



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
FAREM-CHONTALES
“CORNELIO SILVA ARGUELLO”

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

Talento humano en las Mipymes e Instituciones públicas del
departamento de chontales.

SUB TEMA

Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción
laboral en las instituciones públicas.

AUTORES

Br. Mileydi del Carmen Requenez Alvarado.

Br. Gilma Fabiola Oporta

TUTORES

Dra. Jenny Villanueva.

MBA. Dulce Amador

MBA. Concepción Mendoza

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

Juigalpa Chontales, febrero 2020

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tema general:

Talento humano en las Mipymes e Instituciones públicas del departamento de Chontales.

Sub- Tema:

Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

ÍNDICE

I- Introducción	1
II- Justificación	3
III- Objetivos	5
Objetivo General:.....	5
Objetivo Específicos:.....	5
IV- Desarrollo del sub tema.....	6
4.1- Comportamiento organizacional.....	6
4.1.1- Conceptos.....	6
4.2 Importancia	7
4.3 Fundamentos del comportamiento individual.....	7
4.3.1- Definición de comportamiento individual	7
4.3.2 Importancia	8
4.3.3- Características de los individuos	8
4.4- Grupos de trabajo	9
4.4.1- Concepto	9
4.4.2- Importancia	10
4.4.3- Clasificación de los grupos	10
4.4.4- Propiedades de los grupos	11
4.5- Comunicación.....	12
4.5.1 Concepto	12
4.5.2- Importancia	12
4.5.3- Comunicación interpersonal	13
4.5.4 Tipos de Comunicación:.....	13
4.5.4.1 Comunicación oral	13
4.5.4.2 Comunicación escrita	14
4.5.4.3 Comunicación no verbal	14
4.5.5- Elementos de la comunicación.....	15
4.6- Relaciones Interpersonales	16
4.6.1- Conceptos.....	16
4.6.2- Importancia	16
4.7- Estructura formal de la organización.....	16
4.7.1- Concepto	16

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

4.7.2- Importancia	17
4.7.3- Elementos de la estructura formal de una organización	17
4.8- Satisfacción laboral	18
4.8.1- Concepto	18
4.8.2- Importancia de la satisfacción laboral	19
4.8.3- Teorías o modelos de la satisfacción laboral	19
4.8.3.1- Modelos de dos factores	19
4.8.3.1.1 Grupo de factores intrínsecos o motivacionales	19
4.8.3.1.2 Grupo de factores extrínsecos o higiénicos	19
4.8.3.2 Teoría de la jerarquía de necesidades básicas	20
4.8.4 Características determinantes de la satisfacción laboral	21
4.8.5- Factores determinantes de la satisfacción laboral	22
4.8.5.1 Reto del trabajo	22
4.8.5.2 Remuneración justa	23
4.8.5.3 Condiciones de trabajo	23
4.8.5.4 Relación trabajo-empleado	23
4.8.5.5 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	23
4.9- Demostración de la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas	24
4.9.1- Reseña histórica del centro de salud Adán Barilla Huete – Juigalpa Chontales	24
4.9.2- Ley General de la salud	24
4.9.3- Principios básicos de la ley:	25
4.9.4- Población en estudio (generalidades)	26
4.9.5 Análisis e interpretación de resultado	27
Tabla N°1 Edad*satisfacción	27
Tabla N°3 Actitud* satisfacción	29
Tabla N°5 Habilidades* Reconocimientos	30
Tabla N°7 Relaciones interpersonales* satisfacción	31
Tabla N°11 Conflictos * satisfacción	35
Tabla N°13 Comunicación* Responsabilidades asignadas	36
Tabla N°15: Funciones bien definidas * responsabilidades asignadas	38
Tabla N°19. Es de conocimiento para los colaboradores el reglamento interno de esta institución * Se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas	42
V- Conclusiones	44

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

VI- Bibliografía	46
<i>Web. Grafia</i>	46
VII- ANEXOS	47

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Dedicatoria

A Dios: por habernos dado la vida sobre todas las cosas, por ser el conductor del tren de mi vida sobre todas las cosas, garantizándonos firmemente que cada día de nuestras vidas este lleno de éxitos y bendiciones.

A mi hijo: una persona muy especial que prive de mi tiempo y atenciones y que pacientemente supo esperar por ser el motor de mi vida, por comprender y entender mis momentos de ausencia.

A nuestros padres: quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo un apoyo incondicional en todo momento.

A nuestros hermanos: porque más que la sangre nos une los momentos tan difíciles que hemos pasado, momentos que me impulsaron a lograr mis metas y las que todavía persigo, momentos que hoy compartimos con mayor alegría.

A mi esposo: Rene Gonzalo Bravo, por su apoyo ya que siempre estuvo a mi lado siendo un hombre comprensivo en el tiempo en que no podía dedicárselo para lograr terminar este proyecto, gracias.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Agradecimiento

Primeramente, damos infinitamente gracias a Dios, por habernos dado salud, fuerza y valor para culminar nuestros estudios de licenciatura en Administración de Empresa.

Agradecemos la confianza y apoyo de mi hijo, nuestros padres, nuestros hermanos, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A nuestros tutores Dra. Jenny Villanueva, MBa. Dulce Amador, MBa. Concepción Mendoza, quien en reiteradas ocasiones nos impulsaron para continuar esforzándonos con su paciencia y dedicación, para finalizar esta licenciatura y por su valioso aporte en la presente investigación.

A todos los maestros que compartieron los conocimientos, cada uno con sus valiosas aportaciones, que nos ayudaron a crecer como persona profesional.

Un agradecimiento muy especial, a la UNAN-FAREN CHONTALES, por habernos dado la oportunidad de ingresar, formarnos como profesional, continuar nuestros estudios de licenciatura, institución de la cual nos sentimos inmensamente orgullosas y agradecidas.

A nuestros compañeros de grupo de clases porque de una u otra manera colaboraron para que no me desanimara, por su comprensión, compañerismo, cariño, calidad humana que han demostrado con sus actitudes y respeto.

Un agradecimiento inmenso a los héroes del 6% constitucional y sus familias, quienes soñaron un futuro mejor para cada uno de nosotros, a ellos agradecemos esta oportunidad de lograr culminar esta licenciatura.

Mileydi del Carmen Requenez Alvarado

Gilma Fabiola Oporta

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Resumen

La temática abordada en el estudio tiene como objetivo principal relacionar el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral en las instituciones públicas, es una investigación documental con la demostración de un estudio práctico que fue realizada en el centro de salud Adán Barilla Huete en la ciudad de Juigalpa Chontales el cual cuenta con 128 colaboradores, se hizo un muestreo no probabilístico que es el muestreo por conveniencia porque nos resultó más económico, por el poco tiempo disponible para la realización de la investigación y por la disponibilidad del tiempo de la población seleccionando a 42 colaboradores, De acuerdo a la evidencia en el estudio planteado acerca de la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas hemos llegado a la conclusión que se acepta la hipótesis nula, únicamente en este contexto de estudio de esta institución la cual argumenta que no existe relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral dicha afirmación está basada en los resultados obtenidos en los datos estadísticos de chi cuadrado el cual permitió valorar la relación entre las variables del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral obteniendo resultado mayores en la probabilidad de 0.05 lo que indica que la hipótesis nula debe ser aceptada. Los cuales fueron resultados de las encuestas aplicadas a los 42 colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete de Juigalpa Chontales.

I- Introducción

Gestión del Talento Humano

A lo largo de la historia se ha dado una evolución de los recursos humanos, donde se enfatiza el hecho de que los empleados de una organización necesitan ser atendidos para que puedan sentirse satisfecho y productivos. Tradicionalmente los recursos humanos de una empresa se han definido siempre como “al trabajo que aporta el conjunto de empleados” a lo largo del siglo XX como consecuencia del fuerte impacto de la revolución industrial, surgió con el nombre “relaciones industriales” como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas para suavizar o minorar el conflicto entre los objetivos organizacionales e individuales. Así a partir de la década de 1970 surgió el concepto de administración de recursos humano aunque todavía sufría de la vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos pero en realidad ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ahora administran con las personas eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia y creatividad de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias y no solo de capacidades manuales, físicas o artesanal.

Las instituciones son mecanismo de índole social y corporativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuo que puede ser de cualquier dimensión, reducido o amplio, hasta coincidir con toda una sociedad. Existen dos tipos de instituciones las instituciones públicas, estas dependen y reciben aporte del estado, las instituciones privadas dependen y reciben aporte de personas que de sus propios medios desarrollan actividades para beneficiar a la comunidad. La razón de ser de las instituciones públicas es servir al desarrollo de la sociedad de la cual es producto. Este principio debe ser rector en toda la actividad. Solamente cuando seamos capaces de ante poner en bien común y el desarrollo de dichas instituciones se puede avanzar hacia la construcción de sociedades más justas y humana.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. El análisis del comportamiento organizacional, como es el dinamizador de la

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

eficiencia y eficacia de las empresas, constituye hoy en día una abstracción de suma importancia. La clave de un exitoso proceso acertado en el desarrollo de las organizaciones, están en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de empresa. El resultado de una adecuada gestión organizacional obedecerá en gran medida a como se dé la motivación, creatividad, productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización para lograr un mejor uso del capital humano.

Satisfacción laboral es una de las principales actitudes frente el trabajo y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal. Por lo tanto, su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar los problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización. Es por ello que estudio sobre satisfacción laboral resultan bastante interesante ya que permiten a los trabajadores expresar su opinión respecto a cómo funciona la organización y principalmente a como se sienten dentro de ella. Satisfacción en el trabajo, se traduce en bienestar colectivo ya que mejora las relaciones interpersonales y mantiene un adecuado ambiente laboral.

La investigación contiene una estructura lógica y ordenada iniciando con tema y sub tema seguido de la dedicatoria, agradecimiento, valoración del docente, luego con su introducción que es la parte inicial de toda investigación, expresa un resumen de lo que será explicado, desarrollado en el cuerpo del texto, seguido con la , justificación, en esta parte se expone las razones por las cuales se quiere realizar la investigación, debe explicar porque es conveniente y cuáles son los beneficios de que se esperan, los objetivos son aquellas metas específicas que se deben alcanzar para poder responder a una pregunta de investigación y que orienta el desarrollo de la investigación, desarrollo del sub tema, este es el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que respaldan a los objetivos planteados , finalizando con su conclusión , bibliografía y anexos que incluye gráficos y tablas.

II- Justificación

Esta investigación es de mucha importancia ya que mediante el estudio del comportamiento organizacional se puede observar el comportamiento de los individuos en las organizaciones y facilitar la comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan ya que puede ser la clave de un exitoso proceso acertado en el desarrollo de las organizaciones, está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de empresas. El resultado de una adecuada gestión organizacional obedecerá en gran medida a como se da la motivación, creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización para lograr un mejor uso del capital humano.

Con esta investigación documental se pretende ayudar al sector salud y especialmente a los directores del centro de salud Adán Barilla Huete de Juigalpa Chontales, ya que el comportamiento organizacional es un factor importante que debemos tener muy en cuenta dentro de la empresa ya que por medio de ellos podemos identificar las debilidades y fortalezas que tiene cada colaborador en la institución. Es por eso que hoy en día el comportamiento de los colaboradores es una herramienta muy importante principalmente en las empresas ya que ellos representan la imagen corporativa de la organización.

En la investigación se hará uso de la teoría existente basada en diferentes autores que permitirá estudiar y conocer acerca de las diferentes variables que se presentan en dicha investigación, la recopilación de los datos dará un conocimiento más amplio del tema en estudio en lo que respecta en lo metodológico, con esta investigación se pretende recopilar la información a través de diferentes métodos útiles que permite el estudio de las diferentes problemáticas que pueden estar afectando al centro de salud.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

El resultado de este estudio beneficiara: A la institución donde se realiza la investigación en el centro de salud A.D.H de Juigalpa chontales como evaluación para mejorar,

Además, les permitirá conocer el comportamiento que presentan los colaboradores al realizar sus funciones, les servirá ya que tendrán una perspectiva detallada sobre las tareas, deberes y obligaciones de las que es responsable dentro del centro de salud, también les permite conocer las obligaciones que tiene la institución con cada uno de ellos.

Finalmente, para los estudiantes esta investigación será útil como medio de consulta o documentación que ayudará en los trabajos similares. A estudiantes de las universidades que estén en busca de investigaciones relacionadas a la temática, les permitirá conocer la aplicación de la teoría a la práctica en este tipo de institución. A los maestros de investigación les generará ideas para mejorar las investigaciones futuras. Y a los colaboradores para que conozcan sus debilidades que tienen y mejorarlas.

III- Objetivos

Objetivo General:

Relacionar el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas.

Objetivo Específicos:

1. Conocer teóricamente las variables independientes del comportamiento organizacional (plano individual, plano grupal y estructural).
2. Estudiar los principales modelos teóricos de la satisfacción laboral.
3. Demostrar la relación entre las principales variables independientes del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete en Juigalpa Chontales del año 2020.

IV- Desarrollo del sub tema

4.1- Comportamiento organizacional

4.1.1- Conceptos.

“Estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional” (Ivancevich,2006).

Implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplina como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupo y dentro de la organización en su conjunto. (p.10)

Así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias.

El comportamiento organizacional según Chiavenato (2014) “Es un campo de estudio que investiga el efecto de los individuos, grupos y estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p.20).

El comportamiento organizacional remite a los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones (Robbins, 2014). Ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre sí, y a predecir su comportamiento dentro de ella, sin duda alguna es una herramienta humana para beneficios de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones.

4.2 Importancia

Para Hernández (2016) El estudio del comportamiento organizacional involucra una serie de conocimientos relacionados con la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Mediante el estudio del comportamiento organizacional se puede observar el comportamiento de los individuos en la organización y facilitar la comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas. Pero no solo se trata de observar y comprender: la idea es que ello permita a la organización tomar decisiones que conduzcan a una mayor eficiencia por parte de sus integrantes.

Hernández (2016), señala que la importancia del comportamiento organizacional radica en los siguientes puntos: Ayuda a predecir qué hará la gente al interior de las empresas, estudia la forma de predecir la conducta de los individuos y los grupos, Busca resultados eficaces a través del estudio de los individuos, los grupos y la estructura de la empresa, Posee buenas habilidades en el trato con la gente, Incluye la capacidad de entender a los empleados, Se retroalimenta con los resultados del comportamiento organizacional, Tiene conocimiento de las habilidades de los individuos y los grupos para que trabajen con mayor eficiencia y productividad, Es un requisito básico para poder tener éxito en la conducción de una empresa, Reemplaza la intuición por el estudio sistemático y Busca adaptar los recursos humanos con la tecnología de punta.

El comportamiento organizacional está integrado por cuatro componentes básicos: procesos individuales, procesos grupales e interpersonales, procesos organizacionales y la influencia con el ambiente o el entorno.

4.3 Fundamentos del comportamiento individual

4.3.1- Definición de comportamiento individual

Este es un reflejo del entorno social que rodea a las personas, estas a la vez influye en este, imprimiéndole su sello personal, es decir su manera individual de comportarse ante las diferentes actividades de la vida cotidiana. Es la forma como el individuo se concibe a sí, a lo que siente o puede detectar. El concepto de sí es un juicio personal del grado de valor

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

(Robbins 2014) que un individuo sostiene sobre su propia persona y es inseparable a la visión de sí mismo en el ambiente laboral y en sus relaciones interpersonales.

4.3.2 Importancia

Davis (2016) aporta que: El individuo como persona se convierte en un factor fundamental del comportamiento organizacional, su escala de valores, metas personales, habilidad, pericia, experiencias y la forma en que responden o se ajusta a la tensión son determinantes.

Es necesario conocer y analizar estos aspectos que afectan la conducta de los individuos en la empresa para poder garantizar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Es decir, entender cómo es la persona, esto es su personalidad, sus creencias o valores y actitudes; cómo recibe estos estímulos (percepción), cómo modifica su comportamiento (aprendizaje) y hacia dónde dirigiría su comportamiento de acuerdo a sus necesidades (motivación).

4.3.3- Características de los individuos

Según Chiavenato (2014) los comportamientos de los individuos dentro y fuera del ámbito organizacional están íntimamente relacionados con las diferencias individuales. En este apartado se mencionarán aquellas que pueden ejercer una mayor influencia en la determinación del comportamiento entre ellas tenemos: Las características biográficas (edad, género, estado civil, número dependiente, etc.).

Las Habilidades son capacidades adquiridas por el hombre de utilizar creadoramente los conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad tanto teórico como práctico. Es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia recibida (Savin, 2009). Son acciones concientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con sus objetivos.

La actitud muestra el modo en el que una persona afronta la vida o se enfrenta ante una situación concreta, muestra la verdadera fortaleza de un ser humano que puede sobreponerse ante una circunstancia adversa. Es un estado mental y neural de la preparación de la respuesta, organizado a través de la experiencia (Allport, 2011). Una buena actitud en el

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

trabajo mejora el ambiente, aumenta la seguridad laboral, y a la vez produce mejores resultados.

Los valores son algo adquiridos hasta el punto de convertirse en hábitos; algo querido por la voluntad y que acaba siendo así mismo objeto de deseo. Los valores Es la cualidad física, intelectual o moral de alguien. Calidad de algo digno de interés y estima (Arufe, 2011). Son los que suelen mover la conducta y el comportamiento de las personas de igual forma orientan la vida y marcan la personalidad.

La personalidad se refiere aquellos aspectos que distinguen a un individuo de cualquier otro y este sentido la personalidad es característica de una persona. Es la organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina una forma de pensar y actuar, única en cada sujeto en su proceso de adaptación al medio (Allport, 2011). Debemos tener claro que la personalidad es algo único de cada individuo y es lo que los caracteriza como entes independientes y diferentes.

Friedman (2012) Afirma que la percepción “Es un acto o proceso de conocimiento de objeto hechos o verdades ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento”.

4.4- Grupos de trabajo

4.4.1- Concepto

La mayoría de los centros de trabajo están conformado por una gran cantidad de grupos que se vinculan, por ejemplo, las diferentes áreas y departamentos, comités o niveles jerárquicos. Un grupo se define como dos o más individuos que interactúan, que son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos particulares (Ivancevich, 2006). El objetivo principal de los grupo de trabajo es aumentar la interaccion que se produce entre iguales durante el trabajo en colaboracion, y de esta manera acelerar el aprendizaje, mejorar las destresas sociales y solucionar problemas individuales.

4.4.2- Importancia

Para Dubrin (2011) la importancia que tiene los grupos de trabajo es la siguiente: La formación de grupos de trabajos es como un sistema de sugerencias, lo que también son un medio importante para motivar a los empleados, involucrándolos en los sistemas de recompensas y en la toma de decisiones de la organización, lo que implica también un mejor y aumento de la participación de los integrantes del equipo en el trabajo hacia la empresa.

Dubrin (2011) considera que una manera de compromiso hacia la empresa motiva a los colaboradores a hacer más y mejor su desempeño. Los grupos normalmente tienden a tener muchos puntos en común: objetivos de grupos, diferenciación de funciones, sistemas de valores, normas de comportamiento, niveles de poder, influencia y grados de cohesión. Se desarrollarán mejores relaciones interpersonales, se satisfacen las metas personales y se producen otros dividendos positivos. Todo ello para logros personales y organizaciones simultáneamente. Actualmente los equipos de trabajos (o teamwork) son considerados imprescindibles para generar nuevas ideas y mejores soluciones especialmente en los niveles gerenciales, medio y alto de las empresas.

4.4.3- Clasificación de los grupos

Según Robbins (2014) Los grupos se clasifican en formales y no formales: Se entiende por grupos formales aquellos que define la estructura de la organización, con trabajos designados que establecen tareas. En los grupos formales los comportamientos que alguien debe tener quedan estipulados por las metas organizacionales y se dirigen al cumplimiento de éstas.

Robbins (2014) define que los grupos no formales son alianzas que no están estructuradas de manera formal ni determinadas por la organización. Dichos grupos son formaciones espontáneas en el ambiente de trabajo que aparecen en respuesta a la necesidad de tener contacto social. Estos tipos de interacciones de los individuos, aun cuando son no formales, afectan mucho su comportamiento y desempeño.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Ceneval (2013) supone que es posible hacer clasificaciones más finas de los grupos como de mando, tarea, interés y amistosos. Los grupos de mando y tarea los impone la organización formal, mientras que los de interés y amistosos son alianzas no formales.

Ceneval (2013), define estos grupos de la siguiente manera: **Un grupo de mando:** está determinado por el organigrama de la empresa. Está compuesto por individuos que reportan directamente a un gerente asignado. **Grupo de interés:** Aquellos que trabajan juntos para alcanzar un objetivo específico que interesa a cada uno. **Grupo amistoso:** Aquel cuyos miembros se reúnen porque tienen una o más características en común. **Grupo de mando:** Grupo compuesto por individuos que reportan directamente a un gerente asignado. **Grupo de tarea:** Quienes trabajan juntos para realizar un trabajo. Es frecuente que los grupos se desarrollen porque sus miembros individuales tienen una o más características comunes, y esas formaciones se denominan grupos.

No hay una razón única por la cual los individuos se reúnen en grupos. Como la mayoría de las personas pertenecen a varios grupos, es obvio que los diferentes grupos proporcionan a sus miembros distintos beneficios.

4.4.4- Propiedades de los grupos

Según Davis (2016) los grupos tienen 5 propiedades fundamentales para su función: **Roles:** Podemos decir que todos los miembros del grupo son actores y cada uno interpreta un **rol**. Con este término se designa un conjunto de patrones de comportamiento esperados atribuidos a alguien que ocupa una posición dada en una unidad social.

Smitch (2016) afirma que las **Normas** son los estándares aceptables de comportamiento que comparten los miembros del grupo. Las normas les dicen lo que en ciertas circunstancias deben esperar y lo que no. Desde el punto de vista de un individuo, le comunican lo que se espera de él en situaciones dadas. Cuando son por acuerdo y aceptadas por el grupo, las normas actúan como un medio para influir en el comportamiento de sus miembros con un mínimo de controles externos.

Judge (2016) afirma que el **estatus:** es una posición o rango social definido que los demás dan a los grupos o a los miembros de alguno— existe en toda sociedad. A pesar de muchos

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

intentos, ha habido pocos progresos hacia una sociedad sin clases. Aun el grupo más pequeño desarrollará roles, derechos y rituales para diferenciar a sus miembros.

Davis (2016) afirma que Uno de los descubrimientos más importantes que se relaciona con el tamaño del grupo se denomina **pereza social**, que es la tendencia por la que los individuos hacen menos esfuerzo cuando trabajan en forma colectiva que individual. **Y Cohesión:** Los grupos difieren en cuanto a su **cohesión**, es decir, el grado en que sus miembros se ven atraídos uno con otro y están motivados para permanecer en el grupo.

4.5- Comunicación

4.5.1 Concepto

La comunicación permite transmitir información e intercambiar o compartir ideas, lo que enriquece la experiencia humana. Es el proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con o sin intención, en el comportamiento de las personas (Chiavenato, 2014). En un sentido más profundo, comunicar es compartir un poco de nosotros mismo a los demás, ya que es la clave del éxito prácticamente en todo los aspectos de la vida.

4.5.2- Importancia

Para Hernandez (2012) la importancia que sustenta sobre la comunicación es la siguiente:

La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres humanos se comunican con sus semejantes para relacionarse, expresarse y sobre todo transmitir o intercambiar información relevante es indispensable para procurar y mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y con las personas más cercanas a nosotros. Todos los seres vivos se comunican a su manera, utilizando símbolos, audios, imágenes, y hasta movimientos y sobre todo por medio de un idioma compuesto de palabras (p.123).

4.5.3- Comunicación interpersonal

Según Greenberg (2012) “Se llama comunicación interpersonal al intercambio de información que suele darse entre personas que comparten un espacio físico, es decir, que cohabitan y por ende se ven en la necesidad de emitir y recibir mensajes para normar u organizar la convivencia. Esto puede referirse a ámbitos diversos, como el hogar, el trabajo, la calle, etc.” (p.351).

Cuando se habla de la comunicación interpersonal, sin embargo, no sólo se alude a la verbal, es decir, a la protagonizada por el lenguaje (Greenberg 2012). Está claro que los seres humanos nos distinguimos de los animales por justamente nuestra capacidad de organizar y comunicar nuestra realidad mediante un sistema de signos representados sonora y gráficamente (el lenguaje hablado y escrito respectivamente), pero no es exclusivamente a través de este mecanismo que nos transmiten información.

4.5.4 Tipos de Comunicación:

4.5.4.1 Comunicación oral

Según Gonzales (2013) los tipos de comunicación son los siguientes: La comunicación oral es aquel tipo de interacción en el cual se transmite un mensaje entre dos o más personas usando para ello el lenguaje natural como código y la voz como portador. La oralidad implica la producción y transmisión de mensajes mediante los órganos del habla: labios, dientes, región alveolar, paladar, velo, úvula, glotis y lengua. En general, el medio físico por el cual se transmite el mensaje es tradicionalmente el aire. Sin embargo, con el avance de la tecnología, la comunicación oral se puede producir a través de otros medios físicos. Entre otros, este tipo de comunicación se puede llevar a cabo a través del teléfono, chats interactivos y videoconferencias.

La oralidad se encuentra entre las formas más antiguas de comunicación humana. Comparte esta posición con los sonidos no verbales y la pintura. Antes de la llegada de la escritura, la comunicación oral se usaba para registrar las actividades de la vida diaria (Gonzales 2013). Esta era especialmente útil en los casos de historias largas y complejas. El

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

medio principal de envío de mensajes es la comunicación oral son discursos, análisis persona a persona y grupales, rumores informales o chismes, son formas populares de comunicación oral.

4.5.4.2 Comunicación escrita

La comunicación escrita es cualquier tipo de interacción que haga uso del código escrito. Aunque se basa en el mismo sistema lingüístico de la oralidad, sus propiedades son distintas. Así, a diferencia de otras, la forma escrita es completamente convencional. Esta debe seguir patrones definidos de acuerdo con las reglas establecidas por el lenguaje (Gonzales 2013). Por otra parte, la comunicación escrita es la más usual de las formas de comunicación formal entre los seres humanos, y desempeña funciones sociales de diversa índole. Entre sus usos, con mucha frecuencia se utiliza para documentar variados tipos de hechos y para llevar a cabo interacciones interpersonales.

Además, otra de sus particularidades más relevantes es que no requiere de la presencia del emisor y receptor en el mismo espacio y tiempo. Por lo tanto, el mensaje se recibe en forma diferida y la interacción del escritor (emisor) y el lector (receptor) es muy limitada (Gonzales 2013). La comunicación escrita incluye memorandos, cartas, transmisiones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, periódicos organizacionales, noticias colocadas en tableros de boletines, o cualquier otro dispositivo que se transmita por medio de palabras o símbolos escritos.

4.5.4.3 Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es el proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos. No posee estructura sintáctica, por lo que no es posible analizar secuencias de constituyentes jerárquicos. Estos mensajes pueden ser comunicados a través de la kinésica (gestos, lenguaje, corporal, postura, expresión facial, contacto visual, etc.). Cada vez que se envía un mensaje verbal a alguien también se envía otro no verbal, en algunas ocasiones, el componente no verbal aparece solo (Gonzales 2013). En ese sentido, ningún

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

análisis de la comunicación estaría completo sin considerar la comunicación no verbal: Que incluye los movimientos corporales, las entonaciones o el énfasis que se da a las palabras, las expresiones faciales y la distancia física entre el emisor y el receptor.

4.5.5- Elementos de la comunicación.



Fuente retomada de www.google.com

Según Garay (2011) los elementos principales de la comunicación son los siguientes: Para que un proceso comunicativo se lleve a cabo correctamente es necesario que contengan todos los elementos de la misma, debido a que estos son los que proporcionan su estructura, debido a que entre ellos se encuentran participantes, la información y las vías de la misma. **Emisor:** esto como su nombre lo dice son los que emiten el mensaje, mejor conocidos como los hablantes, debido a que son los que proporcionan la información. **Receptor:** son los que perciben el mensaje, en otras palabras, lo receptionan, o son los oyentes de una conversación.

Garay (2011) Mensaje: es conocido como la información que se desea enviar, el cual proviene del o los emisores, y es recibido previamente por el receptor, el cual luego de comprender y analizar suele cambiar de rol, convirtiéndose en el emisor. **Canal:** este es el medio con el cual se envía el mensaje, usualmente se utiliza el canal para conocer algunos tipos de información. Los canales en la actualidad son muy diversos gracias a los avances que ha tenido la comunicación debido a la tecnología. **Código:** son el conjunto de signos y normativas que se utilizan para poder llevar a cabo el proceso de comunicación, el cual

también resulta muy relevante para conocer algunas formas de comunicación. **Contexto:** es conocido como la situación en la cual es llevado determinado proceso.

4.6- Relaciones Interpersonales

4.6.1- Conceptos

Las relaciones interpersonales son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás (Bisquerra 2006). Es fundamental para el desarrollo integral de la persona, a través de ella, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

4.6.2- Importancia

Oliveros (2010) explica que Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Todos necesitamos desarrollarnos en un entorno estimulante, que nos permita ir creciendo día a día. Un entorno que nos arrope y con el que nos sintamos identificados, tanto en el ámbito familiar, como en el colegio o posteriormente en el lugar de trabajo, donde es necesario un clima que permita a cada persona beneficiarse del contacto con sus semejantes.

4.7- Estructura formal de la organización.

4.7.1- Concepto

Bernard, (2011) define que la organización formal “es un conjunto fijo de reglas de procedimientos y estructuras dentro de la organización. Como tal, se suele fijar por escrito, con un lenguaje de reglas que dejan ostensiblemente poco de discreción para la interpretación.” (p.312).

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Bernard (2011) En algunas sociedades y en algunas organizaciones, dichas normas podrán ser seguidas estrictamente; en otros, pueden ser poco más que un formalismo vacío. Para facilitar el logro de los objetivos de la organización: En una organización formal, el trabajo se delega a cada individuo de la organización. Él / Ella trabaja en la consecución de objetivos concretos, que están en el cumplimiento de las metas de la organización. Para facilitar la coordinación de las diversas actividades: La autoridad, la responsabilidad y la rendición de cuentas de los individuos en la organización están muy bien definidas. Por lo tanto, facilitan la coordinación de las diversas actividades de la organización de manera muy eficaz.

4.7.2- Importancia

Según Heinz (2013) habla que las empresas requieren de una estructura para crecer y ser rentables. El diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual de la compañía. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa.

4.7.3- Elementos de la estructura formal de una organización

Según Fayol (2013) existen seis elementos de la estructura organizacional clave que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización, y formalización.

Fayol (2013) describe que la **Especialización** hace referencia al número de tarea distinta en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada uno de ellos. **Departamentalización** Es un medio para organizar las actividades de la empresa, con el fin de facilitar la consecución de sus objetivos, consiste en la coordinación, combinación o

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

agrupación adecuada de las actividades necesaria para la organización en departamento específico. **Cadena de mando** Es una línea ininterrumpida de autoridad que desciende del Máximo nivel de la organización al escalón más bajo, y aclara quién reporta a quién. **Extensión del control** Es importante porque determina en gran medida el número de niveles y gerentes que tiene una organización.

Centralización Se refiere al grado en que la toma de decisiones está concentrada en un solo punto de la organización. El concepto solo incluye la autoridad formal –es decir, los derechos inherentes a la posición de alguien. **Descentralización** Es una delegación sistemática de la autoridad en todos los niveles de gestión y en toda la organización el resto de la autoridad puede ser delegada en el nivel medio y en el nivel inferior de gestión La **formalización** se refiere al grado en que se encuentran estandarizados los puestos en una organización. Si un puesto está muy formalizado, entonces en el trabajo respectivo hay una cantidad mínima de libertad para lo que se hace, cuándo se hace y cómo se hace.

4.8- Satisfacción laboral.

4.8.1- Concepto.

la satisfacción laboral por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones, estimula la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo. Es un Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Locke, 2009). Los empleados satisfechos tienden ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración.

Muchinsky, (2011), considera que “Es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en que la persona obtiene placer de su trabajo” (p.220)

Robbins (2014), la define como “El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas” (p.109).

4.8.2- Importancia de la satisfacción laboral.

Herzberg (2012) Aporta que la satisfacción en el trabajo por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones. La satisfacción puede estimular la energía positiva la creatividad y una mayor motivación para el triunfo, está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores según Herzberg un trabajador satisfecho puede llegar hacer un 12 % más productivo. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

4.8.3- Teorías o modelos de la satisfacción laboral

4.8.3.1- Modelos de dos factores

Según Herzberg (2012) Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg.

Herzberg (2012) postulo que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

4.8.3.1.1 Grupo de factores intrínsecos o motivacionales.

Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logros, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo.

4.8.3.1.2 Grupo de factores extrínsecos o higiénicos.

Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde haya retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separados de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico,

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

política de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.

Modelo de los dos factores de Herzberg.

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
1. El trabajo en si 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad	1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales

4.8.3.2 Teoría de la jerarquía de necesidades básicas

Abraham Maslow (2005) hace referencia a la siguiente teoría:

Esta teoría también es una de las más conocidas. Maslow identificó cinco niveles de necesidad estructurada en una pirámide. Donde las necesidades básicas se encuentran debajo y las racionales arriba. Estas necesidades se relacionan de forma jerárquica, por lo que se debe satisfacer antes las necesidades inferiores para poder alcanzar las necesidades superiores.

Dentro de las cinco necesidades se destacan:

Fisiológica: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. **Seguridad:** seguridad y protección del daño físico y emocional. **Social:** afecto, pertenencia aceptación y amistad. **Estima:** factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. **Autorrealización:** el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Modelos de la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.



Imagen retomada del sitio web

4.8.4 Características determinantes de la satisfacción laboral.

De acuerdo a lo que se establece a continuación, Robbins (2014) agrupa y compendia una serie de características asociadas al trabajo, que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral, las que por cierto considero principal:

- Trabajo mentalmente desafiante.

Los empleados tienden a preferir trabajo que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.

- Recompensa justa.

Los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de acenso justo, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

- Condiciones favorables de trabajo.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco estar en el extremo.

- Compañeros que brinden apoyo.

El trabajo es una actividad que cubre necesidades de interacción social donde los jefes son uno de los principales determinantes de SL.

- Participación en la toma de decisiones.

El aumento de la participación en el proceso de decisión por parte de cada uno de los trabajadores resulta un incremento en la satisfacción. “cuanto mayor sea la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción.

4.8.5- Factores determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral posee factores que permiten determinar las condiciones con las cuales el personal podrá sentirse contento con su trabajo y con la misma organización.

Según Robbins (2014) afirma que estos factores determinantes de la satisfacción laboral son: “Reto del trabajo, sistema de recompensa justa, condiciones del trabajo, relación trabajo-empleado”.

4.8.5.1 Reto del trabajo

Afrontar los nuevos retos de trabajo no tiene que ser un problema, si realmente se está dispuesto a afrontar los cambios. Menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples habilidades. Mediante los siguientes indicadores: identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía, y retroalimentación del puesto mismo (Robbins, 2014). Es importante mentalizarse para ser conscientes de que se van a producir modificaciones laborales y es necesario estar preparado para hacer frente al cambio.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Según Duarte (2009) refiere que para el personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza, es necesario que tenga un reto de trabajo de esa manera se sentirá útil, y satisfecho consigo mismo a cumplir con los objetivos.

4.8.5.2 Remuneración justa

Robbins (2014) refleja que las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascenso que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral.

Además, es importante que sea recompensado por esa labor, por el esfuerzo y por el compromiso que tiene con la organización. Para el buen desempeño el colaborador influye diferentes aspectos como las condiciones del trabajo, el apoyo que reciba, la compatibilidad que existe con su puesto de trabajo y sobre todo que sea considerado cuando la empresa tome decisión.

4.8.5.3 Condiciones de trabajo

Según Gómez (2014) “indica que las condiciones de laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas pensamientos y conocimientos.

4.8.5.4 Relación trabajo-empleado

La relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización. Gómez (2014)

4.8.5.5 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Comprende al alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación da como resultado un individuo más satisfecho.

4.9- Demostración de la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas.

4.9.1- Reseña histórica del centro de salud Adán Barilla Huete – Juigalpa Chontales

El centro de salud en su principio, en tiempo de Somoza no tenía un nombre específico, si no que era conocido como la “Sanidad” donde se contaba con solo tres médicos generales y una enfermera especialista llamada Francisca Serrano conocida como Paquita y dos enfermeras auxiliares los cuales eran los encargados de brindar los servicios médicos a la población. En esa época en la sanidad no se contaba con los suficientes medicamentos para combatir con las enfermedades y algunos eran traídos por brigadas médicas extranjeras, con el triunfo de la Revolución a la sanidad por primera vez se le asigna un nombre el cual fue llamado “centro de salud Manolo Morales Peralta” en honor al abogado Juigalpinos defensor de los derechos de los trabajadores de la salud, pero cuando volvió al poder la ex presidenta Violeta Barrios de Chamorro y Posteriormente en el gobierno del Dr. Bolaños la señora Natalia Barilla responsable de MIFAM (mi familia) reclamo que el centro de salud debería de llevar el nombre de su padre “Adán Barilla Huete” quien fue director del centro, médico especialista de la guardia y fue el que lucho para que el centro de salud tuviera mejores condiciones para brindar un mejor servicio a la población, así fue como se le concedió el nombre al centro de salud Adán Barilla Huete por la petición hecha por su hija (Luisa Emilia Requenez, 2019).

4.9.2- Ley General de la salud.

LEY No. 423, Aprobada el 14 de marzo del 2002 Publicado en la Gaceta, Diario Oficial No. 91 del 17 de mayo del 2002

La presente Ley tiene por objeto tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. Para tal efecto regulará: Los principios, derechos y obligaciones con relación a la salud, las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, el Saneamiento del medio ambiente, el Control sanitario que se ejercerá sobre los

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

productos y servicios destinados a la salud, las medidas administrativas, de seguridad y de emergencias que aplicará el Ministerio de Salud, la definición de las infracciones y su correspondiente sanción (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2002).

El ministerio de salud es el órgano competente para aplicar, supervisar, controlar y evaluar el cumplimiento de la presente ley y su reglamento. Así como para elaborar, aprobar, aplicar, supervisar y evaluar normas técnicas, formular políticas, planes, proyectos, manuales e instructivos que sean necesario para su aplicación (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2002).

Sector Salud y Sistema de Salud: Para efectos de la presente Ley, se entiende por Sector Salud, el conjunto de Instituciones, Organizaciones, personas, Establecimientos Públicos o Privados, actores, Programas y actividades, cuyo objetivo principal, frente al individuo, la familia y la comunidad, es la atención de la salud en sus diferentes acciones de prevención, promoción recuperación y rehabilitación. Para efecto de la presente ley se entiende por sector salud, el conjunto de instituciones, organizaciones, personas, establecimientos públicos o privados, actores programas y actividades cuyo objetivo principal frente al individuo, la familia y la comunidad, es la atención de la salud en sus diferentes acciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2002).

4.9.3- Principios básicos de la ley:

Gratuidad: Se garantiza la gratuidad de la salud para los sectores vulnerables de la población, priorizando el cumplimiento de los programas materno-infantil, personas de la tercera, **universalidad:** Se garantiza la cobertura del servicio de salud a toda la población, conforme los términos previstos en los regímenes que se establecen en la presente ley, **solidaridad:** Se garantiza el acceso a los servicios esenciales de salud, a través de la contribución y distribución de los recursos y conforme las reglas propias de los diferentes regímenes, **integralidad:** Se garantiza un conjunto de acciones integradas en las diferentes frases de la prevención, promoción, tratamiento o recuperación y rehabilitación de la salud,(Asamblea Nacional de Nicaragua,2002).

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Participación Social: Se garantiza la participación activa de la sociedad civil en las propuestas para la formulación de políticas, planes, programas y proyectos de salud y niveles diferentes, **eficiencia:** Optimizar los Recursos del Sector Social, a fin de brindar los servicios esenciales, **calidad:** Se garantiza el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme a la disponibilidad de recursos y tecnología existente, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo, **equidad:** Oportunidad que tiene la población de acceder a los servicios esenciales de salud, privilegiando a los sectores vulnerables (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2002).

4.9.4- Población en estudio (generalidades)

El presente trabajo tiene como escenario de investigación el Centro de salud de Juigalpa “Adán Barrilla Huete”, ubicado en la zona central de Juigalpa, costado Sur de la Catedral, teniendo como tema la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

El centro de salud cuenta con un personal de 128 colaboradores, laborando en distintas áreas entre ellas: administrativas, admisión, epidemiología, dirección general, enfermería entre otras. Para determinar el tamaño de la muestra, utilizamos el muestreo no probabilístico.

Según Berenson y Levine (2006) afirma “un tipo de muestreo no probabilístico, es el muestreo por conveniencia, en el que los elementos de la muestra se seleccionan solo con base en el hecho de que son fáciles, económicos o convenientes de muestrear”.

Se recurrió a este tipo de muestreo por lo que nos resultó más económico, por el poco tiempo disponible para la realización de la investigación y por la disponibilidad del tiempo de las personas que forman parte de la población. Donde seleccionamos únicamente a 42 colaboradores del centro de salud, siendo al final el tamaño de la muestra de dicha investigación.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

4.9.5 Análisis e interpretación de resultado.

Para demostrar si se acepta o se rechaza la hipótesis nula entre las principales variables dependiente del comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral, se aplicará la técnica del chi cuadrado de Pearson la cual sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencia, donde se demostrará que si la probabilidad es mayor a 0.05 se aceptara la hipótesis nula y si es menor a 0.05 se rechazará la hipótesis nula.

Ho: El comportamiento organizacional no incide sobre la satisfacción laboral.

H1: El comportamiento incide sobre la satisfacción laboral.

Tabla N°1 Edad*satisfacción

	Se siente satisfecho trabajando en esta institución			Total	
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Cree usted que la edad puede influir en su productividad	Algunas veces	1	1	4	6
	Casi siempre	2	7	7	16
	Siempre	6	4	10	20
Total	9	12	21	42	

Fuente: Encuesta (Autoría Propia)

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Según los datos de la encuesta en el centro de salud el 78.5% de los colaboradores encuestado se encuentran satisfecho laborando en la institución obteniéndose este porcentaje de la suma de las respuestas más seleccionadas “siempre y casi siempre”. $(21+12/42*100) = 78.5\%$, mientras que el 21.5% de los encuestados “algunas veces” se sienten satisfecho. En relación a la variable de la edad los colaboradores consideran que el 85.7% siendo este “siempre y casi siempre” la edad puede influir en la productividad, mientras que el 14.3% consideran que algunas veces la edad no influye en su productividad.

Tabla No 2: Resultados de edad-satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.905 ^a	4	.419
Razón de verosimilitudes	3.845	4	.427
Asociación lineal por lineal	.651	1	.420
N de casos válidos	42		

En la presente tabla podemos observar que no existe una relación entre la sub variable del comportamiento organizacional y la satisfacción, donde la asintótica es de $0.419 > 0.05$ lo que da pauta a que se acepte la hipótesis nula en estudio.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla N°3 Actitud* satisfacción

	Se siente satisfecho trabajando en esta institución			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Cree que es importante demostrar una buena actitud dentro de su centro laboral	Algunas veces 1	Casi siempre 0	Siempre 5	6
	2	7	7	16
	6	5	9	20
Total	9	12	21	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia).

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 85.7% de los encuestados consideraron que siempre y casi siempre es muy importante demostrar una buena actitud dentro de su centro laboral, Referente a la variable de satisfacción podemos observar que el 78.5% de los colaboradores “siempre y casi siempre” se siente satisfecho trabajando en esta institución y un 22.5% algunas veces se sienten satisfecho en su trabajo.

Tabla No 4: Resultados de actitud- satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.997 ^a	4	.199
Razón de verosimilitudes	7.351	4	.118
Asociación lineal por lineal	1.808	1	.179
N de casos válidos	42		

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Según las preguntas en relación de la sub variable del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, en los resultados obtenidos podemos observar que no existe ninguna relación dado a que la asintótica 0.199 es mayor a 0.05.

Tabla N°5 Habilidades* Reconocimientos

	Recibe reconocimiento cuando realiza su trabajo eficientemente		Total
	Casi siempre	Siempre	
Usted cree que las Algunas habilidades que posee veces sean fundamentales para realizar de manera eficiente su trabajo	2	3	5
Casi siempre	1	12	13
Siempre	11	13	24
Total	14	28	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia)

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete consideran que siempre y casi siempre las habilidades de cada persona son fundamentales para realizar de manera eficiente su trabajo. En relación a la variable de satisfacción todos los encuestados consideraron que el 100% reciben reconocimiento cuando realizan eficientemente su trabajo.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 6: Resultados de Habilidades- Reconocimientos.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.634 ^a	2	.060
Razón de verosimilitudes	6.582	2	.037
Asociación lineal por lineal	1.531	1	.216
N de casos válidos	42		

Según los resultados obtenidos de chi cuadrado podemos observar que no existe relación en ambas preguntas debido a que la probabilidad asintótica es $0.06 > 0.05$ lo cual da pauta a que se acepta la hipótesis nula en estudio

Tabla N°7 Relaciones interpersonales* satisfacción

	Se siente satisfecho trabajando en esta institución			Total	
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Existe buenas relaciones interpersonales con su grupo de trabajo	Muy pocas veces	3	5	8	16
	Algunas veces	5	5	13	23
	Casi siempre	1	2	0	3
Total		9	12	21	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia)

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

De acuerdo al resultado estadístico arrojado en la encuesta aplicada los colaboradores del centro de salud consideran que muy pocas veces y algunas veces existe una buena relación cuando se unen en grupo de trabajo dando a si un porcentaje del 92.8% siendo esto la mayoría de los encuestados. En relación a la variable de satisfacción el 21.4% algunas veces se sienten satisfechos en su lugar de trabajo, mientras que el 78.6% siempre y casi siempre están satisfecho trabajando en esta institución.

Tabla No 8: Resultados de relaciones interpersonales- satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.888 ^a	4	.421
Razón de verosimilitudes	4.966	4	.291
Asociación lineal por lineal	.538	1	.463
N de casos válidos	42		

Según los resultados obtenidos de la prueba de chi cuadrado podemos observar que las sub variable del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral no tiene relación debido a que la asintótica es $421 > 0.05$ lo cual da pauta a que se acepta la hipótesis nula en estudio.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 9: Grupos de trabajo- Logros.

	Se siente satisfecho con los logros obtenidos en la organización				Total
	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Cree importante realizar las tareas en grupo de trabajo	1	3	1	1	6
Algunas veces	4	2	4	1	11
Casi siempre	6	8	8	3	25
Siempre	5	13	13	11	42
Total					

Fuente: Encuesta (Autoría Propia)

La siguiente tabla representa que los colaboradores del centro de salud consideran que es de mucha importancia realizar las tareas en grupo de trabajo, siendo siempre y casi siempre las respuestas que tuvo mayor porcentaje el cual fue de 85.7%, en relación a la variable de satisfacción el 57.1% siendo siempre y casi siempre se sienten satisfecho con los logros obtenidos en la organización y el 42.9% algunas veces se sienten satisfecho con los logros obtenidos en la institución.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 10: Resultados de Grupos de trabajo- Logros

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.676 ^a	6	.848
Razón de verosimilitudes	2.720	6	.843
Asociación lineal por lineal	.015	1	.903
N de casos válidos	42		

De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de chi cuadrado en relación de la variable del comportamiento y satisfacción podemos observar que la hipótesis nula se acepta donde la asintótica es $848 > 0.05$.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla N°11 Conflictos * satisfacción

		Se siente satisfecho trabajando en esta institución			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Se presentan conflictos con sus compañeros de trabajo	Muy pocas veces	3	9	14	26
	Algunas veces	5	3	7	15
	Casi siempre	1	0	0	1
Total		9	12	21	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia).

En la presente tabla podemos observar que el 97.6% de los encuestados consideran que muy pocas veces y algunas veces se presentan conflictos con sus compañeros de trabajo, considerando también que el 2.4% de los encuestados consideraron que casi siempre se presentan conflicto. En relación a la variable de satisfacción la mayoría de los encuestados siendo siempre y casi siempre se sienten satisfechos trabajando en esta institución, dando así un porcentaje del 78.5% de ellos.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 12: Resultados de Conflictos- Satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.674 ^a	4	.154
Razón de verosimilitudes	6.208	4	.184
Asociación lineal por lineal	3.004	1	.083
N de casos válidos	42		

Dado a los resultados obtenidos en la presente tabla podemos demostrar que no existe relación de la sub variable del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral dado a que la asintótica es mayor que 0.05.

Tabla N°13 Comunicación* Responsabilidades asignadas

	Se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo			Total	
	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre		
Existe buena comunicación entre jefe y subordinado	Muy pocas veces	4	7	1	12
	Algunas veces	4	18	4	26
	Casi siempre	1	2	1	4
Total		9	27	6	42

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Fuente: Encuesta (Autoría Propia).

En la presente tabla podemos observar que no existe una buena comunicación entre jefe y subordinado siendo el 90.4% de los encuestados que dieron mayores votos a las respuestas “Muy pocas veces” y “Algunas veces”. Por parte de la pregunta realizada respecto a la satisfacción el 28.5% muy pocas veces se sienten satisfechos laborando en esta institución.

Tabla No 14: Resultados de Comunicación- Responsabilidades.
Prueba de chi cuadrado.

	Valor	G1	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.194 ^a	4	.700
Razón de verosimilitudes	2.129	4	.712
Asociación lineal por lineal	1.130	1	.288
N de casos válidos	42		

Dados a los resultados obtenidos en la tabla podemos observar que la asintótica es mayor que 0.05 lo cual indica que no hay relación entre la sub variable del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla N°15: Funciones bien definidas * responsabilidades asignadas.

	Se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo			Total
	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	
Cree usted que cada colaborador tiene bien definida las funciones a realizar en este centro	5	7	4	16
Casi siempre	4	20	2	26
Siempre				
Total	9	6	27	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia).

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada el 85.7% los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete consideran que siempre y casi siempre tienen bien definidas sus funciones a realizar en este centro, en relación a la variable de satisfacción casi siempre se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo siendo este el 64.2% de los encuestados.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 16: Resultado de Funciones bien definidas-Responsabilidades.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.936 ^a	2	.085
Razón de verosimilitudes	4.914	2	.086
Asociación lineal por lineal	.006	1	.940
N de casos válidos	42		

Dado a los resultados obtenidos en la prueba de chi cuadrado podemos observar que la hipótesis nula se acepta dado a que $0.85 > 0.05$ lo cual indica que no hay relación entre el comportamiento y la satisfacción.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla N° 17 Los colaboradores de este centro conocen quien es su jefe inmediato en el área que labora * Se siente satisfecho trabajando en esta institución.

	Se siente satisfecho trabajando en esta institución			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Los colaboradores de este centro conocen quien es su jefe inmediato en el área que elabora	1	2	5	8
Algunas veces	2	2	6	10
Casi siempre	6	8	10	24
Siempre				
Total	9	12	21	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia).

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 80.9% consideraron que siempre y casi siempre los colaboradores conocen quien es su jefe inmediato en el área que labora. En relación a la variable satisfacción consideraron que “siempre” y “casi siempre” se sienten satisfecho trabajando en la institución obteniendo el siguiente porcentaje el 78.5%.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 18: Resultados de conocimientos de sus jefes- satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.717 ^a	4	.788
Razón de verosimilitudes	1.774	4	.777
Asociación lineal por lineal	1.245	1	.265
N de casos válidos	42		

Dado a los resultados obtenidos en la prueba de chi cuadrado podemos observar que la hipótesis nula se acepta dado que $788 > 0.05$ demostrando así que la variable comportamiento y satisfacción no hay relación entre las misma.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla N°19. Es de conocimiento para los colaboradores el reglamento interno de esta institución * Se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas.

	Se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo			Total
	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	
Es de conocimiento para los colaboradores el reglamento interno de esta institución	2	2	8	12
Casi siempre	7	4	19	30
Siempre				
Total	9	6	27	42

Fuente: Encuesta (Autoría Propia).

En la presente tabla podemos observar que el 100% de los colaboradores encuestado del centro de salud Adán Barilla Huete conocen el reglamento interno de esta institución. En relación a la satisfacción que el 85.7% de los colaboradores del centro de salud casi siempre se sienten satisfecho con las responsabilidades asignadas.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Tabla No 20: Resultados de conocimiento del reglamento interno- Responsabilidades asignadas.

Prueba de chi cuadrado.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.259 ^a	2	.878
Razón de verosimilitudes	.266	2	.875
Asociación lineal por lineal	.238	1	.626
N de casos válidos	42		

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación de la pregunta de la sub variable del comportamiento organizacional y la satisfacción podemos observar que la hipótesis nula se acepta siendo $878 > 0,05$ demostrando que no hay relación entre ambas.

V- Conclusiones

En este capítulo de nuestro estudio trataremos de exponer las conclusiones generadas a través de los resultados del análisis.

Según el aporte de Chiavenato el comportamiento organizacional “Es un campo de estudio que investiga el efecto de los individuos, grupos y estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”. Es un aporte de gran importancia donde se puede estudiar los factores claves del comportamiento organizacional , las personas y la estructura ; ya que las personas en una empresa forman parte del sistema social interno, el cual está formado por individuo y por grupos tantos grandes como pequeños ya sean formales o informales, donde todas las personas tienen que estar relacionada de manera estructurada para que su trabajo se coordine efectivamente; de no existir una estructura estas relaciones pueden ocasionar problemas serios de cooperación, negociación y toma de decisiones, ya que esta define la relación formal de las funciones de las personas con las organizaciones y empresas.

Según el aporte de Muchinsky sobre la satisfacción laboral considera que “Es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en que la persona obtiene placer de su trabajo”. Con este aporte podemos concluir que la organizaciones necesitan brindar las condiciones y beneficios que requiera cada colaborador, ya que un empleado satisfecho no trabaja por obligación, si no que se esfuerza día a día para llevar a la empresa a otro nivel y tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración, ya que las organizaciones deben considerar que el factor humano es el recurso más valioso en ella, es el que puede desarrollar la competencias necesarias para construir ventajas competitivas y para que esto ocurra es indispensable a tender a su satisfacción laboral.

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

De acuerdo a la evidencia en el estudio planteado a cerca de la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas se acepta la hipótesis nula, únicamente en este contexto de estudio de esta institución la cual argumenta que no existe relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral dicha afirmación está basada en los resultados obtenidos en los datos estadísticos de chi cuadrado el cual permitió valorar la relación entre las variables del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral obteniendo resultado mayores en la probabilidad de 0.05 lo que indica que la hipótesis nula debe ser aceptada. Los cuales fueron resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete de Juigalpa Chontales.

VI- Bibliografía.

- Chiavenato, I. (2014). Comportamiento Organizacional. Mexico: MC GRAW HILL.*
- Davis K. (2016). Comportamiento Humano . Mexico: McGrawHill.*
- Greenberg, B. y. (2012). El comportamiento organizacional.*
- Locke,(2009) Ensayo sobre el entendimiento humano.*
- Ivancevich. (2006). Comportamiento Organizacional . Mexico: The McGraw Hill Companies. Inc.*
- Robbins, S. (2014). comportamiento organizacional. Mexico: pearson education s,a.*
- Robbins, S. p. (2014). Comportamiento organizacional. En Comportamiento organizacional.*
- Sampieri, R. H. (2010). Metodología de la Investigación 5ta Edición. Mexico D.F.: Mc Graw Hill*
- Dubrin,(2011) fundamento de la administracion 5ta Edicion. Mexico.*
- Maslow,(2005) fundamento de la psicologia humanista 4ta edicion.Mexico.*
- Herzberg, (2012) motivacion hacia el trabajo 5ta edicion.*
- Asamblea Nacional de Nicaragua (2002)*
- Henry Fayol (2013) Aporte a la administracion Mexico: The McGraw Hill Companies,Inc.*
- Arnault Bernard (2011) Aporte a la humanidad en el mundo de negocio.*
- Heinz Dieterich Steffan (2013) La sociedad global.*
- Rafael Bisquerra (2006) Modelos de orientacion e intervencion psicopedagogica editor. Wolters Kluwer education.*
- Oliveros (2010) modelos de educacion emocional y bienestar.*
- Cristhian Garay (2011) innovacion en los modelos cognitivo conductuales.D,F:Mc Graw Hill.*
- Juan Pablo Duarte (2014) Satisfaccion y motivacion en el trabajo.*
- Adan Smith (2016) Teoria de los sentimientos morales, la riqueza de las naciones.*
- Arufe (2011) El valor de los valores en las organizaciones.*

Web. Grafia

www.google .com

VII-ANEXOS

**Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las
Instituciones Públicas**

Cronograma de trabajo

Actividad	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Título del tema y subtema						
Elaboración de introducción del tema y subtema						
Elaboración de justificación y objetivos						
Desarrollo del subtema						
Conclusiones, Biografía y Anexos						
Envío del trabajo en digital para CAE						
Revisión por parte del CAE						
Entrega del trabajo final y defensa						

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Gastos Totales
Impresiones de los avances del trabajo	7	8,12,14,10,9,42,85	C\$ 180
Transporte (taxi)	6	20	C\$ 120
Recargas	8	30	C\$ 240

Tabla de las distintas áreas del centro de salud

Área	Cantidad
Dirección general	2
Administración	20
Enfermería	50
Estadísticas	8
Laboratorio	10
Farmacia	7
Médicos	19
Epidemiología	11
Psicología	1

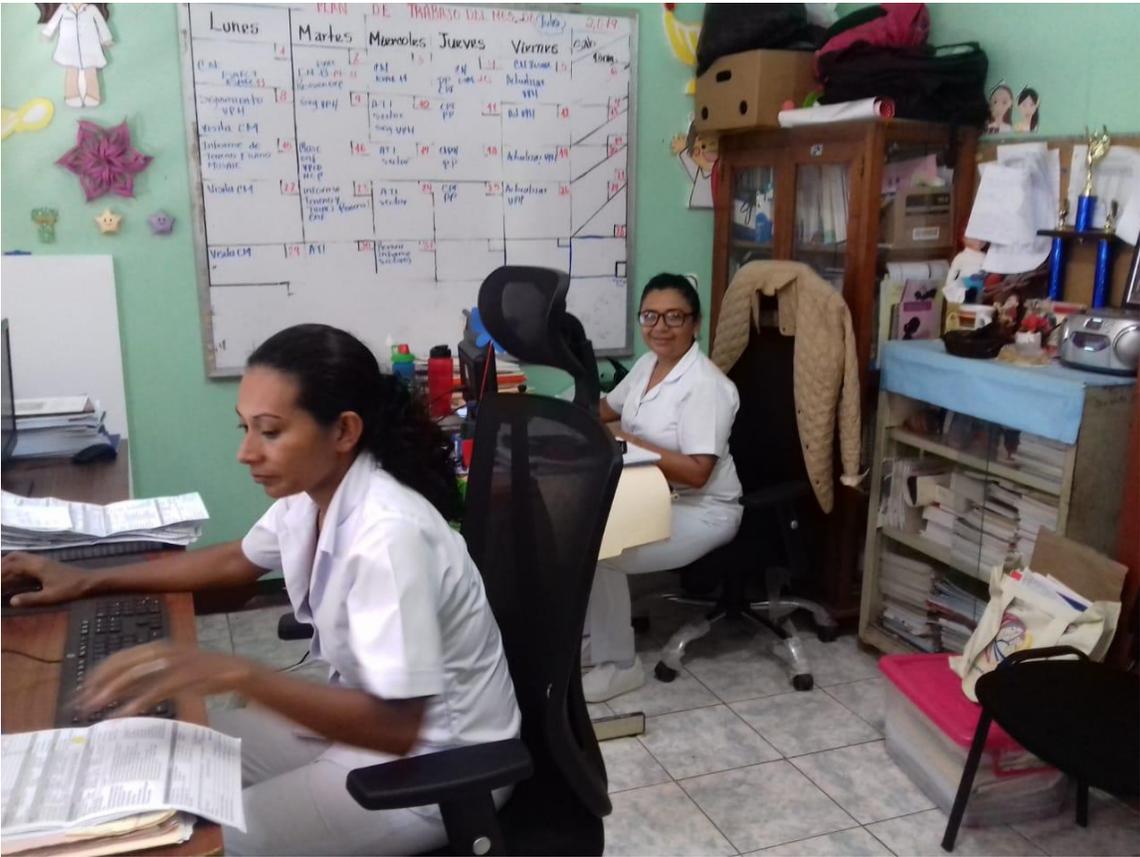
Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas



Fotografía crédito: Mileydi Del Carmen Requenez Alvarado



Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas



Fotografía crédito: Mileydi Del Carmen Requenez Alvarado

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Encuestas

Somos estudiantes del 5to año de Administración de Empresa de la universidad UNAN FAREM CHONTALES estamos realizando nuestra investigación de seminario de graduación, por lo tanto, aplicaremos esta encuesta a los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete donde su aporte será de mucha importancia para dar validez a nuestra investigación, de ante mano se le agradece su colaboración.

1. ¿Cree usted que la edad puede influir en su productividad?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2. ¿Cree que es importante demostrar una buena actitud dentro de su centro laboral?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

3. ¿Usted cree que las habilidades que posee sean fundamentales para realizar de manera eficiente su trabajo?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

4. ¿Existen buenas relaciones interpersonales con su grupo de trabajo?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

5. ¿Cree importante realizar las tareas en grupos de trabajo?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

6. ¿Se presentan conflictos con sus compañeros de trabajo?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

7. ¿Existe buena comunicación entre jefe y subordinado?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

8. ¿Cree usted que cada colaborador tiene bien definida las funciones a realizar en este centro?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

9. ¿Los colaboradores de este centro conocen quien es su jefe inmediato en el área que labora?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

10. ¿Es de conocimiento para los colaboradores el reglamento interno de esta institución?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

11. ¿Se siente satisfecho trabajando en esta institución?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

12. ¿Recibe reconocimiento cuando realiza su trabajo eficientemente?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

13. ¿Se siente satisfecho con los logros obtenidos en la institución?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

14. ¿Se siente satisfecho con las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo?

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Públicas

Dra. Carla Rothschuh
Directora:

27/06/2019

Municipio de Juigalpa
Centro de salud Adán Barilla Huete.

Reciba cordiales saludos compañera.

El motivo de esta presente carta es para pedirle de manera formal nos conceda el permiso de realizar nuestra investigación aplicada en esta institución llevando como tema general "comportamiento organizacional" nosotras siendo alumnas de la carrera de administración de empresa cursando 5to año en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan-Farem-Chontales, prometemos realizar esta investigación con mucha ética y profesionalización, es por esta razón que pedimos su autorización ya que es de mucha importancia para validar nuestro trabajo.

Muchas gracias de antemano, nos despedimos deseándole un excelente día laboral.

Atte.: Gilma Fabiola Oporta

Ana Julissa López

Mileydi del Carmen Requenez



Directora Centro de Salud A.B.H