



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Autor:**

Br. Victor Manuel Vasquez Sajami

**Asesor:**

Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona

Línea de Investigación  
Gestión de los servicios de salud

Tarapoto - Perú

2017



.....  
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz  
Presidente



.....  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
Secretario



.....  
Mg. Lisette Casaverde Carmona  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Victor M. Vasquez Sajami

## **Agradecimiento**

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

El Autor

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Victor Manuel Vasquez Sajami; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43369184, con la tesis titulada: **“Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017”**

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, julio del 2017

  
.....  
Victor Manuel Vasquez Sajami  
DNI N° 43369184

## **Presentación**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017”; con la finalidad de establecer la relación entre desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017. El presente estudio se presenta en capítulos de Introducción; Método; Resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones y Referencia Bibliográficas 8debes hacer una pequeña reseña de lo que contiene cada capítulo.

En el capítulo I; se presentan los estudios previos relacionados a las variables de estudio tanto en el ámbito internacional como nacional; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II; está relacionado al marco metodológico el mismo que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos metodológicos.

En el capítulo III; se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitirá concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

En el capítulo IV; se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio. En el capítulo V; se consideran las conclusiones según los objetivos planteados

En el capítulo VI; se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

El autor

## Índice

Contenido	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice de tablas.....	ix
índice de gráficos .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis .....	35
1.7. Objetivos.....	36
II. MÉTODO .....	37
2.1. Diseño de investigación.....	37
2.2. Identificación de variables .....	37
2.3. Población, muestra y muestreo.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5. Método de análisis de los datos: .....	41
2.6. Aspectos éticos .....	42
III. RESULTADOS .....	43
3.1. A nivel descriptivo.....	43

3.2. Nivel correlacional .....	45
IV. DISCUSION.....	48
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES .....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 02: Instrumentos.....	57
Anexo N° 03: Validación.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°		Página N°
1	Nivel de desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017.	49
2	Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.	50
3	Tabla de contingencia de desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.	53
4	Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°		Página N°
1	Nivel de desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017.	50
2	Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.	52

## RESUMEN

La presente investigación denominada: “Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017”; tuvo como propósito establecer la relación entre desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017, para ello se planteó la hipótesis; Existe relación entre desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017 es significativa.

El método utilizado fue el cuantitativo; el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental. La muestra fue del tipo población censal por ello se consideró a todos los integrantes de la población de estudio, constituidas por 81 trabajadores; a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el autor, el mismo que fue validado por criterio de jueces.

Se concluye que el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno están relacionados en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017. El valor de chi cuadrado calculado ( $\chi^2_c$ ) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado  $\chi^2_c$  (25.00), siendo mayor que el valor tabular  $\chi^2_t$  (15,507), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que dice, el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

Palabras Clave. Desempeño organizacional y satisfacción del usuario interno.

## ABSTRACT

The present research denominated: "Relationship between the organizational performance and the satisfaction of the internal customer in the Directorate of Health Network of Alto Amazonas - Region Loreto 2017"; Had as purpose to establish the relationship between organizational performance and internal customer satisfaction in the Directorate of High Health Health Network - Region Loreto 2017, for this the hypothesis was proposed; The relationship between organizational performance and internal customer satisfaction in the Directorate of High Health Health Network - Loreto Region 2017 is significant.

The method used was quantitative; The type of research is non-experimental cross-sectional descriptive correlation. The sample was of the census population type, therefore all the members of the study population, constituted by 81 workers, were considered; To whom they were applied two instruments elaborated by the author, the same one that was validated by criterion of judges.

The results show that organizational performance is at the level of most expectations with 37.04%, assuming that when evaluating the contribution of each staff member to distribute rewards, it is found that many meet expectations and others do not. The Internal User Satisfaction level is at a regular level with 50.62%, which indicates that feelings and emotions are regular among employees and how they see their work. It is related to the relatively affective attitude, or a feeling of medium pleasing to its work.

It is concluded that the organizational performance and internal user satisfaction in the Directorate of Health Network Alto Amazonas - Loreto Region in 2017. The value of calculated chi square ( $\chi^2_c$ ) was determined with the data obtained in the instruments of data collection, it is thus that it results  $\chi^2_c$  (25.00), being greater than the tabular value  $\chi^2_t$  (15,507), that is, it rejects hypotheses Therefore, the alternate hypothesis that says organizational performance and internal user satisfaction in the Alto Amazonas Health Network Management - Loreto Region in 2017 is not accepted. That is, they are associated.

Keywords. Organizational performance and internal user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

El desempeño de las organizaciones es una variable de gestión esencial para alcanzar los objetivos planeados y obtener consecuentemente, el éxito de la visión en toda empresa o institución, entendida ésta como la meta más alta de una organización. Martínez Bález, J. J., (2013).

Es necesario considerar que las organizaciones influyen en su entorno, estas también se ven influenciadas por este, determinando muchas veces la naturaleza e imagen institucional. De la misma manera, las entidades gubernamentales o Ministerios formulan las reglas formales las que a su vez se ven influidas por reglas tanto formales como informales. Así mismo estas entidades aplican las reglas o no.

Por su parte, la satisfacción de los clientes internos es determinante para el éxito o fracaso de cualquier organización, tanto en sus relaciones con el público usuario de los servicios que se brinda, como en el ámbito organizacional. Dutka-Alan (2001).

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. Funciona a nivel nacional mediante las Direcciones de Salud que son sus órganos desconcentrados que ejercen la autoridad de salud por delegación de la Alta Dirección y tienen a su cargo.

Las Direcciones de salud operativamente se desarrollan mediante unidades ejecutoras, en lo que corresponde a la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas esta funciona mediante la Unidad Ejecutora 0871. Orgánicamente cuenta con una Dirección ejecutiva, un órgano de control institucional, una oficina de desarrollo institucional, una oficina de administración y una unidad de estadística, informática y

telecomunicaciones. Sus principales estrategias son: Alimentación y nutrición, daños no transmisibles, enfermedades metáxicas, ITS y VIH – SIDA, Inmunizaciones, salud familiar, Salud de los pueblos indígenas, Salud sexual y reproductiva, Salud ocular, Salud bucal, Tuberculosis y Zoonosis.

El desempeño organizacional y la satisfacción de sus colaboradores no ha sido el esperado en los últimos tiempos, no se genera una imagen diferenciada respecto de los otros sectores que conducen el desarrollo social y económico de la región. Con relación a los recursos humanos, no se ve un adecuado desarrollo de capacidades, no existe una evaluación recompensa que motive al colaborador y las relaciones humanas al interior se ven seriamente relajadas perjudicando la consecución de metas institucionales.

Toda esta problemática se traduce en una franca insatisfacción del cliente interno o colaboradores, concretamente en a los resultados que posibilita, el significado social y el nivel de autonomía que permite el puesto de trabajo; el trabajo no propicia la participación y la satisfacción de las necesidades de afiliación que deben poseer los colaboradores de la institución; la estimulación, es decir el grado en que el sistema remunerativo existente satisface las necesidades de suficiencia, justicia, equidad y que no se encuentra vinculado a los resultados del trabajo.

Por lo anteriormente expuesto es propósito de la presente investigación establecer si existe relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción de sus clientes internos de la Dirección de Red de Salud de Alto Amazonas a fin poder sugerir las medidas correctivas necesarias a fin de optimizar el trabajo de una institución clave que tiene directa responsabilidad con la salud de las personas, el bienestar general y el desarrollo de la región.

## 1.2. Trabajos Previos

### **Internacionales:**

Cadena, R.; L. Giraldo y S. Marcela, (2010), en su trabajo de investigación “Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oral Medic SAS”: El objetivo de la investigación fue, determinar el nivel de satisfacción del cliente interno de una institución prestadora de servicios odontológicos con el fin de obtener información relevante que permita la aplicación de acciones para el mejoramiento continuo de la calidad institucional, para el efecto se siguió la siguiente metodología: el estudio comprendió un enfoque cuantitativo y descriptivo. Tuvo como muestra a 81 trabajadores. El trabajo concluye identificando un alto nivel de satisfacción dentro del cliente interno, además el estudio permitió identificar fortalezas y debilidades al interior de la institución Prestadora de Servicios, de tal forma que le sirva como insumo para establecer planes de acción en pos del mejoramiento continuo de sus procesos internos buscando mantener o mejorar la satisfacción de sus clientes internos.

Cantillo Padrón, J., (2013), en su Investigación titulada: “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”, que tuvo como objetivo establecer la relación entre la cultura organizacional y desempeño, para el efecto se siguió la metodología que consistió en analizar documentos científicos que relacionan los dos conceptos y que se encuentren publicados en bases de datos desde 1983 hasta el 2012. Concluyendo que las definiciones conceptuales, autores y modelos de mayor representatividad en el mundo académico y que han incidido en cómo es analizada la cultura organizacional y el desempeño en las últimas décadas, la segunda parte resume las diferentes escalas utilizadas para analizar la incidencia entre ambos conceptos, se presenta de manera resumida un inventario de escalas, dimensiones y variables utilizadas para identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño, por último se analiza a partir de las conclusiones de los artículos científicos, la relación entre cultura organizacional y desempeño. Los hallazgos ponen

de manifiesto la falta de consenso en la definición y determinación de las dimensiones constitutivas de los conceptos, sin embargo destaca que en la mayoría de los estudios demuestra la incidencia que ejerce a cultura organizacional en el desempeño.

Martínez Bãez, J. J., (2013), en su trabajo de investigación: "Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la Región Suroeste de Republica Dominicana: Caso DGII, Banreservas", La investigación tuvo como propósito analizar las tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el punto de vista del desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la Republica Dominicana, como son DGII, INFOTEP, BANRESERVAS, para lo cual se compararon las variables empresas, políticas y estratégica, sistemas de gestión y el capital humano, y con base en ello se diseñó se concluye que el desempeño organizacional de las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la Republica Dominicana, está estrechamente relacionada con la implementación de políticas y estrategia que vinculada al desempeño organizacional fundamenten el desarrollo de la gestión humana, ya que, Los jefes manifiestan una actitud de fortaleza sobre la capacitación profesional de los trabajadores bajo su mando. (Hipótesis nula): Las políticas y estrategias de recursos humanos bien definidas afectan positivamente a la retención del capital humano intelectual, social y afectivo de la organización, influyendo positivamente en la capacidad de innovación y los resultados de las personas, contribuyendo, en última instancia, a mejorar los resultados empresariales, ya que, Los empleados manifiestan una actitud de amenaza, o debilidad sobre las oportunidades de capacitación profesional disponibles.

Estas hipótesis se comprobaron, según el análisis de las variables con el Chi cuadrado de Pearson del Software Estadístico InfoStar, mostrando resultados de forma general con diferencias poco significativas en la

capacidad de innovación y en cuanto a la filosofía empresarial, lo que se evidenció en referencia al desarrollo del diagnóstico de: fortalezas, debilidades y amenazas presentados en matrices con su respectivo estudio, tomando en consideración la fiabilidad arrojada en la prueba estadística y análisis de las componentes principales.

Yovera Deissy (2013) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy. Venezuela”. Que conto con una muestra igual al total de la población, es decir, 30 funcionarios que conforman las diversas dependencias del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY). A quienes se les aplico una encuesta estructurada. (p. 62, 63)

Concluye que los funcionarios contribuyen y participan activamente para agilizar los procesos administrativos, aun cuando no son estimulados para ser innovadores y asumir riesgos y casi siempre las actividades laborales se organizan en equipo, aceptando siempre las debilidades como oportunidades de crecimiento personal. (p. 90)

En relación con las habilidades profesionales, las cuales fueron desarrolladas mediante los indicadores: liderazgo, toma de decisiones, comunicación y asertividad, se puede inferir que casi siempre el liderazgo ejercido por el director permite la integración del recurso humano en los proyectos de desarrollo organizacional. (p. 90, 91)

En relación con las habilidades técnicas se establecieron con los indicadores, dominio de la tecnología y manejo de conflicto, de ellos se desprendió que un alto porcentaje de los funcionarios siempre domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional mediante la promoción de aprendizajes significativos. (p. 91)

### **Nacionales:**

Vásquez, M. (2013), en su trabajo de tesis: “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del

Centro Quirúrgico – H. R. D. L. M. Chiclayo 2011”,. Esta investigación tuvo por objetivo identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos. Este estudio es tipo descriptivo – cuantitativo, teniendo como población a 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo. Se utilizó un Test de Likert de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento. Concluyendo que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados”.

Malca Becerra, K. (2013), en su trabajo de investigación titulado: “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el servicio de transporte de carga pesada de la empresa multiservicios transportes Cajamarca SAC para incrementar el nivel de satisfacción del cliente interno”. El objetivo principal de la investigación fue diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el servicio de transporte de carga pesada de la empresa Multiservicios Transportes Cajamarca SAC para incrementar el nivel de satisfacción del cliente interno, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los clientes externos. Se obtuvo como resultados que los requisitos de la norma aumento en un 30.54% y la satisfacción del cliente interno aumento en un 21% y por último se proyectaron los costos generados para la implementación del sistema y posteriormente verificar la viabilidad del proyecto dando como resultado un índice de rentabilidad de 56.68 este indicador nos aduce que por cada sol invertido en este proyecto se genera una rentabilidad de 55.68 soles”.

Sánchez Guzmán Jorge Antonio (2013) Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-i. Perú.

El objetivo de esta investigación fue describir el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión . El tamaño de la muestra estará en función de los alumnos que se matricularon en este ciclo 2013-I, y que están dispuestos apoyar que son 100 estudiantes y 26 docentes (pag.55, 56) Instrumento: Cuestionario sobre el desempeño laboral docente. (p. 56), que en conclusión el 93% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica y sólo el 7% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio tecnológico en su desempeño.

Alfaro Chamba Luis Alberto; Solano Castillo Jaime Enrique. (2015) "Clima Institucional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional Piura, 2013" Piura. Tuvo como objetivo determinar la relación entre clima Institucional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional Piura, 2013

La población estuvo constituida por 304 trabajadores del gobierno regional Piura; la muestra por 170 trabajadores a quienes se aplicaron el cuestionario de clima institucional y el cuestionario del desempeño laboral, que en conclusiones existe relación significativa y directa entre las dimensiones del clima institucional: ambiente laboral, comunicación y estímulos laborales. Una mejora en el clima institucional, sobre todo en las dimensiones mencionadas, aporta sustancialmente al desempeño laboral de los trabajadores, responsabilidad, puntualidad y lealtad y solución de problema del desempeño laboral.

## **Locales:**

Padilla Arévalo, H. (2015). Valores Organizacionales y Desempeño Laboral de los Químicos Farmacéuticos de las Boticas de Inkafarma Tarapoto, San Martín – 2015. (Tesis de maestría) Objetivo general: Determinar la relación entre valores organizacionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de las boticas de Inkafarma Tarapoto, San Martín – 2015. La muestra estuvo conformada por 30 Químicos Farmacéuticos que laboran en las Boticas InkaFarma, Tarapoto, Región San Martín año 2015. Conclusiones: Existe asociación entre Valores Organizacionales y Desempeño Laboral en los Químicos Farmacéuticos de las Boticas de Inkafarma Tarapoto, San Martín – 2015, obteniendo el valor de  $X^2$  calculado de 39.26, con un margen de error de 0.10 y 27 grados de libertad; el  $X^2$  tabular es de 36,74 el que indica que existe correlación entre ambas variables. Así mismo; “En relación a la variable Desempeño Laboral; el 40.00% de los Químicos Farmacéuticos de las boticas de InkaFarma presentan Bajo nivel en el Desempeño Laboral que hace referencia a la escasa venta, comercialización y oferta de los productos farmacéuticos”. (págs. 34, 39, 52)

Hidalgo Vela, A.L. (2015). Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015. (Tesis de maestría). Objetivo general: “Establecer la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015”. Muestra: “constituida por 164 colaboradores del PEHCBM”. Conclusión: “El estado en el que se encuentra el desempeño laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015, es inadecuado”. (págs. 30, 33, 51).

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### **El desempeño organizacional.**

Toda organización o institución sea privada o estatal, según las tendencias actuales, deben plantearse metas relacionadas a la calidad total, para conseguirlo existen diversas estrategias y métodos, pero todas ellas deberán empezar con una evaluación diagnóstica del desempeño organizacional a fin de trazar las líneas maestras sobre las que se debe actuar a fin de conseguir la mejoría necesarias conducentes a la calidad total.

Mejía, S. (2012), señalan que a medida que las organizaciones evolucionan y tratan de alcanzar el éxito, se adaptan a su entorno y a los avances técnicos. Con frecuencia esto lleva a una mayor especialización de funciones, personas e infraestructura. A medida que las organizaciones especializan sus funciones y la infraestructura necesaria para mantenerlas y llevarlas a cabo, requieren mayor interdependencia en los diversos grupos de trabajo. En otras palabras, la especialización aumenta la complejidad. Las organizaciones no solamente se componen de individuos sino también de grupos interdependientes con diferentes metas inmediatas (derivadas de la especialización), diferentes maneras de trabajar, diferente capacitación formal y hasta diferentes tipos de personalidad.

A partir de los años cuarenta, comenzaron a surgir conceptos más abstractos y genéricos del desempeño en los tratados sobre desempeño organizacional, como efectividad, eficiencia y moral del empleado ganaron terreno en los escritos sobre administración y, para los años sesenta, se consideraban importantes componentes del desempeño, (Mantilla, S 2000).

Gradualmente se hizo evidente que tareas como la evaluación y el diagnóstico organizacional necesitaban ir más allá de la medición científica del trabajo y de los métodos de trabajo, (Chiavenato, A. 2001). La presencia y la contribución de los que hacen el trabajo (personas), surgieron como otro componente organizacional importante que debía

tenerse en cuenta en la ecuación del desempeño. Como resultado aparecieron enfoques cuyo propósito era arrojar alguna luz sobre el impacto potencial de los recursos humanos en el desempeño organizacional.

Desde hace algún tiempo, varias entidades de desarrollo han destacado que las opciones de inversión deben concentrarse en fortalecer la capacidad de las organizaciones locales para resolver sus problemas de desarrollo, como el Programa de las Naciones Unidas, el Centro de Investigaciones para el Desarrollo Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Cada uno de estos campos, como se verá, comprende cinco dimensiones fundamentales: desempeño en el trabajo, comunicación, desarrollo profesional, objetividad y eficiencia- efectividad

### **Desempeño en el trabajo**

Para esto implica evaluar la contribución de cada miembro del personal para distribuir recompensas (directas e indirectas, monetarias y no monetarias) dentro del marco de las reglamentaciones jurídicas de la región y la capacidad de pago de la organización. El sistema de evaluación e incentivos es un componente clave del análisis de una organización y está relacionado con su desempeño general. Cuando se consideran estos componentes, deben abordarse una serie de cuestiones.

La capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos.

Es útil pensar en dos aspectos separados pero conectados de la estructura organizacional. El primero es la estructura de gobernabilidad que representa la propiedad o el sistema legal de orientación de la organización. Aquí la estructura se relaciona con la responsabilidad final, legal y social, de la organización. El segundo es la estructura operativa: cómo transforma una organización los recursos en bienes y servicios para

los fines programados. Al evaluar la estructura, deben explorarse estos dos aspectos.

Crear las estructuras de trabajo y de apoyo para mantener una fuerza laboral leal es difícil pero importante para una organización.

Lo que la organización hace exactamente para producir estos resultados varía según la índole de la organización, su estilo de dirección y su entorno cultural.

McNerney, (1995), menciona que el dotar de personal a una organización significa buscar, seleccionar y orientar a personas que tengan el grado apropiado de conocimientos, aptitudes, comportamientos y valores para satisfacer las necesidades de la organización, la dotación de personal también implica responder a las tendencias de la fuerza laboral y ayudar a las personas a ajustarse al entorno en el cual funciona la organización, la capacidad de dotación de personal se relaciona con la habilidad de una organización para identificar los tipos de recursos humanos que necesita para tener un buen desempeño..

### **Comunicación**

La comunicación es el proceso mediante el cual se intercambia información y se logra la comprensión compartida entre los miembros de una organización. El flujo de información de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba es un proceso vital que puede facilitar u obstaculizar el funcionamiento normal de una organización. Comprende el flujo tanto formal como informal de información.

La comunicación interna puede servir como elemento aglutinante de una organización. También puede desbaratarla, ya que tanto la información correcta como la información errónea fluyen constantemente en las organizaciones. La información precisa proporcionada a través de un sistema de flujos de arriba hacia abajo y de retroalimentación es vital para mantener a los empleados conscientes de lo que es necesario hacer y mantener a los gerentes informados sobre lo que se ha logrado. (Bennett, 1993).

Un sistema efectivo de comunicación interna también ayuda a motivar a los empleados, porque aparte de la información específica que se necesita para llevar a cabo el trabajo, los miembros de una organización también necesitan información que les haga sentir que son parte de un esfuerzo importante y de un objetivo más amplio. La organización debe crear mecanismos que ayuden a sus miembros a tener acceso a ambos tipos de información.

### **Desarrollo profesional**

El desarrollo de recursos humanos en las organizaciones por medio de la formación y la capacitación constituye una manera habitual de abordar necesidades organizacionales identificadas. Sin embargo, es posible que al atender una necesidad de capacitación de un individuo no se aborde el problema organizacional de fondo. (Bennett, 1993).

Es fácil desembolsar fondos para actividades de capacitación y también es fácil obtener resultados visibles. Como tal, es una táctica bastante segura. Pero desafortunadamente, la capacitación puede no ser la intervención más adecuada para mejorar la productividad del empleado y, por lo tanto, el desempeño de la organización.

Muchos observadores dudan de que la capacitación sea una manera efectiva de mejorar el desempeño en los países en desarrollo porque con frecuencia se presenta aislada y no está vinculada con la infraestructura, las necesidades de empleo, las estructuras de incentivos o los procedimientos de evaluación. Más aún, en muchos países en desarrollo la capacitación se convierte en el medio gracias al cual los empleados abandonan la administración pública. En consecuencia, está claro que hay que actuar con cuidado y equilibrio.

La formación de las aptitudes, los conocimientos y las actitudes de los recursos humanos se está volviendo cada vez más una parte importante de la labor de una organización. En un período de cambio rápido, el personal de una organización necesita adaptarse a condiciones cambiantes (Bennett, 1993).

Desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño del empleado mediante el aumento o el mejoramiento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes.

Esto permite que la organización elimine o impida deficiencias en el desempeño, hace que los empleados sean más flexibles y adaptables, y aumenta el compromiso del personal con la organización. El desarrollo de recursos humanos puede adoptar varias formas, como capacitación para el empleo, capacitación para la función dentro de la organización o capacitación para una carrera. Esto puede incluir desarrollo de carrera, planificación de la sucesión o actividades de desarrollo organizacional. Un aspecto importante del sistema de desarrollo de recursos humanos es el hecho de contar con las aptitudes adecuadas de las personas en el momento oportuno.

### **Objetividad**

Los programas son cruciales para la vida de una organización. La administración necesita realizar su seguimiento para asegurar que cumplan sus objetivos y logren los resultados para los que fueron concebidos. En forma análoga, las entidades de supervisión necesitan tener los medios para realizar el seguimiento de los resultados de los programas públicos. Es necesario incorporar mecanismos de monitoreo y evaluación a los proyectos durante su etapa de planificación y utilizar esos mecanismos durante el curso de los proyectos (BID, 1997). Por ejemplo, al determinar si un programa o proyecto es evaluable, se asegura que contiene los elementos básicos necesarios para realizar el monitoreo de los resultados y, a la larga, determinar si se están cumpliendo los objetivos de desarrollo. En la sección sobre planificación, indicamos que hay un creciente conjunto de herramientas que ayudan a los planificadores de proyectos a crear proyectos de calidad.

La planificación es el proceso por el cual se determina a dónde uno se dirige y cómo llegar allí, Influye en todas las actividades de una organización exitosa, desde la concepción de sus productos o servicios hasta su producción, venta y distribución.

Las políticas y procedimientos son tipos especiales de planes que fijan los cursos de acción para los miembros de la organización. Por lo general, el grado de explicitud de los procedimientos y políticas varía considerablemente entre una organización y otra y hasta dentro de una organización en particular.

### **Eficiencia y eficacia**

El monitoreo y la evaluación organizacionales complementan el monitoreo y la evaluación de los programas. El monitoreo organizacional puede ayudar a aclarar los objetivos de los programas, vincular actividades e insumos con dichos objetivos, fijar metas de desempeño, recoger datos de rutina y pasar los resultados directamente a los responsables. El monitoreo es el proceso permanente y sistemático de autoevaluación.

La evaluación organizacional considera por qué y cómo se lograron o no se lograron los resultados a nivel organizacional.

Mejía, S., (2012), señala que el contacto regular con otras instituciones, organizaciones y grupos de importancia estratégica para la labor de la organización puede dar lugar a un sano intercambio de enfoques y recursos (que comprende conocimientos y aptitudes).

La organización puede estar formando (o haber formado ya) vínculos con colaboradores potenciales y órganos colegiados, entidades financieras potenciales o miembros clave, hoy en día hay muchos tipos de arreglos organizacionales que pueden y necesitan hacerse para apoyar el desempeño de la organización.

### **Satisfacción del cliente interno**

La satisfacción laboral es un aspecto que debe ser medido frecuentemente en toda empresa o institución porque permitirá contar con un talento humano eficiente, eficaz, proactivo y satisfecho con el trabajo que desempeña dentro de la organización y que cumplirá con los altos índices de producción.

Davis y Newstrom (2003), definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados

ven su trabajo. Está relacionada con una actitud afectiva, o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo” (p 118).

### **Cliente interno**

A pesar de que hace más de una década, Karl Albrecht y Jack Carson popularizaran el término de cliente interno en sus libros “La Excelencia de los Servicios” y “La Revolución de los Servicios”, su uso no ha logrado generalizarse y es que no para todo el mundo resulta evidente que el que hasta hace poco y por siempre no fue más que el trabajador, asalariado, peón, obrero y a lo sumo, recurso humano, de momento resulte cliente. Los que así razonan afirman “cliente es quien paga” y estos no pagan sino que cobran. El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que se puede concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Por ejemplo, un trabajador es proveedor de quien recibe el producto de su trabajo, y cliente de quien le hace llegar el producto del suyo.

Como lo menciona Domínguez (2006, p. 6): “El cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, si no que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos; el cliente interno”.

Toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente. Si éste se encuentra en la misma organización (cliente interno), utilizará los productos resultantes del proceso anterior como entrada (recursos) para su propio proceso. A su vez, éste último elaborará las salidas oportunas (productos) que serán utilizadas por otro cliente interno, o que llegarán

hasta el mercado, dirigidas a clientes externos. La idea de calidad, expresada anteriormente, es de aplicación en este esquema proveedor – cliente interno (también llamado cadena de Deming). Por ello, el proveedor interno deberá satisfacer las necesidades de su cliente, de igual modo que la organización deberá satisfacer a sus clientes externos.

### **La satisfacción de los clientes internos**

Las iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos, en las que falta información de los clientes internos, están inevitablemente condenadas al fracaso. Éstas iniciativas se frustran por desconocimiento de los requerimientos de los clientes internos y la necesidad de conectar la satisfacción y la medida de los avances internos.

Como lo menciona Jiménez (2005, p. 101): “Sin embargo, hemos apreciado en los últimos años un nuevo interés entre muchas organizaciones en medir la opinión de los empleados. ¿A qué se debe esto? Probablemente se deba a los estudios, cada vez más concluyentes, que demuestran una fuerte correlación entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción del cliente externo. Por ejemplo, un informe del Marketing Science Institute (Estados Unidos de America) titulado Service Quality Implementation: The effects of Organizational, Socialization and Managerial Actions on Customer Contact Employee Behaviors reveló que la satisfacción de los empleados era la variable que mejor predice la calidad y el valor del servicio entre una muestra de 257 hoteles. Este estudio confirma lo que para mucha gente ya era evidente: que una alta satisfacción del empleado está relacionada con un servicio al cliente más eficaz”.

Las mejoras de la calidad y las iniciativas tomadas en el campo de la satisfacción del cliente son el resultado de un proceso, y no simplemente un programa. Éste último consta de un principio y un final, mientras que un proceso es continuo. El concepto de la gestión de la calidad total está basado en una mejora continua, dirigida por la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya sean internos y/o externos. Por ejemplo,

los criterios del MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) representan este modelo; la importancia de dicho premio es que es basado en un proceso dirigido por la satisfacción del cliente, hacia la calidad total y la excelencia empresarial. El primer paso para aumentar el control sobre la calidad y la satisfacción del cliente en cualquier organización es entender el concepto de proceso. Un proceso es simplemente una serie de tareas que producen un beneficio; un proceso retroalimentado, lo convierte en un proceso continuo. La mejora de la calidad y la satisfacción del cliente son ambos procesos continuos.

Es el proceso, no el producto o el servicio, lo que dirige la calidad y la competitividad. Todo lo que se vende está directamente relacionado con el proceso que se usa. Para lograr mejoras en la calidad es necesario comprender los procesos e investigar continuamente formas de mejorarlo

W. Edwards Deming escribe que “el cliente es la parte más importante de la línea de producción”; pero, ¿cómo puede una organización estar cerca de los clientes? ¿Cómo conocer sus requerimientos?, ¿cómo identificar quiénes son ellos?, ¿quiénes son los clientes internos?

Para contestar los anteriores cuestionamientos se han desarrollado distintas metodologías, siendo dos de ellas la invitadología y la ventana del cliente, un método de identificar clientes, recolección de datos de los clientes y uso de estos datos para desarrollar un producto o servicio de calidad (Díaz, 2007).

Los pasos involucrados en su elaboración son los siguientes: a) Identificar y segmentar la base de clientes: para iniciar un estudio de clientes, primeramente, debemos identificarlos y segmentarlos. ¿Quiénes son los clientes internos?; b) Desarrollar un cuestionario: es necesario tener presente lo siguiente: clarificar las metas y objetivos, qué información se requiere y por qué, también cada pregunta debe contribuir al propósito final; c) Definir la muestra y efectuar la recolección de datos: debe elegirse a clientes que sean representativos del total de nuestros clientes. Existen diferentes maneras para obtener los datos de los clientes

internos: cuestionarios, entrevistas, técnicas de grupos nominales, clínicas, grupos seleccionados; d) Analizar y resumir datos: los comentarios obtenidos en el cuadrante de: "lo que los clientes desean y no obtienen", son los primeros candidatos para mejora; e) Empezar acciones; cuando el cliente identifique algo que requiere modificación, se debe tomar esto como un nuevo proyecto, asígnele recursos, programe actividades y establezca medidas de control; f) Tomar decisiones (Díaz, 2007).

Debido a que se conoce muy bien al cliente externo, pero se desconoce por completo al cliente interno. Cuando se mencionan los "activos" de una empresa siempre se piensa en los estados financieros donde se considera como tales las cuentas por cobrar, inmuebles, vehículos, inventarios, maquinaria y equipo. En algunas empresas de avanzada se menciona en sus folletos que el capital humano es parte de los esos activos de la empresa, aunque naturalmente no se muestra un monto por ellos al final del periodo, en el balance general. Pero, cuando se trata de valorar una empresa, ya sea para venderla o fusionarse con otra, surgen a la superficie el valor que tienen los activos intangibles, que aunque existen y son reales es difícil darles una valoración, ponerles un precio o determinar cuánto es lo que realmente vale. Cuando se enferman los bronquios, se tienen dificultades para respirar adecuadamente debido a la congestión de las vías respiratorias. La congestión impide sentir el correcto funcionamiento del organismo. Lo mismo sucede con la empresa, ésta es un organismo que necesita generar utilidad para poder respirar financieramente y mantenerse en el tiempo. Lo que muy pocos se dan cuenta es que la dirección de atención al cliente interno son como los bronquios de la institución, porque pueden abrir o cerrar la respiración financiera en función de la captación de más clientes que apuesten por la calidad del producto o servicio que se brinda.

El modelo de N. Kano de factores de satisfacción del cliente es también relevante para describir la satisfacción del cliente interno y no solamente del cliente externo. Puesto que los empleados pueden ser percibidos

como clientes internos. Alcanzan la conclusión que la teoría de Kano es de hecho usable para el análisis interno de los clientes también. El modelo de la satisfacción del cliente de N. Kano distingue seis categorías de las cualidades de la calidad, de las cuales las tres primeras tienen influencia sobre la satisfacción del cliente:

- a) Factores básicos (insatisfactores obligatorio) son los requisitos mínimos que causarán el descontento del cliente si no se satisfacen, pero que no causan la satisfacción de cliente si se satisfacen. El cliente mira éstos como requisitos previos y toma éstos por descontados.
- b) Factores de entusiasmo (satisfactores atractivos) son los factores que aumentan la satisfacción de cliente si son entregados pero no causan el descontento si no se entregan. Estos factores sorprenden al cliente y generan “placer”. Usando estos factores, una compañía puede realmente distinguirse de sus competidores de una manera positiva.
- c) Factores del desempeño, los factores que causan la satisfacción, si el desempeño es alto, y causan el descontento si el desempeño es bajo.
- d) Cualidades indiferentes; el cliente no le presta atención a estas características.
- e) Cualidades cuestionables; no es claro si esta cualidad es esperada por el cliente.
- f) Cualidades inversas; esta característica de producto, a la inversa, era la esperada por el cliente.

No todos se percatan que es mediante el propio esfuerzo físico y mental que el cliente interno retribuye la satisfacción de una necesidad. La mayoría siente que le hacen un favor al pagarle al trabajador por su trabajo y al dejarlo trabajar, mientras ruegan porque el cliente externo les haga el favor de dejarlo servirle. En su miopía no se percatan que si el interno no hubiera necesitado satisfacer necesidades mediante el trabajo y en consecuencia no hubiese pagado con su esfuerzo por la satisfacción de estas necesidades entonces no estarían ellos en condiciones de ofrecer un producto y recuperar el dinero pagado. Al igual que el cliente

externo paga más que el costo del producto recibido, el cliente interno recibe menos dinero que el equivalente al esfuerzo realizado siendo el pago excedente del cliente externo.

La satisfacción del cliente interno no depende del grado en que el externo este satisfecho no se puede decir lo mismo en el otro sentido, cada vez que un trabajador se encuentra satisfecho se encuentra en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad no sólo por que presenta mejor trato y amabilidad, es más ágil y diligente, posee una elevada su autoestima por lo que muestra un mejor porte y aspecto. La satisfacción del cliente interno no sólo influye en la satisfacción del externo por lo antes expuesto, sino que además cada vez que un trabajador se siente satisfecho está en mejores condiciones de no dejarse condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológica u organizativas, no sólo no se deja condicionar, sino que posee la capacidad para producir soluciones o paliativos a cada deficiencia que surja. El objetivo de la medición de la satisfacción del cliente interno en la fase de valoración de las necesidades críticas es el de medir la importancia relativa a los atributos identificados en la fase de análisis y su grado de cumplimiento por parte de la compañía. Esta medición se efectúa mediante entrevistas cuantitativas a una muestra representativa de clientes internos de la empresa. La muestra se diseña de modo que la información sea estadísticamente fiable y aplicable. Los resultados del estudio deberán proporcionar información precisa y fiable en cuanto a la actuación necesaria en la situación actual, priorización de necesidades, segmentación de las necesidades y distribución de los recursos estratégicos para la generación de un nivel mayor de satisfacción. El propósito de la medición de la satisfacción del cliente internos es el de proporcionar información útil que permita a la organización la gestión y mejora de la calidad y el incremento de la satisfacción, así como el establecimiento de medidas precisas sobre los puntos anteriores.

Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos se pueden utilizar los siguientes indicadores:

- a) cantidad y calidad del trabajo: referidos al atractivo que presentaba el contenido de trabajo, el nivel de retroalimentación de los resultados que posibilita, el significado social conferido, el nivel de autonomía que permite el puesto;
- b) supervisión y participación: relativo al grado en que el trabajo permitía que se realizaran trabajos en grupos propiciando la participación y la satisfacción de las necesidades de afiliación que posee este tipo de clientes;
- c) remuneraciones y prestaciones: concerniente al grado en que el sistema remunerativo existente satisface las necesidades de suficiencia, justicia, equidad y se encuentra vinculado a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados;
- d) ambiente físico: referente al grado en que las condiciones imperantes en el área de trabajo resultan seguras, higiénicas, cómodas y estéticas;
- e) organización: relativa al grupo de condiciones que la entidad establezca con vistas a facilitar un mejor clima laboral tales como la transportación, alimentación, horario de trabajo, etc.

No se debe de olvidar la idea que expresa Ginebra (1999, p. 100): “Un cliente interno visto por su proveedor interno no pasa de ser un cliente “cautivo”; no puede dejar de comprarnos, como puede hacerlo un cliente externo. Por ello, la única manera de conseguir que la gente se tome en serio el modelo es asumir que si bien “no puede dejar de comprarnos” ha de poder “dejar de pagarnos” lo cual nos conduce a repensar las formas de retribución, para que el servicio que recibe el cliente externo y ese pago que da se propague a la cadena interna (Ginebra 1999).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Existe relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017?

### **Problemas específicos:**

¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional que predomina en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

Se consideró conveniente realizar la investigación porque las organizaciones ya sean estatales o privadas tienen como propósito fundamental brindar un servicio de calidad, lo cual solo puede lograrse con un adecuado comportamiento organizacional.

### **Justificación Práctica**

Los resultados que se obtuvieron en la investigación permitirán a la Dirección de la RED tomar decisiones oportunas y proponer las medidas correctivas referentes a las actividades o componentes del trabajo administrativo y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

### **Relevancia social**

Los resultados que se obtuvieron de esta investigación tienen relevancia social porque el usuario de los servicios de salud, y los colaboradores o también llamados clientes internos de la organización se verán beneficiados puesto que mejorará su gestión y compromiso para con la sociedad.

La gestión administrativa en las organizaciones estatales de servicios públicos, adolecen en la actualidad de una adecuada performance, la aplicación o implementación de estrategias para mejorar el desempeño

organizacional, permitirá solucionar de manera práctica los procedimientos y resultados aliviando su carga procesal y cumpliendo sus objetivos institucionales.

### **Valor teórico**

Se constató diversas teorías sobre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno, del mismo modo se utilizaron en la resolución de los problemas formulados las metodologías para conocer la calidad del servicio brindado, finalmente con los resultados se pudo obtener nuevo conocimiento que validado científicamente podrá ser utilizado como referente para investigaciones futuras que se relacionen con el tema que se tratara en esta oportunidad.

### **Utilidad metodológica**

Demostró lo útil que es el método científico cuando se trata de establecer de manera científica una relación de fenómenos o hechos sociales, que en las investigaciones denominamos variables, que ocurren en nuestra realidad a fin de proponer alternativas para mejorarla o simplemente modificarlas, además la presente investigación será útil en la medida que se validaran técnicas e instrumentos para el recojo de datos como las entrevistas, encuestas, test y sus correspondientes instrumentos. Es útil también porque se validaron algunos métodos de la estadística descriptiva para poder tener consistencia y significancia en los resultados obtenidos.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Si existe relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.

**Hipótesis específicas:**

El nivel de desempeño organizacional que predomina en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.

El nivel de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, es medio.”.

**1.7. Objetivos.**

Objetivo general:

Establecer la relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017

**Objetivos específicos**

Precisar el nivel del desempeño organizacional en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.

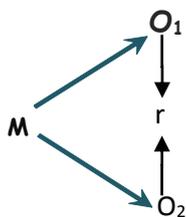
Identificar el nivel de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar un experimento o estudio. Hernández et al. (2010)

El presente diseño de investigación Correlacionar, Examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. Además, es No Experimental Transversal y sigue el siguiente esquema:



**Donde:**

- M :** Trabajadores administrativos de la RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto
- O<sub>1</sub> :** El desempeño organizacional
- O<sub>2</sub> :** La satisfacción del cliente interno
- r :** La relación entre variables

### 2.2. Identificación de variables

Variable O<sub>1</sub>: Desempeño organizacional

Variable O<sub>2</sub>: Satisfacción del cliente interno:

## Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 01 Desempeño organizacional	Según Chiavenato (2004) "el desempeño organizacional es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes	El desempeño es la eficacia del personal dentro de las organizaciones, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral"	Desempeño en el trabajo	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos. Se motiva para lograr diversos resultados Es creativo con nuevas ideas Le preocupa el aprovechamiento de recursos	<b>Nominal</b>  Supera las expectativas  Cumple las expectativas  Cumple la mayoría de las expectativas  Cumple parcialmente las expectativas  No cumple las expectativas
			Comunicación	Su comunicación oral es eficaz Se comunica con eficacia. En reuniones contribuye con información relevante	
			Desarrollo profesional	Obtiene autorización de sus planes de desarrollo y logra nuevas oportunidades Proyecta su desarrollo de acuerdo con las políticas de la institución. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos. Aprovecha las oportunidades de desarrollo	
			Objetividad	Cumple con sus funciones Empleo de métodos de investigación Informa sobre los actos de sus subordinados Atiende con diligencia la solicitud de la ciudadanía	
			Eficiencia y eficacia	Evita que las pruebas pierdan su calidad Cumple y hace cumplir las órdenes que recibe Evita todo acto que produzca deficiencia Entrega información solicitada por otras Instituciones,	
Variable 02 Satisfacción del cliente interno	Robbins (1993) define la satisfacción como "la actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Indica que es la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la	Para efectos de este estudio se entendió como satisfacción laboral los aspectos relacionados con apoyo de los superiores, beneficios, incentivos, ambiente físico y	Supervisión y participación	Relaciones con los jefes. La supervisión que ejercen los jefes Agrado la atención y frecuencia con que me dirigen Satisfacción frente al grado de participación e las decisiones de mi departamento o sección. Satisfacción frente al actual grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo. Apoyo que recibo de mis superiores Relaciones con mis compañeros.	Escala del Likert Normal

	<p>cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir.” (p. 186)</p>	<p>relación con otros</p>	<p>Remuneración y prestaciones</p>	<p>Mi salario me satisface La empresa da oportunidades de promoción y ascenso. La forma en la que se lleva la negociación en la empresa La empresa cumple el convenio, y las leyes laborales. incentivos y premios que me dan</p>	<p><b>Valoración</b> Alto Medio Bajo</p>
			<p>Ambiente</p>	<p>Me gusta mi trabajo. Satisfacción con el trabajo porque permite hacer cosas que me gustan. formación que me da la empresa El entorno físico y el espacio La iluminación, ventilación y temperatura del lugar La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo</p>	
			<p>Cantidad y Calidad de producción</p>	<p>ritmo a que tengo que hacer mi tarea cantidad de trabajo que me exigen Mi capacidad actual para decidir mi trabajo Nivel de calidad del trabajo</p>	
			<p>Organización</p>	<p>Posibilidades que da el trabajo Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo. Forma en que mis superiores juzgan mi tarea. Trato de la empresa</p>	

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población: estuvo conformado por los trabajadores administrativos de la RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto, la cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

<b>Condición del trabajador</b>	<b>N°</b>
Administrativo nombrado	27
Administrativo contratado	31
Asistencial nombrado	16
Asistencial contratado	07
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

Muestra:

Al tener una población relativamente pequeña, se usó una muestra de tipo población censal, es decir se comprendió a los 81 trabajadores de la RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.

No se utilizó ningún tipo de muestreo

#### *Criterios de selección*

Criterios de inclusión:

Comprendió a todos los trabajadores administrativos o asistenciales, sean contratados o nombrados siempre que a abril del 2017 figuren en la planilla única de pagos de la RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.

Criterio de exclusión:

Aquellos trabajadores que se encontraron de periodo vacacional o en licencia por alguna causa debidamente justificada.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Técnicas:

Se utilizó la técnica del fichaje, para la elaboración del marco teórico y el constructo del informe final de la investigación.

Se utilizó la técnica de la entrevista para el recojo de datos.

Instrumentos:

A efecto de recoger y sistematizar la información necesaria se utilizó un cuestionario de entrevista con respuestas estructuradas en una escala tipo Likert.

Validación y confiabilidad de los instrumentos:

La validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos que es la mejor aproximación a la “verdad”, que pudo tener una proposición, esta estrategia se orienta a sostener cuan legítimas son las proposiciones o ítems que conforman el cuestionario.

La confiabilidad, se efectuó mediante el análisis estadístico, para lo cual se utilizó el test: Alfa de Cronbrach  $>$  a 0.70, que tuvo como resultado 0.83

## **2.5. Método de análisis de los datos:**

Forma de Tratamiento de los Datos.

La información se realizó mediante tablas de frecuencia y gráficos en columnas y circular con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

Estadísticos

El estadístico utilizado es de medidas de asociación

Prueba de hipótesis

Se realizó a través de estadístico de correlación de Chi cuadrado.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se tuvo respeto a la propiedad intelectual, por ello se citó usando la Metodología APA las fuentes a las cuales se tuvieron que remitir para obtener la fundamentación cuantitativa y técnica que permita la resolución de problema de investigación.

Se tuvo en cuenta el respeto a la confidencialidad y reserva de los datos, por lo que las encuestas se realizaron de manera totalmente anónimas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

En este capítulo respondemos al **primer objetivo específico 01** de Precisar el nivel del desempeño organizacional en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.

**Tabla N° 01**, Nivel de desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017.

Nivel de desempeño organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Supera las expectativas	9	11.11%
Cumple las expectativas	11	13.58%
Cumple la mayoría de las expectativas	30	37.04%
Cumple parcialmente las expectativas	18	22.22%
No cumple las expectativas	13	16.05%
TOTAL	81	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 01 y grafico N° 01, muestran que el nivel de desempeño organizacional en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017., se encuentra en el nivel de cumple la mayoría de las expectativas con 37.04%, supone que, al evaluar la contribución de cada miembro del personal para distribuir recompensas, se encuentra que muchos cumplen las expectativas y otros no. A su vez, la capacidad de la organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos están en proceso de crecimiento. Este resultado indica que la estructura de gobierno está orientando solo un grupo de empleados, tanto en competencias como en resultados; siendo la estructura operativa: la que busca transformar la organización en base a los recursos en bienes y servicios

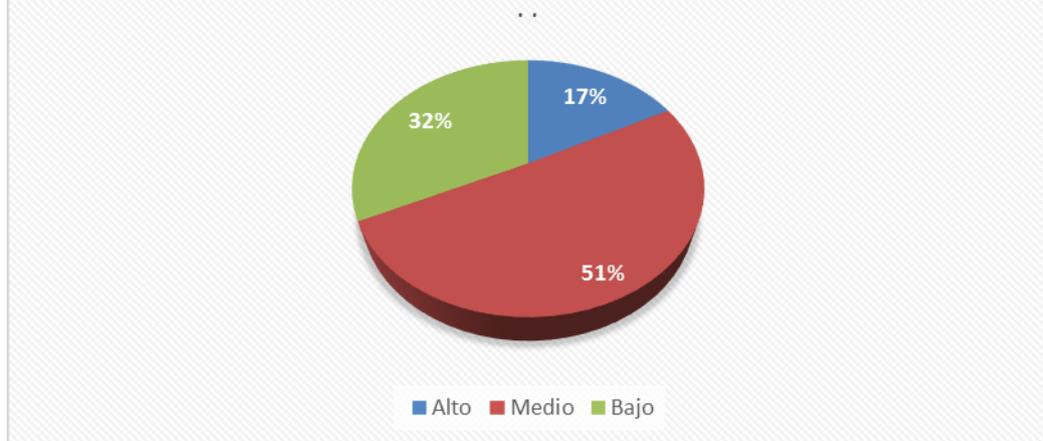
En relación al **Objetivo específico 02** que señala lo siguiente Identificar el nivel de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.

**Tabla N° 02**, Nivel de Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	17.28%
Medio	41	50.62%
Bajo	26	32.10%
TOTAL	81	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Figura 02. Nivel de Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 02 y el gráfico 02 evidencian que el nivel de Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, está en nivel medio con 50.62%, lo que indica que los sentimientos y emociones son regulares entre los empleados y como estos ven su trabajo. Está relacionada con la actitud relativamente afectiva, o un sentimiento de mediano agrado hacia su labor. Esto hace que surjan algunas iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos. La satisfacción del cliente interno al ser regular esta se ve reflejada en la satisfacción del externo, generando además cada vez que el trabajador regularmente satisfecho no presente mejores condiciones de recursos y dificultades en la parte tecnológica y organizativa.

### 3.2. Nivel correlacional

**Para realizar el análisis a nivel correlacional**, reubicamos el objetivo general establecer la relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017

Y hacemos uso de coeficiente de correlación chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

**Tabla N° 03.** Tabla de contingencia de desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.

Desempeño organizacional	Satisfacción del cliente interno			TOTAL
	Alto	Medio	Bajo	
Supera las expectativas	2	4	3	9
Cumple las expectativas	2	8	1	11
Cumple la mayoría de las expectativas	4	19	7	30
Cumple parcialmente las expectativas	6	8	4	18
No cumple las expectativas	0	2	11	13
TOTAL	14	41	26	81

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 3 columnas y 5 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 3\*5, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir,  $(c-1)(f-1)$ , por lo tanto,  $(3-1)(5-1) = 8$ . Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) y 08 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular ( $\chi^2_{\alpha}$ ) es 9,49.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H<sub>0</sub>: El desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, son independientes.

Y la hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: El desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

**Tabla 4.** Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular

desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno	$X^2_c$	gl	Nivel de significancia	$X^2_t$	Decisión
	25.00	08	0.05	15,507	Se rechaza la Ho

El valor de chi cuadrado calculado ( $x_c^2$ ) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado  $x_c^2$  (25.00), siendo mayor que el valor tabular  $x_t^2$  (15,507), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice. El desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

#### IV. DISCUSION

Se concluye que el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, no son independientes. Es decir, están asociados. En ese sentido, Padilla Arévalo, H. (2015). Existe asociación entre Valores Organizacionales y Desempeño Laboral en los Químicos Farmacéuticos de las Boticas de Inkafarma Tarapoto, San Martín – 2015, obteniendo el valor de  $X^2$  calculado de 39.26, con un margen de error de 0.10 y 27 grados de libertad; el  $X^2$  tabular es de 36,74 el que indica que existe correlación entre ambas variables. Así mismo; “En relación a la variable Desempeño Laboral; el 40.00% de los Químicos Farmacéuticos de las boticas de InkaFarma presentan Bajo nivel en el Desempeño Laboral que hace referencia a la escasa venta, comercialización y oferta de los productos farmacéuticos”.

En la variable desempeño organizacional en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017., se encuentra en el nivel cumple la mayoría de las expectativas con 37.04%, supone que al evaluar la contribución de cada miembro del personal para distribuir recompensas, se encuentra que muchos cumplen las expectativas y otros no. Este resultado indica que la estructura de gobierno está orientando solo un grupo de empleados, tanto en competencias como en resultados; siendo la estructura operativa: la que busca transformar la organización en base a los recursos en bienes y servicios. En ese sentido, Cantillo Padrón, J. (2013), concluye que el desempeño organizacional en las últimas décadas, resume las diferentes escalas utilizadas para analizar la incidencia entre ambos conceptos, se presenta de manera resumida un inventario de escalas, dimensiones y variables utilizadas para identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño, por último, se analiza a partir de las conclusiones de los artículos científicos, la relación entre cultura organizacional y desempeño. Por su parte, Martínez Báez, J. J., (2013), concluye que el desempeño organizacional de las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la Republica dominicana, está estrechamente relacionada con la implementación de políticas y estrategia que vinculada al

desempeño organizacional fundamenten el desarrollo de la gestión humana. A su vez, Vásquez, M. (2013), concluye que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados”. Por su parte, Hidalgo Vela, A.L. (2015). “El estado en el que se encuentra el desempeño laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015, es inadecuado”.

En el variable nivel de Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, está en nivel regular lo que indica que los sentimientos y emociones son regulares entre los empleados y como estos ven su trabajo. Está relacionada con la actitud relativamente afectiva, o un sentimiento de mediano agrado hacia su labor. Esto hace que surjan algunas iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos. La satisfacción del cliente interno al ser regular esta se ve reflejada en la satisfacción del externo, generando además cada vez que el trabajador regularmente satisfecho no presente mejores condiciones de recursos y dificultades en la parte tecnológica y organizativa. En ese sentido, Malca Becerra, K. (2013), obtuvo que la satisfacción del cliente interno aumento en un 21% y por último se proyectaron los costos generados para la implementación del sistema y posteriormente verificar la viabilidad del proyecto dando como resultado un índice de rentabilidad de 56.68 este indicador nos aduce que por cada sol invertido en este proyecto se genera una rentabilidad de 55.68 soles”. Por su parte, Cadena, R.; Giraldo, L y Marcela, S. (2010), concluye identificando un alto nivel de satisfacción dentro del cliente interno, además el estudio permitió identificar fortalezas y debilidades al interior de la institución Prestadora de Servicios, de tal forma que le sirva como insumo para establecer planes de acción en pos del mejoramiento continuo de sus procesos internos buscando mantener o mejorar la satisfacción de sus clientes

internos. A su vez, Yovera Deissy. (2013), concluye que los funcionarios contribuyen y participan activamente para agilizar los procesos administrativos, aun cuando no son estimulados para ser innovadores y asumir riesgos y casi siempre las actividades laborales se organizan en equipo, aceptando siempre las debilidades como oportunidades de crecimiento personal.

## V. CONCLUSIONES.

- 5.1. El desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, no son independientes. Es decir, presentan una relación significativa que tuvo como resultado (25,00), siendo mayor que el valor tabular (15,507)
- 5.2. El desempeño organizacional en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017., se encuentra en el nivel de cumple la mayoría de las expectativas con 37.04%, supone que, al evaluar la contribución de cada miembro del personal para distribuir recompensas, se encuentra que muchos cumplen las expectativas y otros no. Este resultado indica que la estructura de gobierno está orientando solo un grupo de empleados, tanto en competencias como en resultados; siendo la estructura operativa: la que busca transformar la organización en base a los recursos en bienes y servicios,
- 5.3. El nivel de Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, está en nivel Medio con 50.62%, lo que indica que los sentimientos y emociones son regulares entre los empleados y como estos ven su trabajo. Está relacionada con la actitud relativamente afectiva, o un sentimiento de mediano agrado hacia su labor. Esto hace que surjan algunas iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. A las autoridades de la región de salud; proponer programas relacionados con el desempeño laboral en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017. De esta manera generar mejores condiciones para el usuario interno que provengan en la mejora de la calidad de la atención.
  
- 6.2. A los trabajadores de salud; implementar actividades relacionadas con el desempeño laboral en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017; con el propósito de reforzar la pertenencia y la salud emocional del usuario interno, buscando siempre el bienestar común de todos los miembros de la Red.
  
- 6.3. A los usuarios de la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017; retroalimentar la información sobre la calidad de atención de los colaboradores, frente a sus responsabilidades dentro de la Red; con el propósito de fortalecer acciones sociales que lo lleven a mejorar su desempeño.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cadena, R.; L. Lisbed y S. Marcela, (2010). Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS ORAL MEDIC SAS. Instituto de Ciencias de la Salud – Facultad de Medicina de Medellín –Colombia.
- Camacho Camargo, J. R. y C. De Abreu Do Reis. (2004). El Comportamiento organizacional en la Gerencia de la Pequeña y Mediana Industria del municipio Libertador del estado de Mérida: Relación entre Internalidad y Productividad. Universidad de Los Andes – Venezuela.
- Alvaro M. & Tuquiñahui S. (2011). Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de cuenca. Ecuador.
- Cantillo Padrón, J., (2013). “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño” Tesis presentada como requisito parcial para optar el título de magister en Administración – Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Cockerill, T., J. Hunt y H. Schroder, 1995. Managerial Competencies Fact or Fiction? Business Strategy Review 6: 1-12.
- Del Castillo, C. y B. Vargas, (2009). “El proceso de gestión y el desempeño organizacional: una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales”. Rev. Cuad. Difus. 14(26), jun. 2009.
- Díaz-Martínez J. V. (2007). Gestión de la Calidad en los Servicios. Antología de la Maestría en Gestión de la Calidad. Universidad Veracruzana. Xalapa Veracruz, México.
- Domínguez, H. (2006). El servicio Invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente. ECOE Ediciones. Colombia.
- Dutka-Alan (2001). Manual de AMA (American Marketing Association) para la satisfacción del cliente. Ediciones Granica. México.
- Echeverría Petir, Emely, (2003). “La comunicación organizacional y la calidad del servicio en las compañías de seguros en Barquisimeto” Tesis para obtener el grado de Magister en la Universidad Centrooccidental "Lisandro Alvarado” – Venezuela.
- Mantilla, S. (2000). Control interno. Estructura conceptual integrada. Segunda edición. Ecoc. Ediciones. Santa Fe de bogota. Colombia.

- Mejía, S. (2012). Evolución del desempeño con enfoque en las competencias laborales. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Hidalgo Vela A.L. (2015). Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú
- Jiménez, A. (2005). Creando valor a través de las personas: una guía para la gestión de personas en el umbral de la e-sociedad. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- Plinio Montalván George, (2002). Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño.
- Malca Becerra, K., (2013). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el servicio de transporte de carga pesada de la empresa multiservicios transportes Cajamarca SAC para incrementar el nivel de satisfacción del cliente interno. Universidad Privada del Norte – Trujillo – Perú.
- Martínez Báez, J. J., (2013). Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la Región Suroeste de Republica Dominicana: Caso DGII, Banreservas. República Dominicana.
- Padilla Arévalo, H. (2015). Valores Organizacionales y Desempeño Laboral de los Químicos Farmacéuticos de las Boticas de Inkafarma Tarapoto, San Martín – 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Salgueiro, A. (2001). Indicaciones de gestión y cuadro de mando. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- Salopek, J. (1998). The New Managerial Mentor Becoming a Learning Leader to Build Communities of Purpose. Training and Development 52(12):61.
- Vásquez, M., (2013). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del Centro Quirúrgico – H. R. D. L. M. Chiclayo 2011. (Tesis). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Postgrado – Chiclayo.
- Reyes, S. (2013). Administración de Empresa. Teoría y Práctica. Segunda Parte, Editorial, Limusa. Perú.
- Yovera Deissy (2013) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy. Venezuela”.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: Matriz de consistencia

**TITULO. “Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO																
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional que predomina en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017?  ¿Cuál es el tipo de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017?</p>	<p><b>General</b> Establecer la relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017</p> <p><b>Específicos</b> Precisar la relación entre el desempeño organizacional y el contenido de trabajo en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.  Identificar el tipo de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017.</p>	<p><b>General</b> Si existe relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de desempeño organizacional que predomina en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017 es cumple parcialmente las expectativas  El tipo de satisfacción del usuario interno más frecuente en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, es medio.</p>	<p><b>Desempeño organizacional</b> Según Chiavenato (2004) “el desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes.</p> <p><b>Satisfacción del cliente interno</b> Robbins (1993) define la satisfacción como “la actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Indica que es la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir.” (p. 186)</p>																
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION																
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacionar, y sigue el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde:  <b>M</b> : trabajadores de la RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.  <b>O1</b> : Desempeño organizacional  <b>O2</b> : Satisfacción del cliente interno  <b>R</b> : Coeficiente de Correlación</p>	<p><b>Muestra Universal o Población Muestral</b></p> <p>Muestra: Al tener una población relativamente pequeña, se usará una muestra de tipo censal, es decir se comprenderá los 81 trabajadores de la RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto.</p> <p>Muestreo: El muestreo será de tipo intencional, en lo que comprende un censo.</p>	<p>VD 1: Desempeño organizacional VD 2: Satisfacción del cliente interno</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">VARIABLE</th> <th style="width: 80%;">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño organizacional</td> <td>Desempeño en el trabajo</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo profesional</td> </tr> <tr> <td>Objetividad</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del cliente interno</td> <td>Eficiencia y eficacia</td> </tr> <tr> <td>cantidad y calidad del trabajo</td> </tr> <tr> <td>supervisión y participación</td> </tr> <tr> <td>remuneraciones y prestaciones</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ambiente físico</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Organización</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Desempeño organizacional	Desempeño en el trabajo	Comunicación	Desarrollo profesional	Objetividad	Satisfacción del cliente interno	Eficiencia y eficacia	cantidad y calidad del trabajo	supervisión y participación	remuneraciones y prestaciones		ambiente físico		Organización	<p>Entrevistas En ambos casos se utilizarán escalas de Likert para medir tanto la actitud hacia el trabajo como el desempeño laboral.</p>
VARIABLE	DIMENSION																		
Desempeño organizacional	Desempeño en el trabajo																		
	Comunicación																		
	Desarrollo profesional																		
	Objetividad																		
Satisfacción del cliente interno	Eficiencia y eficacia																		
	cantidad y calidad del trabajo																		
	supervisión y participación																		
	remuneraciones y prestaciones																		
	ambiente físico																		
	Organización																		

## Anexo 02: Instrumentos

### Evaluación del desempeño organizacional

Marque con una X la respuesta que usted cree que es correcta.

Considerando la siguiente escala

Supera las expectativas	5
Cumple las expectativas	4
Cumple la mayoría de las expectativas	3
Cumple parcialmente las expectativas	2
No cumple las expectativas	1

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO EN EL TRABAJO</b>					
1. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.					
2. Está motivado para lograr diversos resultados					
3. Es creativo para proyectar nuevas ideas					
4. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa					
<b>COMUNICACIÓN</b>					
1. Su comunicación oral es eficaz					
2. Se comunica por escrito con eficacia					
3. En reuniones de trabajo contribuye con información relevante					
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>					
Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento					
Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución					
Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente					
Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad					
<b>OBJETIVIDAD</b>					
Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad					
Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias					
Informa sobre los actos u omisiones constitutivos de delito de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica					
Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propios subordinados					
<b>EFICIENCIA Y EFICACIA</b>					
Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y la correcta tramitación del procedimiento					
Cumple y hace cumplir con diligencia las órdenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.					
Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento					
Entrega la información que le es solicitada por otras Instituciones de Seguridad Pública					

La confiabilidad, se efectuó mediante el análisis estadístico, para lo cual se utilizó el test: Alfa de Cronbach > a 0.70, que tuvo como resultado 0.83

### Cuestionario de satisfacción del cliente interno

Marque con una X la respuesta que usted cree que es correcta.

Considerando la siguiente escala:

- |   |               |   |              |
|---|---------------|---|--------------|
| 1 | Nunca         | 3 | Casi Siempre |
| 2 | Algunas veces | 4 | Siempre      |

ITEMS	1	2	3	4
<b>Supervisión y participación en la institución</b>				
Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.				
La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria				
Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen				
Estoy satisfecho de mi grado de participación e las decisiones de mi departamento o sección.				
Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.				
Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores				
Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.				
<b>Remuneración y prestaciones.</b>				
Mi salario me satisface				
En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.				
La forma en la que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface				
Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.				
Me gusta mi trabajo.				
Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.				
Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan				
Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa				
<b>Ambiente</b>				
El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios				
La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está bien reguladas.				
La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.				
<b>Cantidad y calidad de producción</b>				
Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea				
Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen				
Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo				
Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos				
<b>Organización</b>				
Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.				
Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.				
Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.				
Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.				

**Valoración**

Nivel alto	79 a 104
Nivel medio	53 a 78
Nivel bajo	26 a 52

La confiabilidad, se efectuó mediante el análisis estadístico, para lo cual se utilizó el test: Alfa de Cronbach > a 0.70, que tuvo como resultado 0.85

## Anexo N° 03: Validación

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

##### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juan Rafael Juarez Diaz	UCV UNSM	Doctor en administración Dr. en educación	Br. Víctor Manuel Vásquez Sajami
TITULO: "Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**(1) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente**

##### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

##### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

##### PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.6

Tarapoto; 13 de abril del 2017

Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
Docente IIRG UCV

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

#### II. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juan Rafael Juárez Díaz	UCV UNSM	Doctor en administración Dr. en educación	Br. Víctor Manuel Vásquez Sajami
TITULO: "Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**(2) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.6

Tarapoto; 13 de abril del 2017

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
Docente REG UCV



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

#### III. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Lisette Kareem Casaverde Carmona	UCV	Magister en Psicología	Br. Víctor Manuel Vásquez Sajami
TITULO: "Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**(3) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

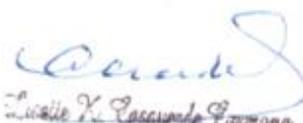
#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.4

Tarapoto; 14 de Abril del 2017

  
 Lisette K. Casaverde Carmona  
 PSICOLOGA  
 CPSP 8152

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

#### IV. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Lisette Karen Casaverde Carmona	UCV	Magister en Psicología	Br. Víctor Manuel Vásquez Sajami
TÍTULO: "Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**(4) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

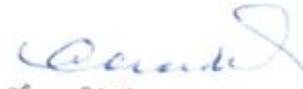
#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.4

Tarapoto; 14 de Abril del 2017

  
 Lisette K. Casaverde Carmona  
 PSICÓLOGA  
 CP&P 8152

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

#### V. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Katia Alejandra Dávalos La Torre	UCV	Magister en Psicología	Br. Víctor Manuel Vásquez Sajami
<b>TITULO:</b> "Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(5) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					x

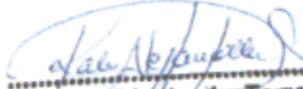
#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

Tarapoto; 10 de Abril del 2017.

  
 Katia A. Dávalos La Torre  
 Psicóloga

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

#### VI. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Katia Alejandra Dávalos La Torre	UCV	Magister en Psicología	Br. Víctor Manuel Vásquez Sajami

**TITULO:**

"Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017"

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**(6) Pésimo (2) malo (3) regular (4) bueno (5) excelente**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización Lógica					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

#### OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

Tarapoto; 10 de Abril del 2017.

  
 Katia A. Dávalos La Torre  
 Psicóloga





PERÚ Ministerio de Salud



GORE LORETO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DIRESA

DIRECCIÓN EJECUTIVA RED DE SALUD DE ALTO AMAZONAS



“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

## LA DIRECCION EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD DE ALTO AMAZONAS

**QUE SUSCRIBE:**

### **HACE CONSTAR:**

*Que, el C.P.C.C. VICTOR MANUEL VASQUEZ SAJAMI, identificada con DNI N° 43369184, estudiante de la Universidad César Vallejo, realizó su trabajo de investigación en nuestra Institución con la Tesis titulada "RELACION ENTRE EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION DE RED DE SALUD ALTO AMAZONAS - REGION LORETO 2017"*

*Se expide la presente para los fines que estime conveniente.*

*Yurimaguas, Junio 30 del 2017*

*Atentamente*



**Dirección: Calle Huallaga N°516 – Yurimaguas – Alto Amazonas - Loreto**