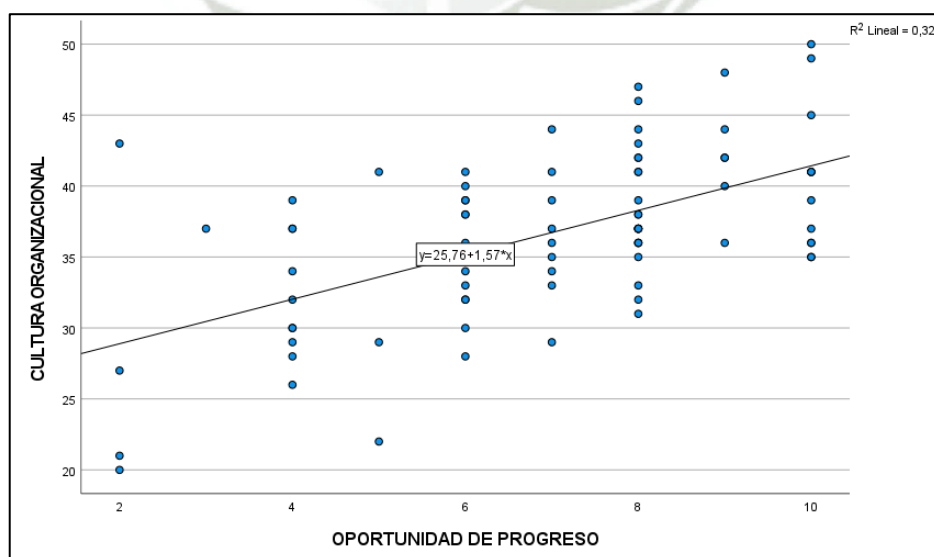
Fuente: Matriz de datos.

Figura 41: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interacción con el jefe Inmediato de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



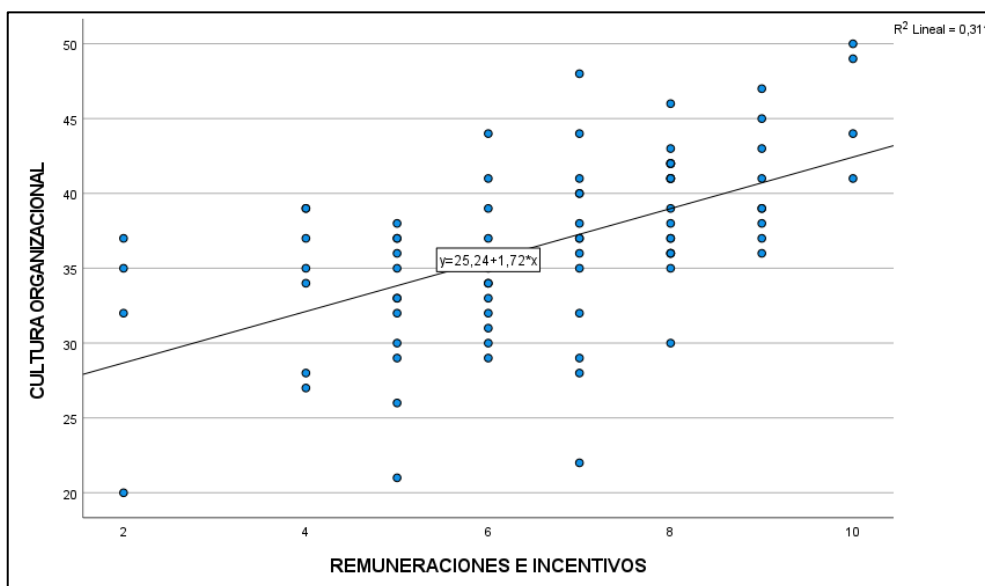
Fuente: Matriz de datos.

Figura 42: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Oportunidad de Progreso de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



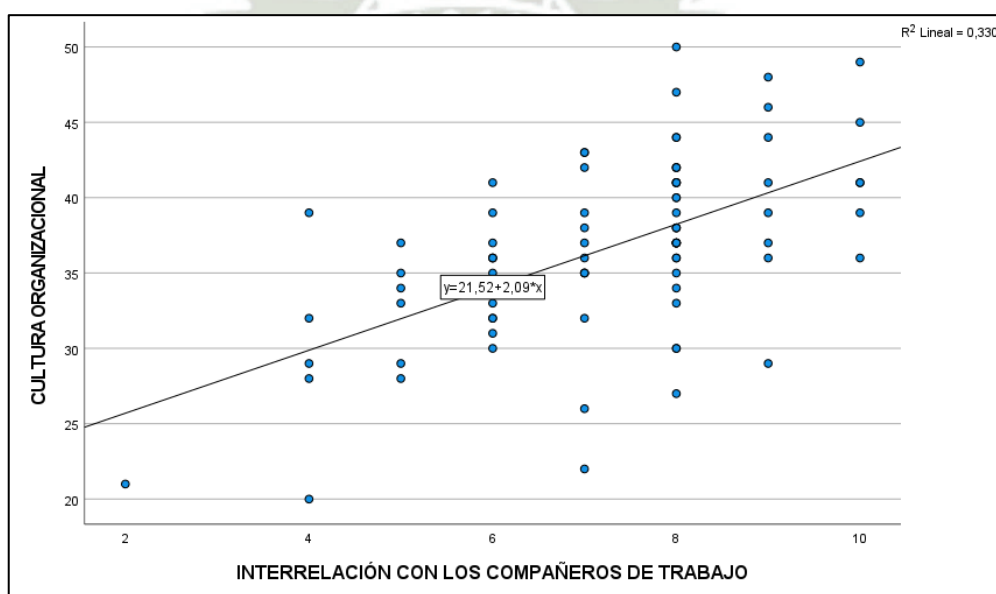
Fuente: Matriz de datos.

Figura 43: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Remuneraciones e Incentivos de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



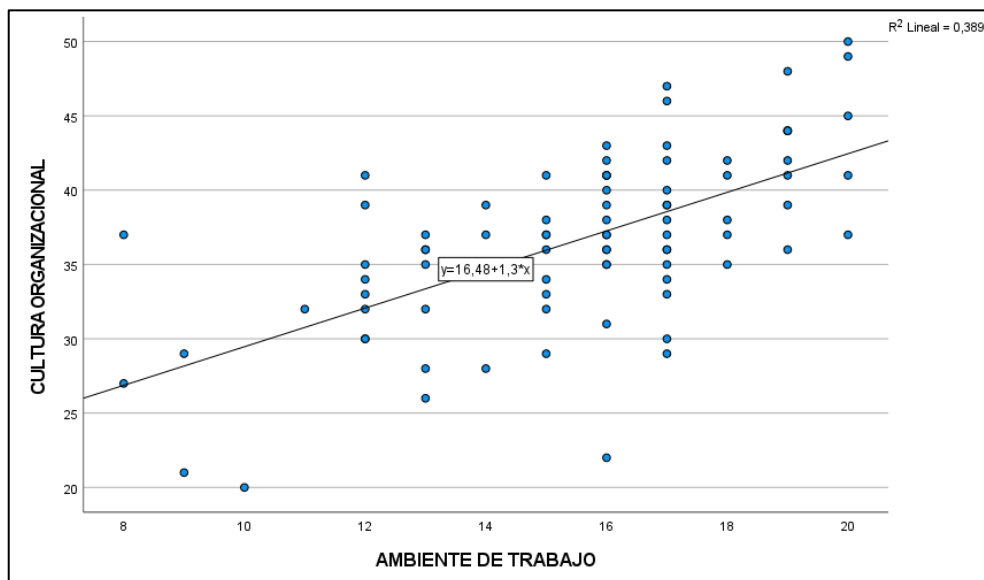
Fuente: Matriz de datos.

Figura 44: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Interrelación con los Compañeros de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



Fuente: Matriz de datos.

Figura 45: Relación entre la dimensión de Cultura Organizacional de la variable de Clima Organizacional y la dimensión de Ambiente de Trabajo de la variable de Satisfacción del Usuario Interno.



Fuente: Matriz de datos.

2. Discusión

Esta investigación buscó conocer la relación entre clima organizacional con la satisfacción del usuario interno, siendo importante porque nos permitió conocer la dinámica laboral entre los trabajadores del sector salud, por lo que se presentó como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara -Sachaca, Arequipa – 2024. Entre los resultados se evidenció que ambas variables presentaron una correlación positiva considerable estadísticamente muy significativa ($\rho = .813^{**}$, $\text{sig} = <.001$), estos resultados se asemejan a los encontrados por Starke (2017) en una Microred de Arequipa donde realizó el estudio titulado “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017” (66) ,con Fernández (2023) en Ayacucho en la investigación denominada “Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023” (67) y con Lince (2024) en Tacna quien realizó su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción de cliente interno: personal médico y de enfermería y su relación a factores laborales en establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Metropolitana, Tacna, 2023” (68), que hallaron una relación significativa entre las variables. Así mismo, la relación descrita anteriormente la encontró Ramírez-Castro et al. (2020) en México, quienes realizaron la investigación titulada “Evaluación del Programa de Voluntariado Universitario: análisis de resultados e impactos.” (69) y Arriagada et al. en Chile, quienes hicieron el estudio denominado “La confianza en las instituciones públicas en Chile: ¿Un problema de comunicación? (71). De acuerdo a los resultados encontrados y el comparativo con las investigaciones descritas, se pudo evidenciar que existe una covariación entre ambos constructos, lo que diversos modelos teóricos lo reafirman como los descritos por la teoría del ajuste en el trabajo que refiere que los colaboradores de una organización experimentan satisfacción cuando aspectos personales coinciden con las demandas, las oportunidades del trabajo y el modelo del procesamiento de la información social (55), que establece al contexto social como determinante en la conducta del trabajador, es decir, si existe un clima organizacional idóneo la persona tendrá cogniciones y conductas que le generen un bienestar y una satisfacción laboral (61, 62).

Las relaciones respecto a los indicadores evidenciaron que los indicadores de potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización presentaron correlaciones positivas medias y considerables estadísticamente significativas con los indicadores de satisfacción del usuario interno de trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. Aunque, existen diversas investigaciones como la que fue realizada por Alfaro R. (2012) et. al, titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima: Universidad Católica del Perú; 2012.” (62), que analizan la relación de los indicadores de variables como clima organizacional y satisfacción en el trabajo, muy pocas analizan como se presenta esta relación en usuarios internos en salud con los indicadores específicos analizados en esta investigación, pero dicha relación se asociaría en cómo influye el contexto social respecto a la satisfacción del trabajador (62).

El primer objetivo específico buscó conocer el nivel del clima organizacional donde predominó el nivel alto en un 54.22%, estos resultados a nivel local contrastan con lo hallado por Agüero (2019) que halló una predominancia en el nivel medio, en su tesis denominada “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Tiabaya, Arequipa 2019” (1), con Lince (2024) que encontró un nivel desfavorable de clima organizacional en un 55.3%, en el estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción de cliente interno: personal médico y de enfermería y su relación a factores laborales en establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Metropolitana, Tacna, 2023” (68), con Ramírez - Castro et al. (2020) que encontró que trabajadores de salud de México presentaron un clima organizacional por mejorar, en el trabajo de investigación titulado “Evaluación del Programa de Voluntariado Universitario: análisis de resultados e impactos” (69) y con Adriazola (2019) que evidenció en Chile que los trabajadores de salud presentaron una percepción negativa en servicios de salud especializados así como en el primer nivel, encontrándose en su investigación denominada “Percepción del clima organizacional en Atención Primaria de Salud en la Región del Maule, Chile-2018” (70) y finalmente los resultados se asemejan a lo encontrado por Starke (2017) a nivel local, en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud

de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017” (66). En cuanto, a los indicadores, el constructo de potencial humano presentó una mayoría porcentual en la categoría de alto con un 55.42%, el diseño organizacional presentó una mayoría porcentual en los niveles de alto y medio con un 49.40% respectivamente y la cultura organizacional presentó una mayoría porcentual en la categoría de nivel alto en un 54.22%, respecto al estudio de esta variable algunos estudios analizaron su dinámica, es así que Agüero (2019) difiere respecto al potencial humano y la cultura organizacional empero se asemeja en cuanto al diseño organizacional, en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Tiabaya, Arequipa 2019” (1).

De acuerdo a estos resultados se puede evidenciar que a nivel internacional existe una percepción de clima organizacional negativa, sin embargo, en esta investigación se halló un clima organizacional alto, concordando, que podría deberse a que la mayoría de usuarios internos de la muestra era personal con modalidad de contrato de nombrado, es decir, se encontraban laborando años en las mismas instituciones, presentando una relación más cercana, pudiendo llegar a establecerse una zona de confort en su lugar de trabajo, así mismo, es importante reiterar que aunque en nuestro país no se encontró una percepción negativa del constructo, es importante buscar estrategias para mejorar en las organizaciones.

El segundo objetivo específico fue conocer la satisfacción del usuario interno que tuvo una prevalencia de satisfacción en un 81.93% y en cuanto a sus indicadores, en el trabajo actual el personal sanitario se mostró satisfecho en un 83.13%, en el trabajo en general se mostraron satisfechos en un 78.31%, en la interacción con el jefe inmediato se mostraron satisfechos en un 73.49%, en las oportunidades de progreso se mostraron satisfechos en 60.24%, en las remuneraciones e incentivos se mostraron satisfechos en un 55.42%, en la interrelación con los compañeros de trabajo se mostraron satisfechos en un 69.88% y en el ambiente de trabajo se mostraron satisfechos en un 74.70%.

Estos resultados son similares a lo encontrado por Starke (2017), que halló que el personal sanitario a nivel local se encontraba satisfecho con su trabajo, pero solo en 45.7%, en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

del personal de salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017” (66), con Fernández (2023) que expuso una predominancia respecto a la satisfacción en un 70.5% en trabajadores de Ayacucho, en su tesis denominada “Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023” (67), y con Ramírez - Castro et al. (2020) que valoró a personal sanitario en México con niveles muy satisfactorios en su trabajo, en la investigación titulada “Evaluación del Programa de Voluntariado Universitario: análisis de resultados e impactos” (69), empero, discrepa con Lince (2024) que encontró niveles medios de satisfacción laboral en un 100% de trabajadores de salud en Tacna, en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción de cliente interno: personal médico y de enfermería y su relación a factores laborales en establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Metropolitana, Tacna, 2023” (68). Los resultados hallados en el estudio presente y en las investigaciones encontradas, expone que el personal sanitario en su mayoría porcentual tiene un valor de satisfacción elevado, sin embargo, existe un porcentaje de trabajadores que no evidencia lo mismo, por lo que de forma similar al clima organizacional se deben buscar recursos organizacionales para mejorar esta satisfacción.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al nivel de Clima Organizacional en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024. Se evidenció que el 54.22% manifestó un alto nivel de Clima Organizacional, seguido del 44.58 % quienes se ubicaron en un nivel medio y por último el 1.20 % que presentó un nivel bajo de Clima Organizacional.

Segunda: De acuerdo a la Satisfacción del Usuario Interno de la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024. Se evidenció que el 81.93 % están satisfechos, seguido del 12.05 % que se encuentran parcialmente satisfechos y por último el 6.02 % que están insatisfechos.

Tercera: Se concluyó, que existe una relación estadísticamente muy significativa entre la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024. En la cual, se evidenció que ambas variables presentaron una correlación positiva considerable estadísticamente muy significativa ($\rho = .813^{**}$, $\text{sig} = <.001$).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Micro Red de Salud Yanahuara - Sachaca, conocer las condiciones laborales de sus trabajadores pues el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tiene éste de la organización, por lo que un buen Clima Organizacional debe ser desarrollado para establecer un equilibrio entre todos los Usuarios Internos y de esta manera elevar el porcentaje de Clima organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.
2. Se recomienda al sector salud, identificar la vida laboral de los trabajadores sobre todo en realidades públicas, y considerar aquellos incentivos que harán que nuestros Usuarios Internos mejoren su rendimiento, brinden un mejor servicio de calidad y haya un aumento en la motivación para el logro de las exigencias del sector salud.
3. Se recomienda a los alumnos de la escuela de Postgrado, realizar estudios relacionales del Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en instituciones públicas de manera individualizada, con la finalidad de obtener resultados más específicos y así evitar el mayor sesgo posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agüero Zorrilla AI. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Tiabaya, Arequipa 2019 [Internet]. Arequipa; 2019 [citado 2024 May 20]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0aa7359-7ec4-4656-8368-a6cb0fe23307/content>
2. Ibarra Hernani CC. Estresores laborales y satisfacción laboral en el profesional de enfermería. Hospital Goyeneche. Arequipa, 2022 [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023.
3. García A, Martínez B. Clima organizacional y satisfacción laboral en el sector público. Rev Cienc Soc. 2018;24(3):305-20.
4. Likert R. The human organization: its management and value. New York: McGraw-Hill; 1967.
5. Grönroos C. A service quality model and its implications for information systems. Mis Q. 1984;8(2):329-40.
6. Pérez C, Gómez D. El impacto del clima organizacional en la satisfacción del usuario interno: un estudio empírico en empresas del sector servicios. Rev Investig Gest Innov Tecnol. 2019;6(2):134-48.
7. Rodríguez E, Sánchez F. Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en empresas manufactureras: un análisis empírico. Rev Econ Adm. 2020;17(1):45-58.
8. Fernández M, López P. La influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados: un estudio comparativo entre empresas del sector público y privado. Rev Estud Organ. 2021;28(2):210-25.
9. Orellana L. Estadística descriptiva [Internet]. 2001 [citado 2024 May 4]. Disponible en: http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf
10. Massó S, Alexánder A. Organizational climate: an efficient way to conduct health services. Av Enferm. 2016.
11. Cardona Echeverri DR, Zambrano Cruz R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estud Gerenc. 2014;30(131):184-9.
12. Mañas-Rodríguez MÁ, Alcaraz-Pardo L. Una administración pública saludable a través de prácticas organizacionales saludables. An Psicol. 2017.

13. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. 9.a ed. México: McGraw-Hill; 2018.
14. Iglesias Armenteros A, Sánchez García Z. Generalidades del clima organizacional. MediSur. 2015.
15. Northouse PG. Leadership: theory and practice. 7th ed. Los Angeles: Sage Publications; 2016.
16. Daft RL. Organization theory and design. 12th ed. Boston: Cengage Learning; 2016.
17. Robbins SP, Coulter M. Management. 13th ed. Boston: Pearson; 2016.
18. Schneider B, Ehrhart MG, Macey WH. Organizational climate and culture. Annu Rev Psychol. 2013; 64:361-88.
19. Cascio WF, Montealegre R. How technology is changing work and organizations. Annu Rev Organ Psychol Organ Behav. 2016; 3:349-75.
20. Schein EH. Cultura organizacional y liderazgo. México: Pearson Educación; 2010.
21. Reddin W. Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. Rev GREF. 2019.
22. Ministerio de Salud (MINSA). Documento técnico: metodología para el estudio del clima organizacional. 2008.
23. Buitrago G. Clima organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública; 2018.
24. Schneider B, Ehrhart MG, Mayer MS. The construct of organizational climate. Pers Psychol. 1998;51(3):393-418.
25. Gamarra H. Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas [Tesis de maestría]. 2019.
26. Robbins S. Comportamiento organizacional. 10.a ed. México: Pearson; 2014.
27. Robbins SP, Judge TA. Comportamiento organizacional. 2017.
28. Bittel L. Administración de personal. México: Pearson Educación; 2000.
29. Benavides O. Competencias y competitividad: diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: McGraw-Hill; 2012.
30. Mondy R. Administración de recursos humanos. 6.a ed. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana; 1997.
31. González P, Martínez L. Satisfacción del factor psicológico en el clima organizacional. Rev Psicol Trab Organ. 2022;28(3):245-60.

32. López MJ, Sánchez RM. Participación del factor psicológico en el clima organizacional. *Psicol Organ.* 2023;31(2):150-65.
33. Nash M. Cómo incrementar la productividad del recurso humano. Bogotá: Editorial Norma; 2016.
34. Capuano A. Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio.* 2014;7(13).
35. Gan JL. Motivación y liderazgo. México: Pearson Educación; 2016.
36. Litwin GH, Stringer R. Motivación y clima organizacional. Harvard University Graduate School of Business Administration Press; 2019.
37. Dessler G. Administración de recursos humanos. Pearson Educación; 2019.
38. Buitrago G. Clima organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública; 2018.
39. Gonzales D. Psicología de la motivación. La Habana: Ciencias Médicas; 2017.
40. Jiménez C. Motivación y habilidades de dirección. Granada: CEMCI; 2019.
41. Burke WW. Organization change: theory and practice. Sage Publications; 2017.
42. World Health Organization. Organización Mundial de la Salud. Ginebra: OMS; 2006.
43. O'Reilly CA, Chatman J, Caldwell D. Culture as a competitive advantage: insights and best practices from leading organizations. Jossey-Bass; 2014.
44. Ashforth BE, Pratt MG. The cultural logic of corporate branding. Cambridge University Press; 2016.
45. Katz J. The big book of conflict resolution games [Internet]. [place unknown]: [publisher unknown]; 2010 [citado 2024 May 20]. Disponible en: <https://s3.wp.wsu.edu/uploads/sites/2070/2016/08/The-big-book-of-Conflict-Resolution-Games.pdf>
46. Deci EL, Ryan RM. The paradox of self-determination: why intrinsic motivation works. In: Martin PRR, Deci EL, editors. Handbook of self-determination research. University of Rochester Press; 2000. p. 251-69.
47. Pink DH. Drive: the surprising truth about what motivates us. Viking Press; 2009.
48. Domínguez C. Factores motivacionales y satisfacción laboral en empleados de la salud [Internet]. *Rev Venez Cienc Soc.* 2011 [citado 2024 May 20];15(1):12-28. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100002
49. Miller S. Job satisfaction high thanks to work-life balance strides [Internet]. Alexandria (VA): Society for Human Resource Management; 2023 [citado 2024 May 20]. Disponible

- en: <https://www.shrm.org/topics-tools/news/benefits-compensation/job-satisfaction-high-thanks-to-work-life-balance-strides>
50. Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del Trabajo. Satisfacción laboral y entornos saludables. Ginebra: OMS/OIT; 2012.
 51. Ferrero J. Estudio de la satisfacción laboral en yeseros [Tesis de grado]. Universidad Politécnica de Valencia; 2011 [citado 2024 May 24]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/handle/10251/12333>
 52. Herzberg F. Work and the nature of man. Cleveland (OH): World Publishing Company; 1966.
 53. Adams JS. Toward a theory of inequitable treatment. Psychol Rev. 1963;67(2):287-302.
 54. Lawler EE III. Motivation in work organizations. New York: McGraw-Hill; 1973.
 55. Gonzales-Tomiyama M. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo AC. Piura; 2007.
 56. Calvante J. Satisfacción en el trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina. Barcelona (España): Universidad Autónoma de Barcelona; 2004.
 57. Yukl GA. Leadership in organizations. 8th ed. Upper Saddle River (NJ): Pearson Prentice Hall; 2013.
 58. Chávez E. Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía - Risaralda. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira; 2010.
 59. Porter LW, Lawler EE. Managerial attitudes and performance. In: Stodgill RM, editor. Handbook of administration. New York: McGraw-Hill; 1968. p. 244-82.
 60. Nisbett RE, Ross L. Human inference: strategies and shortcomings of social judgment. Englewood Cliffs (NJ): Prentice-Hall; 1981.
 61. Liberman R, Petty RE. Motivation and persuasion. In: Petty RE, Cacioppo JC, editors. Handbook of persuasion. 2nd ed. New York: Guilford Press; 2009. p. 251-289.
 62. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Saénz I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima: Universidad Católica del Perú; 2012.
 63. Gonzales-Tomiyama M. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo AC. Piura; 2007.

64. Steers RM, Luthans F. The motivation to work in the public sector. In: Randall DM, Mortimer MS, editors. Public administration in America. Boston: Allyn & Bacon; 1985. p. 261-298.
65. Sánchez S. Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios. Argentina: Universidad de Córdoba; 2006.
66. Starke Moscoso AV. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017 [Internet]. Arequipa; 2017 [citado 2024 May 20]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/865387f9-ba13-4e4b-8de0-fbdf2f07914c/content>
67. Fernández Donayre EM. Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023 [Internet]. 2023 [citado 2024 May 25]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10283/T061_70472985_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
68. Lince Pastor O. Clima organizacional y satisfacción de cliente interno: personal médico y de enfermería y su relación a factores laborales en establecimientos de salud pertenecientes a la Microrred Metropolitana, Tacna, 2023 [Internet]. 2023 [citado 2024 May 25]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3363/Lince-Pastor-Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
69. Ramírez-Castro LM. Evaluación del Programa de Voluntariado Universitario: análisis de resultados e impactos. Espiral (Guadalaj.) [Internet]. 2010 [citado 2024 May 25];17(3):273-289. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v17n3/2395-8421-eu-17-03-273.pdf>
70. Adiazola F, López MJ, Rojas RA, Bustamante MA. Percepción del clima organizacional en Atención Primaria de Salud en la Región del Maule, Chile-2018. Rev Empresarial. 2019;13(1):13-21.
71. Arriagada-Ríos G. La confianza en las instituciones públicas en Chile: ¿Un problema de comunicación? Comun y Soc (Santiago) [Internet]. 2021 [citado 2024 May 25];19(58):7-31. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
72. Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Education; 2018.

73. Frías D. Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida [Internet]. España: Universidad de Valencia; 2019 [citado 2024 dic 18]. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
74. George D, Mallery P. SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference. 11.0 update. 4th ed. Boston: Allyn & Bacon; 2003.
75. Huamán Intuscca A, Zegarra Tasayco SE. Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de salud que labora en el Hospital Geriátrico PNP “San José” – Lima, 2022 [tesis]. Lima (Perú): Universidad Privada Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>



ANEXOS

Modelo o prototipo de los instrumentos

ANEXO 1

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solamente una respuesta marcando con una X en el casillero de la opción que usted considere cierta. La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos.

Totalmente de acuerdo = 5
De acuerdo = 4
Ni acuerdo ni desacuerdo = 3
En desacuerdo = 2
Totalmente en desacuerdo = 1

		1	2	3	4	5
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.					

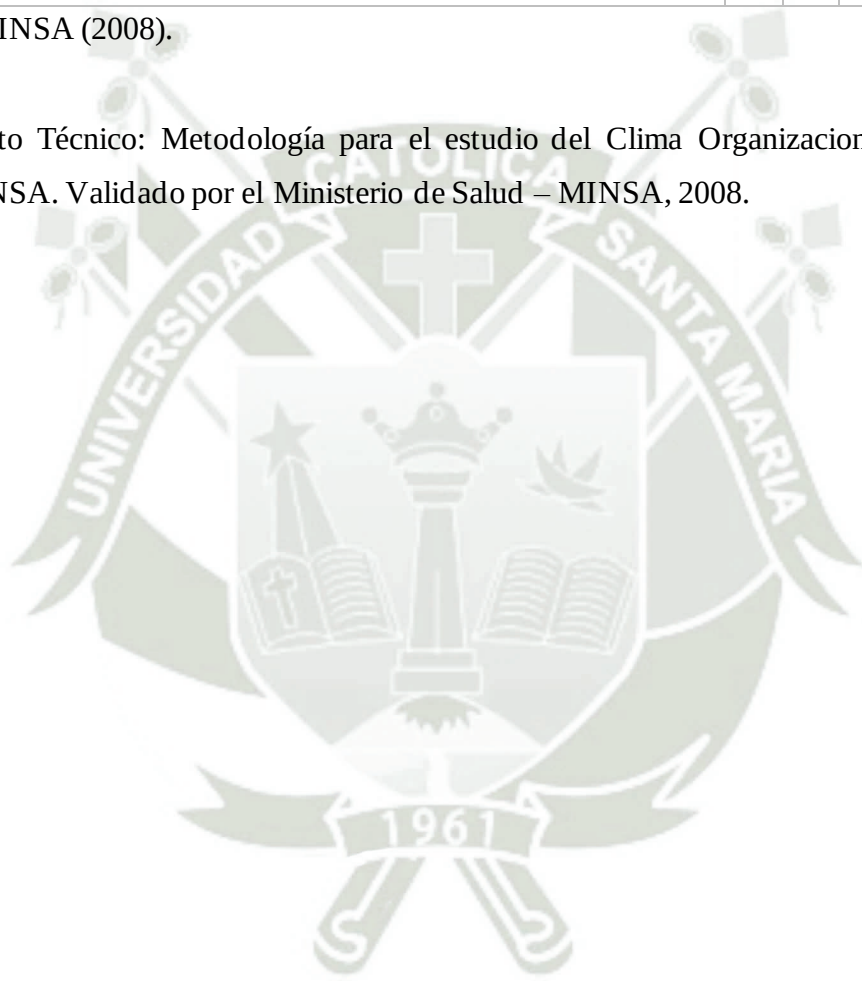
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses					
18	Recibo mi pago a tiempo.					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
24	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.					

31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37	Existe equidad en las remuneraciones					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
39	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
40	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
41	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
42	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
43	La innovación es característica de nuestra organización.					
44	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
45	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
46	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
47	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
48	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
49	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					

50	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
51	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
52	Mi salario y beneficios son razonables					
53	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
54	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

Fuente MINSA (2008).

Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional RM N°623 – 2008/MINSA. Validado por el Ministerio de Salud – MINSA, 2008.



ANEXO 2

CÉDULA DE PREGUNTAS SOBRE SATISFACCION LABORAL

Instrumento Aplicado por el MINSA

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Puntaje	Si estoy:
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el jefe Inmediato						
8	Los jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1

11	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del Hospital es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Fuente MINSA (2002).

Cédula de preguntas sobre Satisfacción Laboral fue validado por el Ministerio de Salud – MINSA, 2002.

ANEXO 3

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realiza por fines de la investigación, conteste las preguntas siendo lo más sincero posible y marca una “X” según corresponda.

DATOS GENERALES

1. Sexo

- Masculino ()
- Femenino ()

2. Edad

- 20 a 30 años ()
- 31 a 40 años ()
- 41 a 50 años ()
- 51 a más años ()

3. Estado Civil

- Soltero ()
- Casado y/o Conviviente ()
- Divorciado ()
- Viudo ()

4. Tiempo de Servicio

- 1 a 4 años ()
- 5 a 10 años ()
- 11 a 15 años ()
- 16 a más años ()

5. Condición laboral

- Nombrado ()
- Contratado ()
- Otra modalidad ()

6. Ocupación

- _____

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de este documento es proveer a los participantes de esta investigación cuyo título es: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024”, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el Bachiller Rodrigo Martín Moscoso Palacios, para optar por el grado de maestro en Gerencia en Salud. La meta de este estudio es recopilar información sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de la entidad donde usted labora y proponer propuestas de mejora.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Desde ya le agradezco por su participación.

Marque con un aspa: (SI) - (NO) Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Apellidos y Nombres : _____

Firma del participante: _____

Fecha : _____

ANEXO 5

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

**DR. CARLOS YOVANI CUYA MAMANI
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED AREQUIPA CAYLLOMA**

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Yo, Rodrigo Martín Moscoso Palacios
identificado con el DNI 71406457, de
profesión Químico Farmacéutico, C.Q.F.P.
24568, domiciliado en Calle los Jazmines
100, Urb. Primavera, Yanahuara, con el
debido respeto expongo lo siguiente:

Que, habiendo realizado la Maestría en Gerencia en Salud, solicito la autorización para la ejecución del trabajo de investigación “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024”.

Adjunto:

- Aprobación del Plan de Tesis.
- Instrumentos que se emplearán para la investigación.

Arequipa, 25 de Octubre 2024



Q.F. Rodrigo Martín Moscoso Palacios

DNI: 71406457

C.Q.F.P. 24568



ANEXO 6

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

DRA. LOURDES CASTILLO DE RIVERA
JEFA DE LA MICRORED YANAHUARA SACHACA

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Yo, Rodrigo Martín Moscoso Palacios
identificado con el DNI 71406457, de
profesión Químico Farmacéutico, C.Q.F.P.
24568, domiciliado en Calle los Jazmines
100, Urb. Primavera, Yanahuara, con el
debido respeto expongo lo siguiente:

Que, habiendo realizado la Maestría en Gerencia en Salud, solicito la autorización para la ejecución del trabajo de investigación “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en la Micro Red de Salud Yanahuara – Sachaca, Arequipa – 2024”.

Adjunto:

- Aprobación del Plan de Tesis.
- Instrumentos que se emplearán para la investigación.

Arequipa, 25 de Octubre 2024



Q.F. Rodrigo Martín Moscoso Palacios

DNI: 71406457

C.Q.F.P. 24568



ANEXO 7



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

"AÑO DEL BICENTAENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNI Y AYACUCHO"



GERENCIA REGIONAL DE SALUD

MEMORANDUM N° 1274 -2024-GRA/GRS/GR-RSAC-D-OA-J-PERS-CAP.

A : DRA. LOURDES PILAR CASTILLO COLANA DE RIVERA
JEFA DE LA MICRORED DE SALUD YANAHUARA

ASUNTO : TRABAJO DE INVESTIGACION

REFERENCIA : DOC. N° 7538353, EXP. N° 4661485

FECHA : AREQUIPA, 13 DE NOVIEMBRE DEL 2024

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en mérito al documento de la referencia me permito presentar a **RODRIGO MARTIN MOSCOSO PALACIOS**, egresado de la Facultad de Químico Farmacéutico de la *Universidad Católica Santa María*, quien realizara su trabajo de investigación titulado "RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO EN LA MICRO RED DE SALUD YANAHUARA – SACHACA, AREQUIPA, 2024" en el Centro de Salud Yanahuara, durante el mes de noviembre-diciembre 2024, debiendo coordinar con el responsable de Personal, sobre los horarios para la realización de las mismas.

Sin otro particular, agradeceré brindarle las facilidades del caso.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA GAYLLOMA
DIRECCION Mag CARLOS YOVANI CUYA MAMANI
CMP/22096/ RNE 11040
DIRECTOR EJECUTIVO

CYCM/GRCG/GRS/JRBR/abc.

Se adjunta Doc. N°

SISGEDO Reg. Doc: 7492042

Fólio

:(01)

7614451 Reg. Expediente: 46661485

AREQUIPA SOMOS TODOS

Av. Independencia con Paucarpata, Edificio
Héroes Anónimos, bloque E N° 600 interior N° 424
T. 054-200823 - 206777 - 202279

ANEXO 8

Datos Sociodemográficos

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS																	
ENCUESTADO	SEXO		EDAD (años)				Estado Civil				Tiempo de Servicio (años)				Condición Laboral		
	Masculino	Femenino	20 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a más	Soltero	Casado y/o Conviviente	Divorciado	Viudo	1 a 4	5 a 10	11 a 15	16 a más	Nombrado	Contratado	Otra modalidad
1		1				1		1						1	1		
2	1			1				1					1			1	
3		1				1		1						1	1		
4		1				1			1				1		1		
5		1				1		1						1	1		
6		1			1				1			1				1	
7		1		1				1			1						1
8		1				1		1						1		1	
9	1					1		1						1	1		
10		1	1				1				1				1		
11		1				1		1						1	1		
12	1					1		1						1	1		
13		1				1	1							1	1		
14	1					1		1						1	1		
15		1				1		1						1	1		
16		1				1		1						1	1		
17	1				1			1						1	1		
18		1		1			1					1				1	
19		1				1		1						1	1		
20		1		1			1				1						1
21		1		1			1				1					1	
22		1		1			1				1					1	
23		1			1			1					1		1		
24		1			1			1					1			1	
25	1					1		1						1	1		
26		1				1	1						1		1		
27		1		1				1					1			1	
28		1			1			1					1			1	
29		1				1		1						1	1		
30		1				1		1						1	1		
31		1				1	1				1						1
32		1			1			1				1				1	
33		1		1			1						1		1		
34		1				1		1						1	1		
35		1				1	1							1	1		
36	1					1		1						1	1		
37	1		1				1				1					1	
38	1					1	1					1			1		
39		1			1		1							1	1		
40		1				1	1						1		1		
41	1					1		1						1	1		
42		1			1			1				1				1	
43		1			1			1				1			1		
44		1				1	1							1	1		
45	1			1			1				1					1	
46	1					1		1						1	1		
47		1			1			1						1	1		
48		1		1			1				1					1	
49	1					1			1					1		1	
50		1			1			1					1		1		
51		1		1			1						1		1		
52		1				1				1				1	1		

53		1				1		1					1	1				
54		1				1	1						1	1				
55	1			1			1						1		1			
56		1		1			1				1		1			1		
57		1				1	1						1	1				
58		1			1				1				1	1				
59		1				1	1						1		1			
60		1		1			1				1			1				
61		1		1			1				1			1				
62		1				1	1						1	1				
63	1				1				1				1	1				
64	1				1		1					1		1				
65		1				1		1					1	1				
66		1			1		1						1	1				
67		1			1			1					1	1				
68		1				1		1						1	1			
69		1		1				1			1					1		
70		1			1		1						1	1				
71		1		1				1				1			1			
72		1				1		1					1	1				
73		1			1		1					1		1				
74		1			1		1						1	1				
75		1		1				1			1			1				
76		1				1		1					1	1				
77		1				1		1					1	1				
78		1		1			1					1		1				
79		1				1		1					1	1				
80		1				1			1				1	1				
81	1					1		1					1	1				
82		1				1			1				1	1				
83	1					1		1					1	1				
Sub Total	18	65		5	16	19	43	31	44	7	1	13	10	21	39	60	19	4
Total	83		83				83				83				83			
Porcentaje (%)	21.69	78.31	6.02	19.28	22.89	51.81	37.35	53.01	8.43	1.20	15.66	12.05	25.30	46.99	72.29	22.89	4.82	
100																		

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS														
ENCUESTADO	Ocupación													
	Médicos	Odontólogos	Enfermeras	Obstetrices	Químico Farmacéutico	Nutricionistas	Psicólogos	Asistentes Sociales	Biólogos	Técnicos de Enfermería	Técnicos de Farmacia	Técnicos Administrativos	Otros (Limpieza, Ambulancia y Vigilancia)	Técnico Sanitario
1	1													
2		1												
3				1										
4				1										
5			1											
6			1											
7			1											
8										1				
9														1
10										1				
11												1		
12	1													
13	1													
14		1												
15				1										
16				1										
17				1										
18				1										
19				1										
20			1											
21			1											
22			1											

23			1				1							
24								1						
25									1					
26						1								
27											1			
28										1				
29										1				
30											1			
31												1		
32						1								
33			1											
34					1									
35											1			
36													1	
37													1	
38	1													
39			1											
40							1							
41											1			
42								1						
43									1					
44											1			
45								1						
46													1	
47												1		
48											1			
49												1		
50									1					
51			1											
52					1									A

53			1											
54								1						
55											1			
56											1			
57									1					
58		1												
59										1				
60			1											
61			1											
62						1								
63	1													
64		1												
65	1													
66	1													
67		1												
68	1													
69									1					
70											1			
71											1			
72	1													
73										1				
74			1											
75			1											
76				1										
77			1											
78									1					
79									1					
80											1			
81									1					
82											1			A

83													1	
Sub Total	9	5	14	10	1	4	2	2	4	10	3	11	4	4
Total	83													
Porcentaje (%)	10.84	6.02	16.87	12.05	1.20	4.82	2.41	2.41	4.82	12.05	3.61	13.25	4.82	4.82
100														

26	69	1			103	1			41	1			213	1		
27	43		1		84		1		28		1		155		1	
28	53		1		74		1		29		1		156		1	
29	49		1		78		1		28		1		155		1	
30	57		1		91		1		36		1		184		1	
31	63	1			85		1		37	1			185		1	
32	82	1			122	1			45	1			249	1		
33	69	1			108	1			41	1			218	1		
34	84	1			133	1			49	1			266	1		
35	76	1			116	1			46	1			238	1		
36	69	1			105	1			36		1		210	1		
37	61		1		107	1			36		1		204	1		
38	67	1			122	1			43	1			232	1		
39	66	1			96		1		39	1			201	1		
40	62		1		103	1			36		1		201	1		
41	68	1			104	1			37	1			209	1		
42	77	1			101	1			41	1			219	1		
43	74	1			112	1			43	1			229	1		
44	62		1		83		1		41	1			186		1	
45	53		1		91		1		34		1		178		1	
46	60		1		93		1		41	1			194		1	
47	74	1			107	1			42	1			223	1		
48	66	1			102	1			37	1			205	1		
49	69	1			101	1			41	1			211	1		
50	67	1			96		1		41	1			204	1		
51	68	1			112	1			39	1			219	1		
52	71	1			111	1			44	1			226	1		
53	71	1			116	1			38	1			225	1		
54	82	1			130	1			50	1			262	1		
55	60		1		99		1		36		1		195		1	

56	77	1			109	1			41	1			227	1		
57	47		1		86		1		33		1		166		1	
58	65	1			102	1			38	1			205	1		
59	58		1		101	1			29		1		188		1	
60	64	1			97		1		39	1			200	1		
61	62		1		100		1		38	1			200	1		
62	68	1			116	1			44	1			228	1		
63	37			1	78		1		21			1	136		1	
64	69	1			117	1			44	1			230	1		
65	71	1			111	1			38	1			220	1		
66	47		1		77		1		30		1		154		1	
67	64	1			112	1			39	1			215	1		
68	53		1		88		1		32		1		173		1	
69	59		1		96		1		37	1			192		1	
70	43		1		76		1		22			1	141		1	
71	62		1		98		1		35		1		195		1	
72	62		1		100		1		34		1		196		1	
73	49		1		75		1		30		1		154		1	
74	67	1			108	1			39	1			214	1		
75	62		1		98		1		36		1		196		1	
76	65	1			89		1		35		1		189		1	
77	58		1		85		1		34		1		177		1	
78	65	1			104	1			40	1			209	1		
79	61		1		90		1		33		1		184		1	
80	71	1			98		1		36		1		205	1		
81	63	1			99		1		35		1		197		1	
82	84	1			122	1			48	1			254	1		
83	68	1			107	1			40	1			215	1		

Total	Total Participantes	46	35	2	Total Participantes	41	41	1	Total Participantes	45	35	3	Total Participantes	45	37	1
	Total Participantes	83			Total Participantes	83			Total Participantes	83			Total Participantes	83		
	Porcentaje (%)				Porcentaje (%)				Porcentaje (%)				Porcentaje (%)			
	100	55.42	42.17	2.41	100	49.40	49.40	1.20	100	54.22	42.17	3.61	101	54.22	44.58	1.20

Satisfacción Usuario Interno

ENCUESTADO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO																						MATRIZ DE SISTEMATIZACION											
	(preguntas)																						Trabajo Actual	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho	Trabajo en General	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho	Interacción con el jefe Inmediato	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Puntaje	14 - 20	10 - 13	4 - 9	Puntaje	11 - 15	8 - 10	3 - 7	Puntaje	18 - 25	13 - 17	5 - 12
1	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	17	1			14	1			23	1		
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1			13	1			20	1			
3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1			14	1			21	1			
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1			12	1			21	1			
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	1			13	1			14		1		
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1			13	1			20	1			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	1			11	1			10			1	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	1			13	1			25	1			
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1			15	1			22	1			
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12		1						15		1		
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	1			9		1		14		1		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	1			10				20	1			
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4			1	5			6			1		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			15	1			18	1			
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	1			12	1			21	1			
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10		1		14	1			21	1			
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			12	1			20	1			
18	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1			11	1			18	1			
19	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	1			9		1		20	1			
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	1			12	1			20	1			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1			13	1			21	1			
22	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	1			10		1		18	1			
23	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	15	1			9		1		11			1	
24	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	2	3	3	14	1			10		1		14		1		
25	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	15	1			11	1			17				

26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			13	1			20	1		
27	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	1			10		1		15		1	
28	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6			1	12	1			16			
29	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12		1		6			1	11			1
30	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13				14	1			20	1		
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	1			14	1			20	1		
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	1			15	1			24	1		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1			12	1			20	1		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	1			15	1			25	1		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1			13	1			23	1		
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			11	1			22	1		
37	5	4	4	5	2	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	1			11	1			16		1	
38	5	5	2	5	5	5	3	3	4	1	1	5	4	5	2	5	2	5	2	5	2	15	1			15	1			19	1		
39	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	3	2	3	17	1			11	1			15		1	
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			12	1			20	1		
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			12	1			20	1		
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1			12	1			24	1		
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			11	1			20	1		
44	5	4	4	5	2	4	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	1			11	1			19	1		
45	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	13		1		12	1			17		1	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	1			14	1			24	1		
47	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1			13	1			22	1		
48	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	1			15	1			24	1		
49	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	16	1			14	1			21	1		
50	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	1			12	1			22	1		
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			14	1			20	1		
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			13	1			21	1		
53	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	1			12	1			21	1		
54	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	1			15	1			24	1		
55	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	1			15	1			18			

56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	1			15	1			25	1		
57	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	13		1		10		1		15		1	

ENCUESTADO	Oportunidades de Progreso	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho	Remuneraciones e Incentivos	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho	Interrelación con los compañeros de trabajo	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho	Ambiente de Trabajo	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho	Satisfacción Laboral (Total)	Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	Insatisfecho
	Puntaje	7 - 10	6	2 - 5	Puntaje	7 - 10	6	2 - 5	Puntaje	7 - 10	6	2 - 5	Puntaje	14 - 20	10 - 13	4 - 9	Puntaje	71 - 110	60 - 70	22 - 59
1	10	1			9	1			9	1			20	1			102	1		
2	8	1			6		1		8	1			17	1			88	1		
3	9	1			8	1			8	1			18	1			96	1		
4	8	1			8	1			7	1			16	1			90	1		
5	6	1	1		5			1	6	1	1		13	1	1		69		1	
6	10	1			2			1	5			1	12		1		80	1	1	
7	4			1	2			1	4			1	11		1		57			1
8	10	1			8	1			7	1			18	1			96	1		
9	9	1			8	1			8	1			17	1			97	1		
10	6		1		5			1	8	1			15	1			68		1	
11	4			1	5			1	7	1			13		1		67		1	
12	7	1			7	1			8	1			17	1			84	1	1	
13	2			1	2			1	4			1	10		1		33			1
14	7	1			8	1			9	1			17	1			91	1		
15	4			1	5			1	8	1			15	1			79	1		
16	2			1	4			1	8	1			8			1	67		1	
17	8	1			8	1			6		1		15	1			86	1		
18	8	1			5			1	5			1	17	1			83	1		
19	8	1			7	1			7	1			15	1			81	1		
20	8	1			9	1			8	1			17	1			93	1		
21	8	1			6			1	8	1			16	1			88	1		
22	8	1			5			1	8	1			16	1			80	1		
23	4			1	7	1			5			1	9			1	60		1	
24	4			1	5			1	8	1			12		1		67		1	
25	8	1			6			1	6		1		16	1			79	1		

26	8	1			8	1			8	1			16	1			90	1		
27	4			1	4			1	5			1	14	1			66		1	
28	5			1	6			1	4			1	15	1			64		1	
29	6		1		7	1			4				13		1		59			1
30	10	1			7	1			6		1		17	1			87	1		
31	4			1	4			1	5	10	1	1	13		1		78	1		
32	10	1			8	1			10	1			20	1			107	1		
33	8	1			8	1			8	1			16	1			88	1		
34	10	1			10	1			10	1			20	1			110	1		
35	8	1			8	1			9	1			17	1			94	1		
36	7	1			5			1	6		1		15	1			83	1		
37	10	1			8	1			10	1			13		1		86	1		
38	2			1	9	1			7	1			17	1			84	1		
39	10	1			4			1	6		1		12	1	1		75	1		
40	8	1			8	1			7	1			16	1			88	1		
41	8	1			7	1			8	1			16	1			88	1		
42	7	1			7	1			9	1			18	1			93	1		
43	8	1			8	1			7	1			16	1			87	1		
44	5			1	6			1	6		1		12		1		74	1		
45	4			1	6			1	6		1		15	1			73	1		
46	10	1			9	1			10	1			16	1			103	1		
47	8	1			8	1			9	1			19	1			94	1		
48	8	1			8	1			8	1			18	1			98	1		
49	10	1			8	1			8	1			19	1			96	1		
50	6		1		8	1			8	1			15	1			89	1		
51	6		1		9	1			10	1			19	1			95	1		
52	8	1			7	1			8	1			19	1			93	1		
53	8	1			8	1			8	1			17	1			92	1		
54	10	1			10	1			8	1			20	1			106	1		
55	8	1			6			1	8	1			16	1			88	1		

56	10	1			10	1			10	1			20	1			110	1		
57	6		1		6			1	8	1			15	1			73	1		
58	6		1		7	1		1	8	1			16	1			85	1		
59	7	1			5			1	9	1			17	1			89	1		
60	6		1		6			1	8	1			16	1			84	1		
61	3			1	2			1	7	1			8			1	52			1
62	9	1			10	1			9	1			19	1			106	1		
63	2			1	5			1	2			1	9			1	48			1
64	7	1			6			1	8	1			19	1			94	1		
65	8	1			9	1			7	1			18	1			91	1		
66	4			1	6			1	8	1			17	1			84	1		
67	8	1			9	1			7	1			17	1			90	1		
68	6		1		6			1	6		1		12		1		72	1		
69	8	1			6			1	8	1			14	1			80	1		
70	5			1	7	1			7	1			16	1			76	1		
71	7	1			7	1			7	1			13		1		78	1		
72	6		1		6			1	8	1			17	1			85	1		
73	6		1		8	1			6		1		12		1		72	1		
74	4			1	4			1	4			1	14	1			72	1		
75	6		1		8	1			6		1		13		1		86	1		
76	6		1		4			1	6		1		16	1			75	1		
77	7	1			4			1	5			1	12		1		70		1	
78	6		1		7	1			8	1			16	1			81	1		
79	7	1			5			1	6		1		12		1		67		1	
80	9	1			9	1			9	1			19	1			98	1		
81	6		1		5			1	7	1			17	1			79	1		
82	9	1			7	1			9	1			19	1			100	1		
83	9	1			7	1			8	1			17	1			91	1		

Total Participantes	50	15	18	Total Participantes	46	14	23	Total Participantes	58	13	12	Total Participante	62	17	4	Total Participante	68	10	5
Total Participantes	83			Total Participantes	83			Total Participantes	83			Total Participante	83			Total Participante	83		
Porcentaje (%)				Porcentaje (%)				Porcentaje (%)				Porcentaje (%)				Porcentaje (%)			
100	60.24	18.07	21.69	100	55.42	16.87	27.71	100	69.88	15.66	14.46	100	74.70	20.48	4.82	100	81.93	12.05	6.02

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		


Christian Vilchez Galindo
FIRMA DEL JEFE EXPERTO (A)
FISIOTUDIO

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Joe Miguel Estrada Villanueva

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

Yacovitz, M. M.

C.T.M.P. 7034

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

Anexo 3: Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACION

Estimado(a): *Julio Raúl Cacerio Montaña*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)