



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION  
LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA  
SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. YESSENIA PATRICIA ZEA CONDORI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE  
SALUD**

**LIMA – PERU**

**2020**



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION  
LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA  
SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Salud, bienestar, biotecnología y bioética**

**ASESOR**

**DR. Pedro Anibal Solis Cespedez**

**LIMA – PERU**

**2020**

## DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor, por guiar mis pasos a cada instante.

A mi Esposo Jorge Luis y mis Hijos Antonella Georgina y Jorge Mateo, que son el motor que me impulsa para seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mis Padres y hermano, por su apoyo moral constante.

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincera gratitud:

A la Universidad Alas Peruanas,  
por permitirme continuar mi  
formación profesional en la  
Escuela de Post grado.

Con especial gratitud a mi asesor  
Dr. Pedro Anibal Solis Céspedes.

## RECONOCIMIENTO

Mi reconocimiento:

A plana de Docentes de Post grado de la Universidad Alas Peruanas, por permitirme continuar mi formación profesional en la Escuela de Post grado.

A mi asesor Dr. Pedro Anibal Solis Céspedes, por su apoyo durante el desarrollo de la presente investigación.

A los profesionales de la Salud de la Subgerencia de Atención Domiciliaria de Essalud.

## INDICE

	Página
Línea de investigación.....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	iii
Reconocimiento.....	ii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Delimitación de la investigación.....	16
1.2.1 Delimitación espacial.....	16
1.2.2 Delimitación social.....	17
1.2.3 Delimitación temporal.....	17
1.2.4 Delimitación conceptual.....	17
1.3 Problemas de investigación.....	17
1.3 Problemas de Investigación.....	17
1.3.1 Problema principal.....	17
1.3.2 Problemas secundarios.....	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	14
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.5.1 Justificación.....	18
1.5.2 Importancia.....	15
1.5.3 Factibilidad.....	19
1.5.4 Limitaciones.....	20
	21

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	
2.1 Antecedentes del problema.....	21
2.2. Bases Teóricas o científicas.....	26
2.3 Definición de términos básicos.....	40
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	41
3.1 Hipótesis general.....	41
3.2 Hipótesis secundarias.....	41
3.3 Definición conceptual y operacional de las variables.....	41
3.4 Cuadro de operacionalización de las variables.....	43
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	45
4.1 Enfoque, tipo y nivel de la investigación.....	45
4.1.1 Enfoque de la investigación.....	45
4.1.2 Tipo de la investigación.....	45
4.1.3 Nivel de la investigación.....	45
4.2 Métodos y diseño de investigación.....	46
4.2.1 Métodos de investigación.....	46
4.2.2 Diseño de la investigación.....	46
4.3 Población y muestra de la investigación.....	47
4.3.1 Población.....	47
4.3.2 Muestra de la investigación.....	47
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.4.1 Técnicas.....	48
4.4.2 Instrumentos.....	48
4.4.3 Validez y confiabilidad.....	49
4.4.4 Procesamiento y análisis de datos.....	50
4.4.5 Ética de la investigación.....	50
<b>CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	51
5.1 Análisis descriptivo.....	51
5.2 Análisis inferencial.....	64

5.3 Discusión de resultados.....	73
5.4 Conclusiones.....	75
5.5 Recomendaciones.....	76
5.6 Referencias bibliográficas.....	77

#### Anexos

1. Matriz de consistencia.....	80
2. Instrumento de recolección de datos con variables, dimensiones.....	81
3. Validación de expertos .....	85
4. Tabla de prueba de validación.....	86
5. Copia de datos procesados.....	87
6. Consentimiento informado.....	125
7. Autorización de la entidad.....	127



## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable clima organizacional.....	43
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	44
Tabla 3: Validez de cuestionario clima organizacional.....	52
Tabla 4: Validez de cuestionario satisfacción laboral.....	53
Tabla 5: Confiabilidad del cuestionario clima organizacional y satisfacción laboral.....	53
Tabla 6: Datos descriptivos de la variable clima organizacional.....	54
Tabla 7: Estructura .....	54
Tabla 8: Responsabilidad.....	55
Tabla 9: Recompensa .....	56
Tabla 10: Relaciones.....	56
Tabla 11: Cooperación.....	57
Tabla 12: Estándares.....	58
Tabla 13: Estándares .....	59
Tabla 14: Conflicto .....	60
Tabla 15: Riesgo .....	61
Tabla 16: Datos descriptivos de la variable satisfacción laboral .....	62
Tabla 17: Satisfacción intrínsecos .....	63
Tabla 18: Satisfacción extrínseca.....	63
Tabla 19: Datos de normalidad variable 1.....	65
Tabla 20: Datos de normalidad variable 2.....	67

Tabla 21: Escala de correlación R de Pearson.....	68
Tabla 22: Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	69
Tabla 23: Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción extrínseca.....	71
Tabla 24 Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción intrínseca.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Estructura .....	54
Figura 2: Responsabilidad.....	55
Figura 3: Recompensa.....	56
Figura 4: Relaciones.....	57
Figura 5 Cooperación.....	58
Figura 6: Estándares.....	59
Figura 7: Conflicto.....	60
Figura 8: Identidad.....	61
Figura 9: Riesgo.....	62
Figura 10: Satisfacción intrínsecos.....	63
Figura 11: Satisfacción extrínsecos.....	64
Figura 12: Prueba de normalidad.....	65
Figura 13: Prueba de normalidad del clima organizacional.....	66
Figura 14: Prueba de normalidad de satisfacción laboral.....	67

## RESUMEN

El objetivo de investigación es determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018. El enfoque fue cuantitativo, tipo básico y nivel descriptivo – correlacional. Diseño no experimental, transversal. La población y muestra la conformo 103 sujetos, el muestreo ha sido el no probabilístico, la técnica ha sido la encuesta, para recoger los datos se usaron el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados muestran que el clima organizacional es favorable en 68.9% y la satisfacción laboral es desfavorable en 38.8%. Se concluye en que existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018. Se evidencia diferencias del clima organizacional de acuerdo a los resultados en Chi cuadrado de 0,000, confirmando la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe diferencias del clima organizacional del usuario y usuaria interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018. Se evidencio diferencias en la satisfacción laboral por los resultados mostrados en Chi cuadrado de 0,000, confirmando la hipótesis alterna. Por ello, existe, diferencias en la satisfacción laboral del usuario y usuaria interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018. Se evidencia asociación de 0,303 entre las variables, significativa al 0,05, y significancia bilateral de 0,000 confirmando la hipótesis alterna. Por ello, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018. Se evidencia asociación de 0,326 entre las variables, significativa al nivel 0,05, y significancia bilateral de 0,000 corroborando la hipótesis alterna. Por ello, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca.

## ABSTRACT

The objective of the investigation is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the internal user of the personnel of the Office of the Assistant Manager of Home Care - EsSalud 2018. The approach was quantitative, basic type and descriptive level - correlational. Non-experimental, transversal design. The population shows 103 subjects, the sampling has been non-probabilistic, the technique has been the survey, the organizational climate questionnaire and the job satisfaction questionnaire were used to collect the data. The results show that the organizational climate is favorable in 68.9% and job satisfaction is unfavorable in 38.8%. It is concluded that there is a relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the internal user of the personnel of the Office of the Assistant Manager of Home Care - EsSalud 2018. There are evidenced differences in the organizational climate according to the results in Chi square of 0.000, confirming the alternative hypothesis. Therefore, there are differences in the organizational climate of the user and internal user of the staff of the Deputy Manager of Home Care - EsSalud 2018. Differences in work satisfaction were evidenced by the results shown in Chi square of 0.000, confirming the alternative hypothesis. Therefore, there are differences in the job satisfaction of the user and internal user of the staff of the Deputy Manager of Home Care - EsSalud 2018. There is evidence of an association of 0.303 between the variables, significant at 0.05, and bilateral significance of 0.000 confirming the hypothesis alternate For this reason, there is a relationship between the organizational climate and the extrinsic satisfaction of the internal user of the staff of the Deputy Manager of Home Care - EsSalud 2018. There is evidence of an association of 0.326 between the variables, significant at the 0.05 level, and bilateral significance of 0.000 corroborating The alternate hypothesis. Therefore, there is a relationship between the organizational climate and the intrinsic satisfaction of the internal user of the staff of the Deputy Manager of Home Care - EsSalud 2018.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, extrinsic satisfaction, intrinsic satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado *RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018*.

El propósito de la investigación es determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018, para ello se ha reunido información pertinente y relevante.

El clima organizacional se centra en la participación de los miembros de la organización y la interrelación de bienestar para laborar, así como la satisfacción laboral de los colaboradores en relación a las actividades que realiza durante sus horas de trabajo.

La estructura de la investigación se detalla a continuación:

Capítulo I, El problema de la Investigación; en este apartado se busca centrar el problema de investigación, en ese sentido se describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, y la limitación de la investigación.

Capítulo II, El marco teórico; en esta parte del estudio se busca redactar la teoría más importante que dirige la investigación como se describe los antecedentes de investigación, las bases teóricas, las definiciones de términos básicos, hipótesis y las variables.

Capítulo III Método; esta parte dirige la investigación en el proceso científico e incluye la metodología de la Investigación que está relacionada con el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos recolectados.

Capítulo IV Presentación y análisis de los resultados, en este apartado se detalla los hallazgos encontrados en la parte estadística, y se consigna la presentación de resultados, contrastación

de hipótesis y discusión de resultados.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones; en esta parte se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Además, se presenta la bibliografía y sus respectivos anexos.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, nuestra sociedad se ha convertido en una sociedad de organizaciones inteligentes. Actualmente estamos, viviendo en una sociedad de cambios rápidos y acelerados que tienen lugar en muchas áreas como en, lo político, lo económico, lo social, lo tecnológico, en la comunicación y en las organizaciones. Estos cambios se han tornado cada vez más complejos, por lo que, la autoridad, está llamada a crear una visión común y detectar la heterogeneidad de los miembros de las organizaciones modernas.

Es así que las organizaciones representan un fenómeno importante en la sociedad moderna. Por su complejidad, estructura y objetivos. Además, por los cambios que las están modificando y les están imponiendo nuevos retos y mayor competitividad.

Así mismo, uno de los aspectos más importantes en cuanto a la definición de un organismo social: como organización es el clima organizacional. Se define clima organizacional como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc<sup>1</sup>.

Actualmente la importancia del clima organizacional en el actuar de la organización es



un problema muy debatido, que ha hecho que deje de ser un elemento complementario para ser hoy un elemento de relevada importancia estratégica. Además, es un aspecto importante para el crecimiento y la sobrevivencia a largo plazo de la organización<sup>2</sup>.

Por otro lado, el clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los trabajadores de los elementos culturales, estos abarcan el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional.

Así mismo, puede ser un aspecto positivo o negativo para el desempeño adecuado de las instituciones. Es la expresión “opinión” de los trabajadores y directivos que se forman en la organización a la que pertenecen. Estos aspectos que abarcan, sea por su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que pueden estar expresados en términos de trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, empowerment, ambiente laboral adecuado, productividad, satisfacción y otros.

Así mismo, debemos rescatar que la satisfacción del recurso humano en una organización es importante siendo que estos entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planificadas por la organización. A la vez se manifiesta que directivos y trabajadores entienden que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y el de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y que ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización<sup>3</sup>.

Por lo tanto, es necesario resaltar que, si una organización no cuenta con un clima organizacional favorable, se verá en desventaja con aquellos que, si la tengan, ya que estos brindan mayor calidad en sus productos o servicios e incrementan sus clientes.

En cuanto al objeto de estudio como son los empleados de la de la subgerencia de atención domiciliaria de ESSALUD y en relación al clima organizacional, al parecer existe un cierto deterioro en cuanto a las relaciones entre los empleados y quienes dirigen a oficina, los empleados manifiestan cierto malestar por las decisiones que toman los directivos y la manera como se refieren a los trabajos que estos realizan; así mismo muestran desconfianza en ser recompensados por la labor que realizan a diario; en estas

circunstancias buscan no tener responsabilidad o no asumir riesgos por temor a recibir castigos o descuentos en sus haberes; por otro lado a veces evaden las normas como muestran débil cooperación a realizar actividades en conjunto, dejando de lado la identidad por la organización en ciertas ocasiones.

Por otro lado, en relación a la satisfacción laboral muestran cierta insatisfacción por los salarios y beneficios percibidos, así como las posibilidades de ascender; en ocasiones suelen criticar los privilegios que perciben pocos de sus compañeros y critican los ambientes donde realizan sus labores. Los empleados contratados se quejan de las diferencias salariales y de oportunidad con sus compañeros nombrados, así como las relaciones entre ellos a veces se muestra hostil.

Tomando estas afirmaciones pretendemos orientar, fundamentar y sustentar esta investigación, destacando la importancia del clima organizacional como aspecto de crecimiento, sobrevivencia y éxito de las organizaciones y/o de la Subgerencia de Atención Domiciliaria de ESSALUD, Así mismo durante mi labor profesional nace esta inquietud de investigar, con la finalidad de conocer el clima organizacional para determinar la relación con la satisfacción del usuario interno, la eficacia del personal y el desarrollo institucional, ya que su atención está dirigida a toda la población adulta mayor, de bajos recursos económicos. Esperamos que la información obtenida sirva para orientar el actuar y la toma de decisiones de los gestores.

Que ayude a mejorar el desarrollo organizacional y los aspectos positivos o negativos que se detecten, con el fin de brindar alternativas de solución y optimización del Clima Organizacional y su relación con la satisfacción del usuario interno para asegurar una atención de calidad con eficiencia y eficacia a la población asegurada en general.

## **1.2 Delimitación de la investigación**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Hospital de Essalud Edgardo Rebagliati Martins en la oficina de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

### **1.2.2 Delimitación social**

La unidad de análisis es el usuario de profesional del área programada de la subgerencia de atención domiciliaria.

### **1.2.3 Delimitación temporal**

La investigación se ha llevado a cabo durante el año 2019.

### **1.2.4 Delimitación conceptual**

La investigación se ha delimitado en los conceptos acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como de sus dimensiones establecidas en la presente investigación.

## **1.3 Problemas de investigación**

### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?

### **1.3.2 Problemas secundarios**

1. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?
2. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?

## **1.4 Objetivos de investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.
2. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

## **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1 Justificación**

La investigación se ha justificado de manera teórica, metodológica y práctica, como se describe a continuación:

La investigación se justifica de manera teórica, porque se explica de manera minuciosa la teoría acerca del clima organizacional y sus dimensiones pertinentes para la investigación; además se teoriza la satisfacción laboral y sus dimensiones respectivas. Además, se describen cada uno de los temas vinculados a cada una de las variables mencionadas.

La justificación es metodológica, porque se ha usado el método general que consiste en el esquema desarrollado por la universidad y su estricto cumplimiento de acuerdo a las explicaciones contenidas en el la guía de tesis. Asimismo, se han desarrollado los métodos científicos en cada una de las partes internas de la tesis como el método inductivo, deductivo, sintético, estadístico, analítico e hipotético deductivo.

La investigación se justifica de manera práctica, ya que los resultados de esta investigación construyen un aporte al conocimiento objetivo de la situación actual de la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el área de la administración específicamente en la del usuario interno. Elemento que constituye como clave y piedra angular para la mejora de la calidad de atención del paciente; dentro de la organización, permitirá conocer acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, a la vez los resultados estarán a disposición de los miembros jerárquicos de la institución para tomar decisiones futuras.

### **1.5.2 Importancia**

El presente trabajo de investigación es importante, porque está dirigido a conocer el tipo de clima organización con el que cuenta la Sub gerencia de Atención Domiciliaria y su relación con la satisfacción del usuario interno, siendo que este tipo de trabajo no se habría realizado en esta población además contribuiría a tomar decisiones a los gestores de la institución; por otro lado, es conveniente este trabajo de investigación porque a través de los resultados se desarrollaran estrategias, planes de mejora y motivación al personal, siendo que si el personal de la institución administrativo y asistencial, depende de un adecuado clima organizacional, y se verá favorable en la satisfacción del usuario interno el mismo que se reflejara en su crecimiento y logro de los objetivos, brindando una atención con mayor calidad en sus servicios e incrementan la satisfacción de sus usuarios o clientes.

Tomando estas afirmaciones pretendemos orientar, fundamentar y sustentar esta investigación, destacando la importancia del clima organizacional y su relación con la satisfacción del usuario interno, como aspecto de crecimiento y logro de metas de esta subgerencia.

### **1.5.3 Factibilidad**

El presente estudios ha sido factible por los esfuerzos de la investigador y contar con los recursos financieros suficientes para terminarlo, además, de contar con los recursos humanos y materiales suficientes; los mismos que han sido de su propia inversión personal.

#### **1.5.4 Limitaciones**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, es importante tener en cuenta la cantidad de población y la dificultad para acceder a los profesionales de salud.

Ahora bien, los medios económicos han sido claves para el desarrollo de la investigación, el cual en un inicio fue un escollo para el término de la investigación, sin embargo, se resolvió mediante un préstamo personal con la única intención de acabar la tesis.

Además, realizar la investigación en el tiempo asignado por la universidad para la misma fue insuficiente, sin embargo, la idea fue cumplir el reto, motivo por el cual se reforzaron los esfuerzos para cumplir con los plazos establecidos por la universidad.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes del estudio

##### 2.1.1 Antecedentes Internacional

- Navarrete C., en la indagación, *Satisfacción de usuarios internos y externos*, cuyo objetivo de investigación es conocer el grado de satisfacción de los usuarios. La metodología fue descriptiva, el estudio se realizó en la misma clínica, usó un cuestionario. Los resultados muestran pacientes indiferentes y muy insatisfechos. Además, los empleados de la Clínica manifiestan un nivel mayor de indiferencia como de insatisfacción en un 97.1%, lo cual estimula conductas inadecuadas al momento de atender a los pacientes. En conclusión, los servicios de la Clínica son muy importante para lograr que a los usuarios se les brinde una mejor atención, por medio de la unidad de empleados con los cuales se cuenta. En este proceso se requiere la preparación técnica y especializada de cada uno de los miembros de la organización, así como mejorar la gestión y dirección del cuerpo administrativo para un mejor funcionamiento y rapidez en las atenciones. En este proceso es necesario aumentar e incidir en la supervisión permanente de todos los servicios<sup>4</sup>.

- Gonzales Alvarez L, Guevara Sotomayor E, Morales Figueroa G, Segura Hernández P, Luengo Martínez C, en su investigación, *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo*. El objetivo ha sido determinar la asociación entre satisfacción laboral y estilos de liderazgo. El método usado fue cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional, muestra de 214 usuarios. Los resultados muestran a la mayor parte de empleados satisfechos en sus labores, pero los empleados de emergencias muestran insatisfacción en sus labores; por otro lado se muestra que la muestra total de empleados considera satisfacción en un 27,6%. Concluye que es inexistente la prioridad de un tipo de liderazgo, sin embargo, existe asociación significativa entre los estilos de liderazgo con la satisfacción laboral, es decir a mayor estilo de liderazgo mayor satisfacción laboral<sup>5</sup>.
  
- Williams L., indaga sobre el *Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica*, el fin fue saber la percepción del talento humano sobre el clima laboral. El método usado es cuantitativo, descriptivo, ex post facto, transeccional, muestra de 20 empleados, usó un cuestionario. Los resultados muestran que se ha logrado el fortalecimiento de las áreas mediante la mejora continua en favor de la organización. Se concluye en un nivel regular en 46%, mientras el trabajo en equipo la mayor puntuación adquirida en un 74%, mientras la de menor puntuación sobre la motivación asciende en 17. Se utilizó un diseño metodológico<sup>6</sup>.
  
- Naranjo C, Paz A, Marín S., en el trabajo de investigación *Clima organizacional*, el propósito fue determinar procesos de intervención del clima organizacional en una Institución. El estudio es de carácter descriptivo, transversal y observacional. La población fue de 84 sujetos, se usó el instrumento de la OPS, sobre clima organizacional. En conclusión, que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio. La variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo. Las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. Las autoridades no retribuyen adecuadamente a sus labores diarias. falta reconocer el buen desempeño laboral. Es posible mejore oportunidad para los líderes de la organización. Los empleados muestran insatisfacción durante sus labores<sup>7</sup>.



### 2.1.2 Antecedentes Nacional

- Ascarza Villarreal K., en el estudio *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013*, el objetivo es investigar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral y la gestión educativa. El tipo de investigación es correlacional, la población está constituida de 492 personas de 12 instituciones educativas públicas, los instrumentos de investigación son tres cuestionarios para medir el clima laboral, la satisfacción y la gestión educativa. Los resultados arrojaron que las dimensiones del clima organizacional se encuentran sobre 3 y de tendencia positiva, mientras las dimensiones de satisfacción laboral como la satisfacción intrínseca y general están sobre 4 y positiva, mientras la satisfacción intrínseca está en 4 limitando en la tendencia negativa. Las conclusiones se determinan por la existencia de asociación entre el clima organizacional con la percepción de la gestión educativa ( $Rho = 0.441$ ), además, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la percepción de la gestión educativa ( $Rho = 0.516$ ), también existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral ( $Rho = 0.326$ ), y el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral ( $Rho = 0.44$ )<sup>8</sup>.
- Nuñez Zevallos G. en la investigación *Influencia de la Cultura y Clima Organizacional en la Satisfacción de la Atención*, tuvo como objetivo establecer la influencia de la cultura y clima organizacionales sobre la satisfacción por la calidad de atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo EsSalud, durante el 2015. Se estudió una muestra representativa de 84 trabajadores y 225 usuarios externos aplicando en los trabajadores escalas para valorar la cultura y el clima organizacional, y en los usuarios externos la satisfacción con la atención. Las dimensiones de cultura y clima organizacional, así como las de satisfacción fueron divididas según terciles de puntaje en niveles alto, medio y bajo para la cultura y clima y en buena, regular y mala para la satisfacción. La valoración global de las variables de estudio se calificó según sus baremos respectivos. La mayoría de trabajadores encuestados fueron médicos (38,10%) o enfermeras (33,33%). Los componentes de la cultura

organizacional mostraron una apreciación predominante positiva, con un nivel de cultura organizacional alto en 67,86% de trabajadores y como medio en 32,14%. Los trabajadores consideran que el nivel del clima organizacional fue alto en 71,43% y de nivel medio por el 28,57% de trabajadores. En los usuarios, hubo una buena percepción acerca de todas las dimensiones de satisfacción, siendo ésta mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%. La relación entre la satisfacción y la cultura y clima organizacional fue moderada (coeficiente de contingencia  $> 0,20$ ). Se concluye que el servicio de consulta externa tiene un nivel alto de cultura organizacional y de clima laboral; y la calidad de atención es percibida como buena por los usuarios, con influencia moderada de la cultura y clima en la satisfacción con la atención<sup>9</sup>.

- Solis Chuquiyaury Z, Zamudio Eslava L, Matzumura Kasano J y Gutiérrez Crespo H. en la investigación denominada *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015*, cuyo Objetivo fue Determinar la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. Material y métodos: Estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Resultados: El clima organizacional fue nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%) y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo (86%) y nivel medio (14%). La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ( $\rho = -0.11$ ). Conclusiones: En el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables. Palabras clave: agotamiento emocional, clima organizacional, síndrome de burnout<sup>10</sup>.
  
- Arias W, Arias G. en la investigación *Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado*, investigación cuyo objetivo es valorar las relaciones entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada<sup>11</sup>.

## **2.2 Bases Teóricas Científicas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

#### **2.2.1.1 Definición:**

Para definir más claramente lo que es clima organizacional revisaremos las siguientes definiciones:

Para Brow Y Moberg<sup>12</sup> manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Según Hall<sup>13</sup> el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Goncalves<sup>14</sup>, refiere que el Clima Organizacional, es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Ahora bien, Huber<sup>15</sup>, define el clima organizacional como las percepciones que los individuos tienen de los diferentes aspectos del ambiente en una organización. El clima se puede caracterizar como la personalidad de una opinión o un ambiente.

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Para Robbins<sup>16</sup> que define el entorno o Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.

El ambiente afecta la estructura de las organizaciones, por la incertidumbre que causa en estas últimas. Algunas empresas encaran medios relativamente estáticos; otras, se enfrentan a unos que son más dinámicos. Los ambientes estáticos crean en los gerentes mucha menos incertidumbre que los dinámicos, y puesto que es una amenaza para la eficacia de la empresa, el administrador tratará de reducirla al mínimo. Un modo de lograrlo consiste en hacer ajustes a la estructura de la organización.

La explicación dada por Robbins<sup>17</sup>, difiere con Goncalves<sup>18</sup>, al analizar el ambiente como las fuerzas extrínsecas que ejercen presión sobre el desempeño organizacional.

El clima organizacional se trata de un modo de vida asumida en una organización sistematizada de creencias como costumbres de valoración convencionalmente establecidas, así como las interrelaciones asumidas en la institución<sup>19</sup>.

Para resumir, diremos que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve.

Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

El Clima no se ve, ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que

sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen. Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que la media forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrá logros a corto plazo.

Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo trabajado, van a conformar el clima organizacional.

El clima organizacional es un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En resumen, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura entre otras.

#### **2.2.1.2. Características**

Estas características están en relación al contexto de la institución donde laboran cada uno de los colaboradores.

Los miembros de la organización suelen compartir experiencias laborales y la permanencia en la organización, donde dejan parte de sus vidas. Las interacciones personales y sociales compartidas impactan en su forma de pensar y actuar para lograr un mejor funcionamiento de la organización como el suyo propio. Además, permite un

mayor grado de compromiso e identidad para mejorar sus condiciones laborales y el de sus compañeros. Los miembros de la organización suelen ser afectados por las diferentes políticas de la organización, como normas, planes estratégicos, aplicación de liderazgo y directivas en favor de desarrollar mejor la organización.

Brunet<sup>20</sup>, el clima organizacional tiene múltiples características, emulando al clima atmosférico cumple con una serie de cualidades que afectan a los sujetos que los circundan en esta perspectiva el clima organizacional se compone de las comunicaciones, liderazgos, gestiones, entre otros.

Si bien es cierto la particularidad del clima, este se compone de varias circunstancias empíricas y sociales, cada una de las circunstancias depende del espacio como hecho social en el cual se produce, es permanente en la medida que no surja una intervención puede permanecer. el clima es reconocido a través de los comportamientos ejercidos, experiencias sociales, la cultura ejercida por la institución y las expectativas de los miembros. Los miembros de la organización son afectados por el clima exterior y puede ser asumidos por los mismos.

El clima es asumido por los miembros de la organización, un clima positivo en las labores permite un mejor desenvolvimiento y favorece las interrelaciones personales y sociales. de este modo el clima afecta el comportamiento organizacional.

El clima organizacional permite cambio en la conducta de los sujetos, debido a la aplicación de determinados principios, normas y estrategias asumidas por la organización y sus directivos, en esa perspectiva las mejoras salariales, incremento de la producción, reducción de salarios, reducción de empleados. En este proceso las condiciones laborales pueden afectar de manera positiva o negativa, es así como una mayor motivación positiva mejora el aumento de la producción laboral y una motivación negativa disminuye la producción laboral.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma

empresa.

Un clima organizacional positivo o negativo, tendrá consecuencias en la organización, definida por la percepción de cada uno de los miembros tenga sobre la organización, entre las consecuencias positivas se tendrá una mayor satisfacción laboral, logros productivos, afiliación a la organización, poder directivo, mayor productividad, mejor adaptación, e innovar.

Reconocer el clima permite comprender los procedimientos y las repercusiones en los cambios de la organización, introduciendo variaciones en las actividades planificadas desde la organización como las acciones de sus miembros en favor de un mejor desarrollo organizacional. A través de este proceso se busca mejorar las condiciones laborales como el de desenvolvimiento de cada uno de sus miembros, condicionando el grado de motivación positiva como el desempeño ejercido por los colaboradores.

El clima organizacional se compone de varias cualidades entre las cuales se destacan los comportamientos en favor de la dirección de la organización, además, de oportunidades laborales, los contenidos del puesto, ingresos económicos, ambiente de trabajo y las interrelaciones laborales.

Para la presente investigación priorizaremos las siguientes características:

Trabajo en equipo:

Tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

Relaciones interpersonales:

Se trata de las relaciones humanas, en este proceso se conoce el trato entre los miembros de la organización como relaciones sociales, en esta convivencia se producen amistades y enemistades conflictivas inevitables. Los conflictos suelen ser tan humanos como las buenas relaciones entre sus miembros, pero los conflictos a veces suelen favorecer el buen entendimiento entre las partes, las mismas que son un reto para lograr una mejor comprensión de las condiciones en las cuales se labora y superar estos conflictos ayuda a

una mejor marcha en la organización. Este proceso requiere de las relaciones altas, comprensivas y de solución de conflictos para aumentar las posibilidades de desarrollo.

Empowerment:

Davis y Newstrom<sup>21</sup> mencionan que en las organizaciones existe una sensación de carencia de que los individuos no pueden desempeñar exitosamente sus labores o hacer contribuciones significativas. Debido a lo anterior se ha desarrollado una técnica para eliminar esa sensación de frustración ya que las percepciones individuales de bajos niveles de eficacia personal pueden ser combatidas delegando autoridad en los empleados. Para Davis y Newstrom<sup>22</sup> el empowerment es "un proceso que ofrece mayor autonomía a los empleados compartiendo con ellos información relevante y dándoles control sobre los factores que influyen en su desempeño laboral". De la misma manera, Molina<sup>23</sup> señala que "el término empowerment significa habilitar, conceder, permitir una iniciativa a cierta persona para actuar por sí misma y permitir la iniciativa a otros".

Molina<sup>23</sup> establece que debido a la importancia de otorgar poder a los empleados o colaboradores: "Se puede entender que el empowerment es un sinónimo de cultura de participación donde se requiere del concurso de todos para alcanzar objetivos de calidad, donde las organizaciones rompen esquemas y paradigmas en cuanto a las decisiones, estilos de liderazgo, equilibrio en la utilidad-beneficio dentro del eje patrón-trabajador, planeación de vida y carrera del personal y sobre todo en los procesos de comunicación e integración de grupos humanos de trabajo en torno a los valores y la cultura organizacional". Autonomía, toma de decisiones, responsabilidad por su trabajo, autoridad, compromiso, identificación.

Ambiente laboral:

Tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.

Desempeño laboral:

En el clima organizacional existen varios elementos que la constituyen como la motivación, satisfacción, involucramiento, actitudes, valores, cultura organizacional, estrés y conflicto. Tales como, aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas.



### **2.2.1.3. Tipos de clima organizacional**

De acuerdo con Likert<sup>24</sup> genera su modelo de estudio de clima por medio de tres variables, las cuales establecen las cualidades de cada organización, a la vez afectan el clima organizacional; a continuación, se explican cada una de las variables.

Las variables causales; se trata de las variables independientes como la estructura de la organización y administración, decisiones y actitudes. Las variables intermedias; estas miden la organización interna y se reflejan en la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, a la vez son relevantes por constituir los procedimientos de la organización. Las variables finales; es el resultante de las variables causales y las intermedias, orientadas a establecer los resultados de la organización sea la productividad, ganancias y pérdidas.

La relación entre las variables establecidas permite determinar los tipos de organización, como se describe a continuación:

#### **2.2.1.3.1. Clima de tipo autoritario**

Se trata de un clima cerrado y nocivo en un ambiente laboral.

##### **2.2.1.3.1.1 Sistema I: Autoritario explotador**

En este tipo de clima organizacional no existe confianza por parte de la dirección en los trabajadores o empleados de la institución, mientras los empleados perciben temor, además las relaciones personales son casi nulas y las decisiones son asumidas solo por quienes dirigen la organización y se respetan la jerarquía de la dirección. Se presentan amenazas, castigos y recompensas, la satisfacción de sus necesidades es baja, el ambiente es inestable.

##### **2.2.1.3.1.2 Sistema II: Autoritarismo paternalista**

En este tipo de clima organizacional se presenta confianza de la dirección y los empleados, los trabajadores son motivados por medio de recompensas como castigos, además los supervisores controlan las actividades laborales. La dirección confía en sus empleados, mientras la dirección toma la mayoría de decisiones las otras las

toman los empleados.

#### **2.2.1.3.2. Clima de tipo participativo**

Consiste en un clima laboral abierto y positivo en una organización.

##### **2.2.1.3.2.1 Sistema III: Consultivo**

En este tipo de clima los directivos de la organización muestran confianza con los empleados, mientras los empleados tienen la oportunidad de tomar decisiones en cuestiones específicas, la satisfacción de la estima y prestigio es importante en estas organizaciones, además existen buenas comunicaciones entre sus miembros. El ambiente es de interrelación para alcanzar los fines de la organización.

##### **2.2.1.3.2.2 Sistema IV: Participación en grupo**

Este tipo de clima prioriza las buenas relaciones entre la dirección y los empleados, mostrando confianza en quienes laboran. La toma de decisiones permite integrar a todos los empleados. La comunicación es fluida y permanente, la motivación parte por la participación activa de los miembros, las responsabilidades son compartidas en relación a los fines y las relaciones laborales. Los equipos de trabajo funcionan estratégicamente para lograr los objetivos laborales.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional**

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales y de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. Litwin y Stinger<sup>25</sup> postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tal como se presenta a continuación:

##### **2.2.1.3.1 Estructura**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

#### **2.2.1.3.2 Responsabilidad** (*empowerment*)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, ¡e! sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

#### **2.2.1.3.3 Recompensa**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

#### **2.2.1.3.4 Desafío**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

#### **2.2.1.3.5 Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

#### **2.2.1.3.6 Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

#### **2.2.1.3.7 Estándares**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

#### **2.2.1.3.8 Conflictos**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares

como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

#### **2.2.1.3.9 Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

#### **2.2.2.1. Definición**

Existe una gran confusión en el empleo del término "satisfacción en el trabajo" y los factores que contribuyen a ella. La revisión de los numerosos estudios efectuados en este campo nos lleva a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo es casi cualquier cosa que un investigador mide cuando cree estar midiendo la "satisfacción en el trabajo".

Debemos aclarar la confusión que existe entre los términos "actitud del personal", "satisfacción en el trabajo" y "moral organizacional". Aunque, en muchos casos, se utilizan como sinónimos, no lo son. Una "actitud" no es "satisfacción en el trabajo", aunque puede contribuir a ella, ya que ésta se compone de actitudes. De manera similar, la "satisfacción en el trabajo" no es lo mismo que la "moral organizacional", aunque puede contribuir a ella.

Otros parecen inferir que la "actitud" y "opinión" son términos prácticamente sinónimos, pero si bien es cierto que las opiniones con frecuencia reflejan actitudes es evidente que lo que una persona dice no siempre está de acuerdo con lo que hace.

Según Thurman<sup>26</sup> considera la satisfacción laboral como la evolución de acuerdo con las necesidades y aspiraciones del sujeto como las vivencias empíricas en la organización como resultados de la actividad interna y externa.

Además, Locke<sup>27</sup> la satisfacción es el resultado de la evaluación resultado de la

divergencia entre los valores el cada sujeto, los resultados del empleo y la percepción propia del empleo.

Consiste en la actitud general del de cada uno de los miembros de la organización hacia su trabajo Robbins<sup>28</sup>.

Además, Maslow<sup>29</sup> considera que losa personas raras veces alcanza la satisfacción, con excepción de breves periodos de tiempo, mientras se satisface uno aparece otro de manera sucesiva, de manera que satisfacer una necesidad trae consigo otra de manera sucesiva hasta la muerte. El ser humano siempre está insatisfecho, por ello, se mantiene una jerarquía de las necesidades.

Definimos entonces la satisfacción laboral como la actitud como concepto que describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente.

#### **2.2.2.2. Medición de las actitudes**

El método más simple de descubrir y medir las actitudes es levantar un "censo de opiniones". Porque, si bien es cierto que una actitud no es exactamente una opinión, las opiniones de un grupo o de un individuo proporcionan claras indicaciones sobre sus actitudes.

Si bien este tipo de estudios se preocupa principalmente por descubrir si el estado general en la organización es bueno o malo, es también posible utilizar pruebas de actitud para descubrir las opiniones del personal sobre aspectos especiales, tales como cambios proyectados dentro de la empresa.

#### **2.2.2.2. Teorías de la satisfacción**

##### **2.2.2.2.1. Modelo de la satisfacción de las necesidades**

Motivar no es tarea fácil. El conocimiento de cómo los individuos persiguen la satisfacción de sus necesidades. En esta existe un proceso especial. Primero se experimenta una necesidad; por ejemplo, la necesidad de conseguir un trabajo o

dinero. Así existe cierto grado de actividad o respuesta conductual hacia la necesidad. Entonces la meta se obtiene o se bloquea. Si la meta deseada, se bloquea, al no satisfacer la necesidad aparece frustrada.

En general las teorías motivacionales se sustentan en las relaciones de actitudes, necesidades y conducta. La motivación puede ser interna o externa, llamadas intrínsecas o extrínsecas, respectivamente.

La motivación interna. Es una motivación que surge dentro de un individuo y se dirige en sentido de un, logro personal.

La motivación externa. Es una motivación que surge fuera del individuo, donde algo alguien se vuelve incentivo. La motivación externa se relaciona con la aplicación de recompensas o sanciones.

Las actitudes y valores de una persona crean la orientación externa contra la interna. Algunas circunstancias suponen una combinación motivantes internos y externos, pro también porque se les motiva de manera externa mediante una tarea pesada. La filosofía personal. Los valores, las creencias, los prejuicios son fundamentos para la motivación.

La satisfacción laboral se relaciona con los resultados de la organización, como el abstencionismo y el cambio de turno, que son costosos en las organizaciones e influyen sobre su efectividad. La motivación aplicada al ambiente laboral también está en el enfoque de la teoría de características laborales. Finalmente, la teoría X y la teoría Y de McGregor se concentran en el rubro de motivación.

#### **2.2.2.2.2. Teoría de la jerarquización de necesidades de Maslow**

De acuerdo a Simons, Irwin, Drinnien<sup>30</sup> jerarquizo las necesidades humanas desde las más básicas hasta las más complejas. Esto puede imaginarse como una escalera o una pirámide. En el fondo, o en la base, se encuentran las necesidades más elementales, las demandas fisiológicas de alimentación, sueño, vestido y habitación. Estas necesidades se relacionan generalmente con las de sobreviví

encia, para las cuales los humanos buscan la obtención de dinero. La mayoría de las actividades del ser humano encontrara en este nivel hasta que sus necesidades hayan sido satisfechas suficientemente. Cuando las necesidades fisiológicas se satisfacen, surgen y dominan otros niveles de necesidades.

El segundo nivel son las necesidades de seguridad y salvaguarda. Necesidades de estar libres de miedo, daño físico o se la privación de los satisfactores fisiológicos básicos. Los planes de beneficio del empleado se dirigen a las necesidades de seguridad.

El tercer nivel es la necesidad de pertenencia, relacionadas con la filiación y amor. Estas son necesidades sociales. En enfermería el apoyo social del grupo y la cohesión satisfacen algunas necesidades de pertenencia.

El siguiente nivel son las necesidades de estima y ego. Estas son necesidades que lograra independecia, respeto y reconocimiento de los demás las de estima generan prestigio, confianza en sí mismo, poder y la sensación de ser útil. El reconocimiento en un motivante importante.

El más alto nivel en la jerarquización de necesidades, en la cima, son las necesidades de auto actualización, que se relacionan con las necesidades de maximizar el potencial y lograr un sentido de plenitud personal, competencia y logro. Esta necesidad individual e interna, Maslow, refiere que deben satisfacerse de los niveles altos y se le dedique energía para satisfacerlas esta teoría se aplica en las personas en general y en especial para la conducta laboral organizativa.

### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción**

Las dimensiones asumidas en la investigación han sido desarrolladas por Herzberg<sup>31</sup> las mismas que son dos tanto intrínsecos como extrínsecos.

#### **2.2.2.3.1. Satisfacción extrínseca**

Es esta parte encontramos las políticas, administración de la organización, las relaciones interpersonales, el salario, supervisión y las condiciones del trabajo.

Además, de los beneficios sociales, ascensos, trato justo del jefe, horario laboral, estabilidad laboral, régimen de contrato.

#### **2.2.2.3.2. Satisfacción intrínseca**

Consiste en la relación empleado- trabajo, realización, reconocimiento, promoción, trabajo estimulante, responsabilidad, utilización de capacidades adquiridas y tareas recargadas.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

#### **Cultura organizacional**

Consiste en “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización” Chiavenato<sup>32</sup>.

#### **Satisfacción laboral:**

Consiste en la actitud general del sujeto hacia su trabajo, manifiesta Robbins<sup>33</sup>.

#### **Usuario interno:**

Usuario: que usa habitualmente un servicio. Interno: en lo interior. Elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. RAE<sup>34</sup>.



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

#### **3.2 Hipótesis Secundarias**

1. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.
2. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

#### **3.3 Definición conceptual y operacional de las variables**

##### **3.3.1 Definición conceptual**

###### **Variable Independiente:**

###### **Clima Organizacional:**

Consiste en “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización” Chiavenato<sup>35</sup>.

**Variable Dependiente:**

**Satisfacción laboral:**

Consiste en la actitud general del sujeto hacia su trabajo. Robbins<sup>36</sup>.

**3.3.2 Definición operacional**

**Variable Independiente:**

**Clima Organizacional:**

La variable clima organizacional se mide a través del instrumento que tuvo en cuenta las dimensiones del clima organizacional, que en este caso son la estructura, responsabilidad, riesgo, conflicto, recompensas, cooperación, estándares de desempeño, identidad con sus 9 indicadores y formado de 52 ítemes Echezurria y Rivas<sup>37</sup>.

**Variable Dependiente:**

**Satisfacción laboral:**

La variable satisfacción laboral se mide a través del instrumento que tuvo en cuenta las dimensiones la satisfacción laboral, que en este caso son los factores higiénicos o insatisfactorios y los factores motivadores o satisfactorios con sus 17 indicadores y formado de 17 ítemes Reyes<sup>38</sup>.

### 3.4 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Clima organizacional	Estructura	Percepción de normas, reglas, procedimientos, limitaciones en la organización.	1,2,3,4, 5,6,7,8,9,10	Ordinal
	Responsabilidad	Percepción de autonomía individual en la toma de decisiones.	11,12,13 14,15,16,17	Ordinal
	Riesgo	Grado en que las situaciones laborales permiten asumir ciertos riesgos y retos.	24,25,26,27	Ordinal
	Relaciones	Percepción de un ambiente grato en las relaciones entre pares, jefes y subordinados.	28,29,30,31,32	Ordinal
	Conflicto	Capacidad de la organización para aceptar opiniones distintas y aceptar los problemas, buscar soluciones.	44,45,46,47,48	Ordinal
	Recompensas	Percepción de recompensa por el trabajo.	18,19,20,21,22, 23	Ordinal
	Cooperación	Presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización.	33,34,35,36,37 38	Ordinal
	Estándares de desempeño	Normas de rendimiento de la organización.	39,40,41,42,43	Ordinal
	Identidad	Sentidos de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	49,50,51,52	Ordinal

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Satisfacción laboral	Satisfacción extrínseca	Condiciones físicas o ambientales. Salario. Beneficios sociales. Políticas de la institución. Supervisión recibida. Oportunidad de ascenso. Las relaciones con sus compañeros. Tratamiento justo del jefe. Horario de trabajo. Estabilidad en el empleo. Régimen de contratación.	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11	Ordinal
	Satisfacción intrínseca	La remuneración por horas de trabajo extra. Realización profesional. Reconocimiento profesional. Responsabilidad asignada. Utilización de capacidades adquiridas. Tareas o trabajos recargadas.	12,13,14,15 16,17	Ordinal

## **CAPITULO IV**

### **MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Enfoque, tipo y nivel de la investigación**

##### **4.1.1 Enfoque de la investigación**

El enfoque del presente estudio de investigación es cuantitativo. Es cuantitativo porque se reemplazarán las informaciones recogidas por datos numéricos, las cuales serán útiles para procesar y aplicar los estadísticos respectivos, como analizar los mismos. Este procedimiento es útil para contrastar las hipótesis de investigación<sup>39</sup>.

##### **4.1.2 Tipo de la investigación**

El tipo de investigación del presente estudio de investigación es básico o teórico, pues los datos obtenidos sirven para confirmar o ampliar las explicaciones establecidas en la actualidad; la cual es relevante en la medición del nivel de asociación entre las variables clima organizacional con la satisfacción laboral, será relevante en la toma de decisiones futuras<sup>40</sup>.

##### **4.1.3 Nivel de la investigación**

El nivel del presente estudio de investigación es descriptivo correlacional, pues la investigación se centra en recoger datos de la percepción de los mismos trabajadores de la institución con la intención de relacionar las variables de estudio, así como describir las mismas variables<sup>41</sup>.

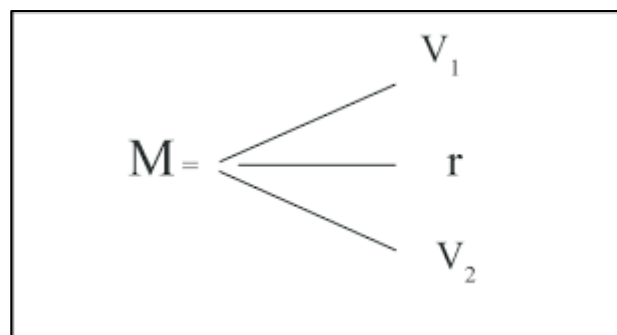
## 4.2 Métodos y diseño de investigación

### 4.2.1 Métodos de investigación

Los métodos de investigación utilizadas son el método analítico, deductivo, inductivo, estadístico y la investigación documental. Se utiliza el método analítico con el fin de analizar las informaciones y datos producto de la investigación; además se usa el método inductivo porque las informaciones como resultado de la investigación se prestan a ser inducidos a casos similares; además, es relevante el método estadístico para procesar los datos y aplicar los estadísticos respectivos según sea el caso para su análisis respectivo y acercarse más a la realidad; finalmente se usa el método de investigación documental por medio del cual se obtienen información teórica, explicaciones, modelos y definición de las variables y dimensiones existentes en libros, tesis y artículos de investigación.

### 4.2.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental; en vista de que no existe variable independiente a ser manipulado así conocer la afección en la variable dependiente, la cual es parte del proceso experimental; la actual investigación tiene como propósito relacionar las variables de estudio, el cual se ubica en segundo nivel en la investigación. La fórmula del diseño es la siguiente:



## **4.3 Población y muestra de la investigación**

### **4.3.1 Población**

La población del presente estudio estará constituida por 103 profesionales del área programada de la subgerencia de atención domiciliaria; entre nombradas y contratadas (CAS).

### **4.3.2 Muestra**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista<sup>42</sup> el diseño de la muestra es no probabilístico de tipo intencionado en tanto es el investigador quien ha determinado de manera voluntaria el lugar en el que trabaja la investigación y además ha establecido el tamaño de la muestra. Por lo tanto, la muestra del presente estudio se constituyó del total de la población que laboran en el área asistencial y administrativa de la subgerencia de atención domiciliaria de Es Salud.

## **Criterios de selección de los elementos de la población**

### **➤ Criterios de exclusión**

- Profesionales que no sean personal nombrado, contratado CAS del Área Programada de la Sub gerencia de Atención domiciliaria - EsSalud.
- Profesionales que estén en calidad de licencia.
- Profesionales que estén en calidad de destacados, de ambos sexos.

### **➤ Criterios de inclusión**

- Profesionales nombrados de acuerdo a la Ley 276 y condición laboral de acuerdo a la Ley 728 de ambos sexos del Área programada de la Subgerencia de Atención Domiciliaria EsSalud.
- Profesionales que laboran en el área asistencial y administrativa del Área Programada de la Subgerencia de Atención Domiciliaria.

## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.4.1 Técnicas**

La recolección de datos se llevará a cabo mediante encuestas, a través del mismo se aplicará el instrumento de investigación a los profesionales de salud de la Gerencia de Atención Domiciliaria de – EsSalud, en diferentes momentos al cursar sus labores.

### **4.4.2 Instrumentos**

Se utilizarán dos instrumentos de investigación como el cuestionario construido por Litwing y Stringer<sup>43</sup>. El instrumento en su estado original consta de nueve dimensiones y 50 ítems con afirmaciones cerradas, por medio del mismo es posible obtener informaciones del clima organizacional.

El instrumento consta de estructura con ocho ítems, la responsabilidad con siete ítems, recompensa con seis ítems, riesgo con cinco ítems, relaciones con cinco ítems, cooperación con cinco ítems, estándares de desempeño con seis ítems, conflicto con cuatro ítems, identidad con cuatro ítems, haciendo un total de 50 ítems.

El cuestionario sobre clima organizacional sería modificado por Echezurria y Rivas<sup>44</sup> en su tesis *Estudio del clima organizacional en la Unidad de RR. HH.*, para un mejor entendimiento. La modificación quedaría en 10 ítems en la dimensión estructura, 7 ítems en la dimensión responsabilidad, 6 ítems en la dimensión recompensa, 4 ítems en la dimensión riesgo, 5 ítems en la dimensión relaciones, 6 ítems en la dimensión cooperación, 5 ítems en la dimensión estándares de desempeño, 5 ítems en la dimensión conflicto y 4 ítems en la dimensión identidad.

La escala empleada va de muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo. Los ítems quedaron así estructura (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10), responsabilidad (11,12,13,14,15,16,17), recompensa (18,19,20,21,22,23), riesgo (24,25,26,27), relaciones (28,29,30,31,32), cooperación (33,34,35,36,37,38),



estándares de desempeño (39,40,41,42,43), conflicto (44,45,46,47,48), identidad (49,50,51,52); haciendo un total de 52 ítems.

La confiabilidad del instrumento del clima organizacional tuvo como piloto a 30 trabajadores y al aplicar el Alfa de Cronbach el resultado es de 0.745 de acuerdo con Alarcón y Jimenez<sup>45</sup>, además Montoya<sup>46</sup> obtuvo como resultado 0.894, así como Ascarza<sup>47</sup> obtienen como resultado un coeficiente de 0.893; mientras la validez de acuerdo con Alarcón y Jimenez<sup>48</sup> por juicio de experto es del 95%.

El otro instrumento de investigación para medir la satisfacción laboral se basa en la teoría de Herzberg, elaborada por Reyes<sup>49</sup>, la cual consta de 17 ítems y las dimensiones factor intrínseco y factor extrínseco, la escala se inicia con muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), neutral (3), satisfecho (4) y muy satisfecho (5). La dimensión factor extrínseco contienen once indicadores, mientras el factor intrínseco contiene seis indicadores.

De acuerdo a la validez por juicio de expertos el resultado es excelente, asimismo el instrumento fue sometido a la prueba de confiabilidad, presentando alta confiabilidad.

#### **4.4.2.1 Validez del instrumento de investigación**

La validez se define como el grado en el que el instrumento mide lo que realmente pretende medir, por lo que en el presente estudio se valora mediante el asesoramiento y análisis de 3 expertos, consiste en recibir apoyo de un conjunto de personas calificadas, con amplios conocimientos de la temática evaluada, quienes constituirán los expertos, que evaluarán el grado en que los reactivos concuerdan con los planteamientos realizados por el constructor. Los resultados encontrados pueden ser cuantificados en base a diferentes coeficientes los cuales posibilitarán la aceptación o rechazo de los ítems evaluados.

#### **4.4.2.2 Confiabilidad del instrumento de investigación**

Los instrumentos de investigación como las escalas de Clima Organizacional y la satisfacción del usuario interno, se comprobará con el Alfa de Cronbach para

ellos se utilizará la fórmula:

$$\left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Los valores que se acercan a 1, tienen alta confiabilidad y se determinara con la aplicación del Alfa de Cronbach's.

#### **4.4.4 Procesamiento y análisis de datos**

Una vez aplicado los instrumentos de investigación se procedió a organizar los datos de acuerdo con los ítems, dimensiones y la variable de estudio, luego se hicieron las pruebas de verificación de datos, así como se aplicó los estadísticos descriptivos en porcentajes, frecuencias, tablas de cruzadas.

Se aplicó los estadísticos inferenciales entre ellos se inició con la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov la cual permitió establecer como estadísticos de correlación a la Rho de Spearman, también se aplicó el estadístico chi cuadrado. Los resultados son presentados en tablas y figuras de acuerdo a las normas APA, además se describen y analizan los resultados de acuerdo a lo establecido en la investigación.

#### **4.4.5 Ética de la investigación**

Durante el proceso de investigación se aplicó el consentimiento informado a los profesionales de salud y las informaciones obtenidos no han sido ni serán divulgadas a ninguna persona. Además, el tratamiento de los datos no ha sido alterados, así como los resultados producto de la aplicación de los estadísticos descriptivos inferenciales.

## **CAPITULO V**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1 Análisis descriptivo**

##### **5.1.1 Validez y confiabilidad del instrumento de investigación**

La validación del instrumento de investigación se llevó a cabo de acuerdo con las normas establecidas en el protocolo de investigación científica, es decir se gestionó la validez y confiabilidad del instrumento de investigación; la cual se describe a continuación.

La validez establecida para esta ocasión es la validez de contenido, por medio de este proceso se utilizó la prueba por criterio de jueces, la cual consiste en elegir un grupo de jueces, quienes evaluarán el instrumento de investigación y según el veredicto se tomarán en cuenta los ítemes del instrumento o no.

Para llevar a cabo la prueba por criterio de jueces se eligió a los especialistas en el tema de investigación, luego se elaboró una carta de invitación para cinco jueces especialistas, a la misma se le agrego los instrumentos de investigación, la operacionalización de las variables, la ficha de evaluación y los datos personales. Los documentos fueron entregados a cada uno de los jueces personalmente y se pactó la fecha de entrega de los documentos de evaluación, la misma que fue de dos semanas después y se cumplió estrictamente, la entrega de los documentos se hizo al investigador.

Los ítems evaluados de cada instrumento tenían dos opciones sea adecuado e inadecuado, las mismas que tuvieron las calificaciones 1 y 0 respectivamente; los

mismos que han sido sumados y sometidos al coeficiente V de Aiken, los resultados que tuvieron como mínimo 0.80 a más quedaron para formar el instrumento de investigación. Los resultados al final de la operación tanto para el cuestionario clima organizacional como la satisfacción laboral en todos los ítems han superado el mínimo, por tanto, los ítems de ambos instrumentos tienen validez de contenido y han sido parte del cuestionario.

Tabla 3

*Validez de cuestionario clima organizacional*

Nº	Prueba de jueces	V de Aiken	Nº	Prueba de jueces	V de Aiken	Nº	Prueba de jueces	V de Aiken
1	5	1.00	19	5	1.00	37	5	1.00
2	5	1.00	20	5	1.00	38	5	1.00
3	5	1.00	21	5	1.00	39	5	1.00
4	5	1.00	22	5	1.00	40	5	1.00
5	5	1.00	23	5	1.00	41	5	1.00
6	5	1.00	24	5	1.00	42	5	1.00
7	5	1.00	25	4	0,80	43	5	1.00
8	5	1.00	26	5	1.00	44	5	1.00
9	5	1.00	27	5	1.00	45	5	1.00
10	4	0,80	28	5	1.00	46	5	1.00
11	5	1.00	29	5	1.00	47	5	1.00
12	5	1.00	30	5	1.00	48	5	1.00
13	5	1.00	31	5	1.00	49	5	1.00
14	5	1.00	32	5	1.00	50	5	1.00
15	5	1.00	33	5	1.00	51	5	1.00
16	5	1.00	34	5	1.00	52	4	0.80
17	5	1.00	35	5	1.00			
18	5	1.00	36	5	1.00			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

*Validez de cuestionario satisfacción laboral*

N°	Prueba de jueces	V de Aiken	N°	Prueba de jueces	V de Aiken
1	5	1.00	10	5	1.00
2	5	1.00	11	5	1.00
3	5	1.00	12	5	1.00
4	4	0,80	13	5	1.00
5	5	1.00	14	5	1.00
6	5	1.00	15	5	1.00
7	5	1.00	16	5	1.00
8	5	1.00	17	5	1.00
9	5	1.00			

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad se realizó con los datos obtenidos en la investigación de manera que se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach y el resultado del cuestionario clima organizacional ha sido de 0,760 y el del cuestionario satisfacción laboral ha sido de 0,913.

Tabla 5

*Confiabilidad del cuestionario clima organizacional y satisfacción laboral*

Cuestionarios	N° de elementos	N	Alfa de Cronbach
Clima organizacional	52	103	0,760
Satisfacción laboral	17	103	0,913

Fuente: Elaboración propia

**5.1.2 Descripción de las variables y dimensiones**

Se presentan los datos descriptivos de las variables en dos tablas. Además, los datos descriptivos han sido ordenados de acuerdo con las dimensiones establecidas en la investigación presentadas en figuras de acuerdo a las normas APA, así como se presenta una tabla cruzada acerca de las variables.

A continuación, se presentan los datos estadísticos descriptivo más relevantes de la variable clima organizacional.

Tabla 6

*Datos descriptivos de la variable clima organizacional*

Descriptivos	Estadístico	Descriptivos	Estadístico
Media	2,75	Mínimo	2
Límite inferior	2,65	Máximo	4
Límite superior	2,85	Rango	2
Media recortada al 5%	2,74	Rango intercuartil	1
Mediana	3,00	Asimetría	-0,408
Varianza	0,249	Curtosis	-0,294
Desviación	0,499		

Fuente: Elaboración propia

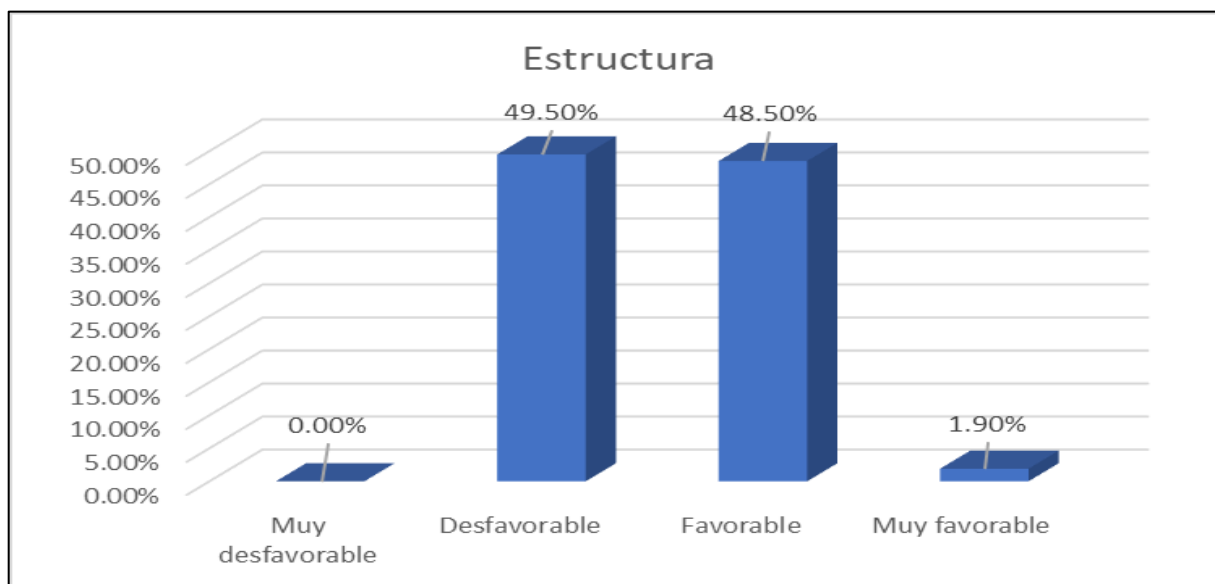
Tabla 7

*Estructura*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	51	49,5
Favorable	50	48,5
Muy favorable	2	1,9
Total	103	100.0

Figura 1

*Estructura*



En la figura 1. la dimensión estructura de acuerdo a la percepción de los encuestados es desfavorable al clima organizacional en 49.5% y favorable en 48.5%.

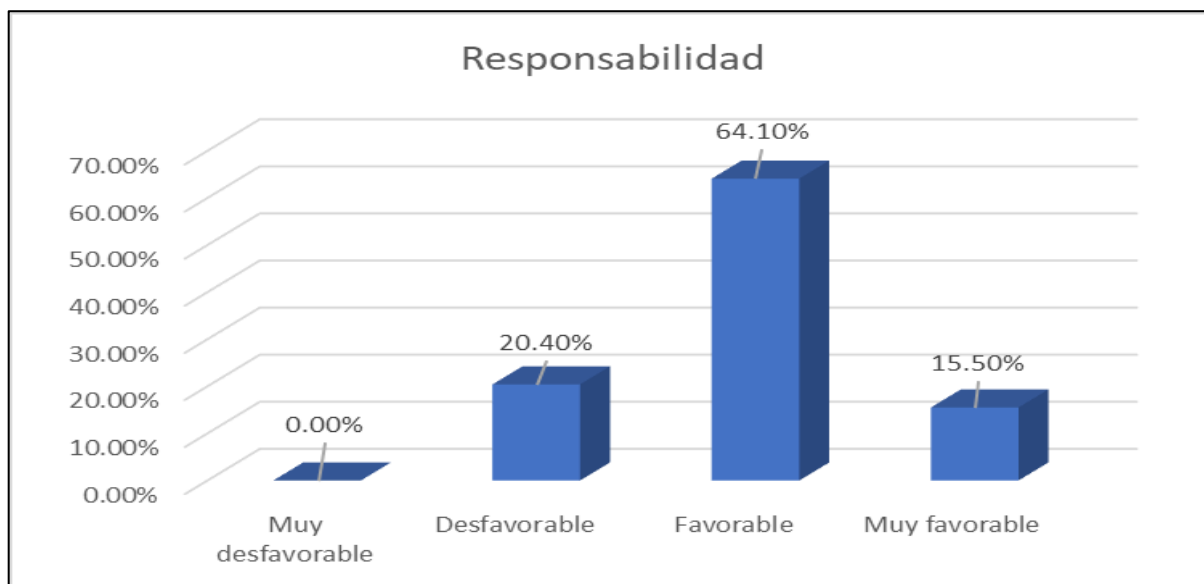
Tabla 8

*Responsabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	21	20.4
Favorable	66	64.1
Muy favorable	16	15.5
Total	103	100.0

Figura 2

*Responsabilidad*



En la figura 2, la dimensión responsabilidad de acuerdo con la percepción de los encuestados es favorable al clima organizacional en 64.1% y muy favorable en 15.5%, sin embargo, para el 20.4% es desfavorable.

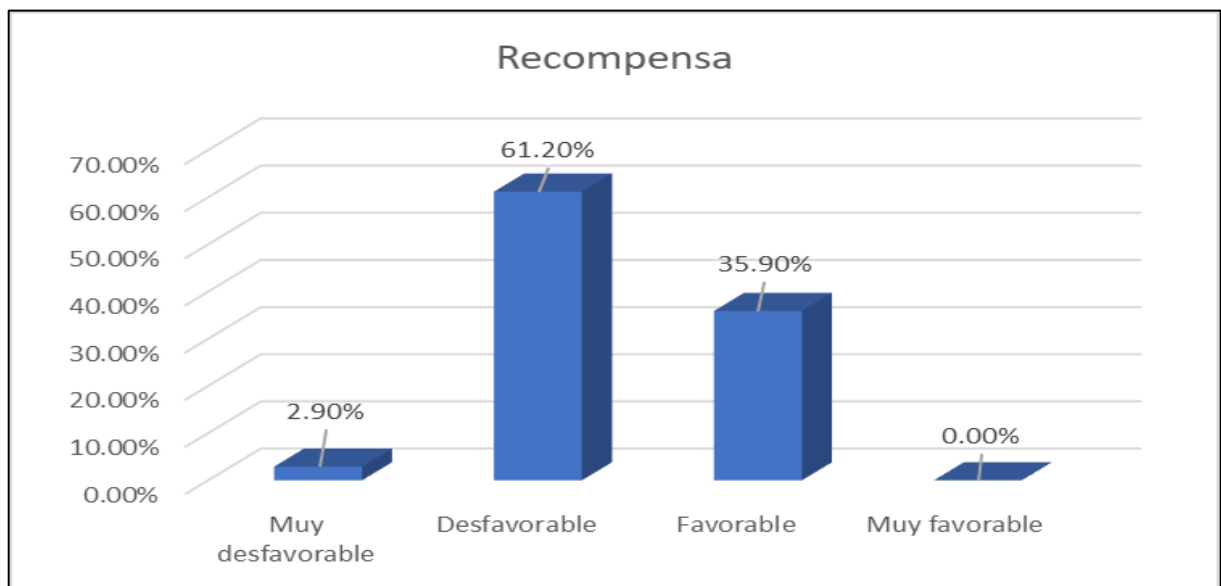
Tabla 9

*Recompensa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	3	2.9
Favorable	63	61.2
Muy favorable	37	35.9
Total	103	100.0

Figura 3

*Recompensa*



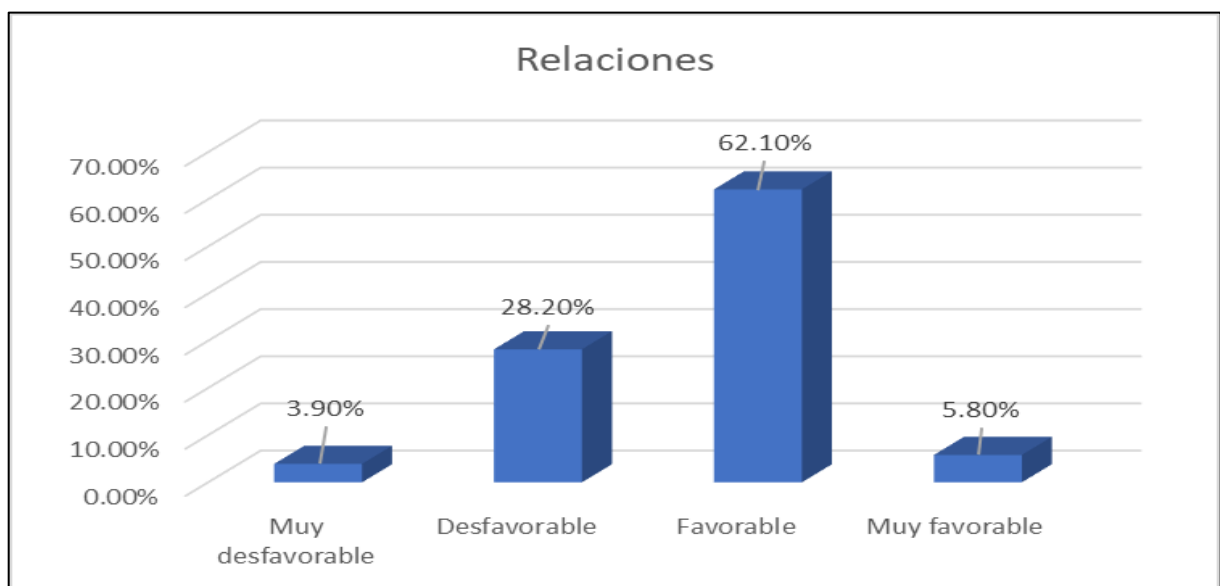
En la figura 3, la dimensión recompensa de acuerdo con la percepción de los encuestados es desfavorable al clima organizacional en 61.2% y favorable al 35.9%.



Tabla 10  
Relaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	4	3.9
Desfavorable	29	28.2
Favorable	64	62.1
Muy favorable	6	5.8
Total	103	100.0

Figura 4  
Relaciones



En la figura 4, la dimensión relaciones de acuerdo con la percepción de los encuestados es sobre todo favorable al clima organizacional en 62.1% y muy favorable en 5.8%, mientras es desfavorable en 28.2%.

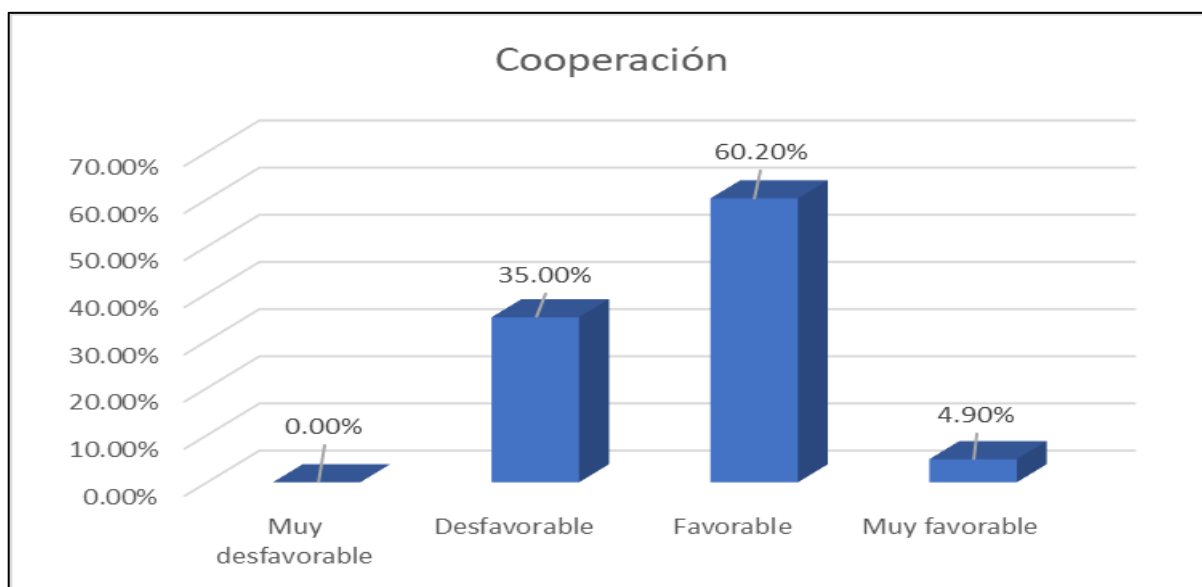
Tabla 11

*Cooperación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	36	35
Favorable	62	60.2
Muy favorable	5	4.9
Total	103	100.0

Figura 5

*Cooperación*

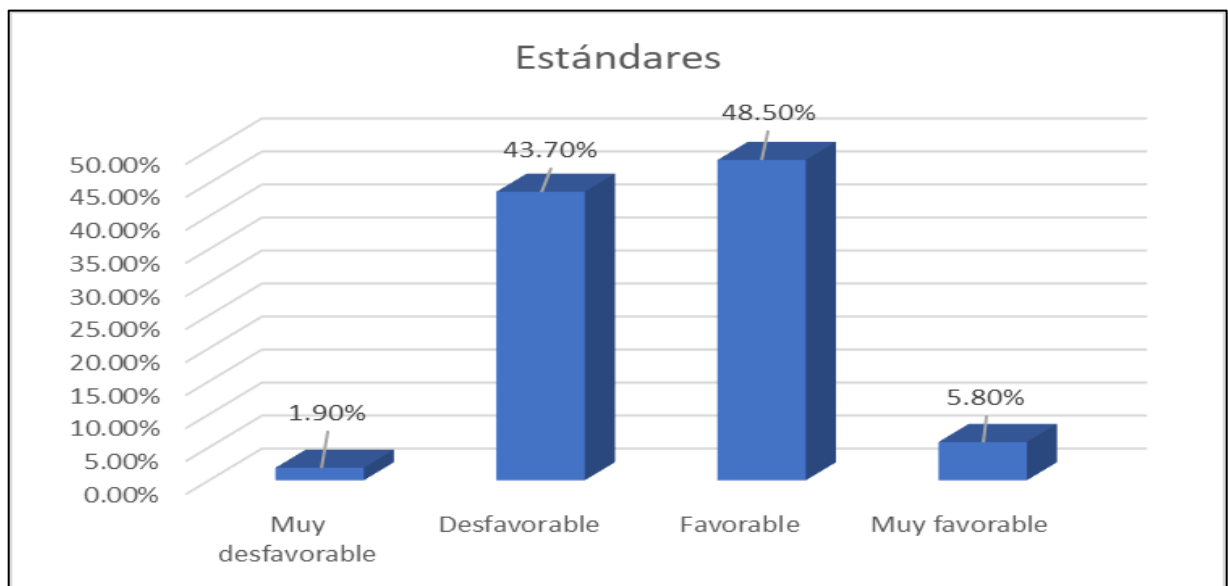


En la figura 5, la dimensión cooperación de acuerdo con la percepción de los encuestados es sobre todo favorable al clima organizacional en 60.2% y muy favorable en 4.9%, mientras el 35% la considera desfavorable.

Tabla 12  
Estándares

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	1.9
Desfavorable	45	43.7
Favorable	50	48.5
Muy favorable	6	5.8
Total	103	100.0

Figura 6  
Estándares

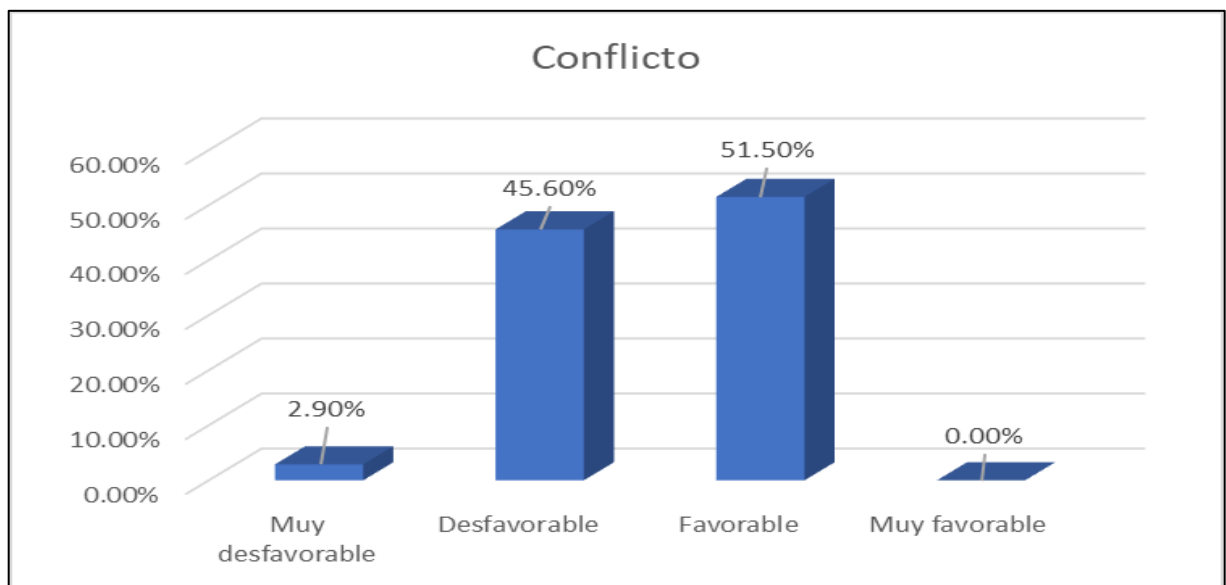


En la figura 6, la dimensión estándares de desempeño acuerdo con la percepción de los encuestados es sobre todo favorable al clima organizacional en 48.5% y 5.8% muy favorable, mientras el 43.7% la considera desfavorable.

Tabla 13  
*Conflicto*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	3	2.9
Favorable	47	45.6
Muy favorable	53	51.5
Total	103	100.0

Figura 7  
*Conflicto*



En la figura 7, la dimensión conflicto de acuerdo con la percepción de los encuestados es sobre todo favorable al clima organizacional en 51.5% y el 45.6% la considera desfavorable.

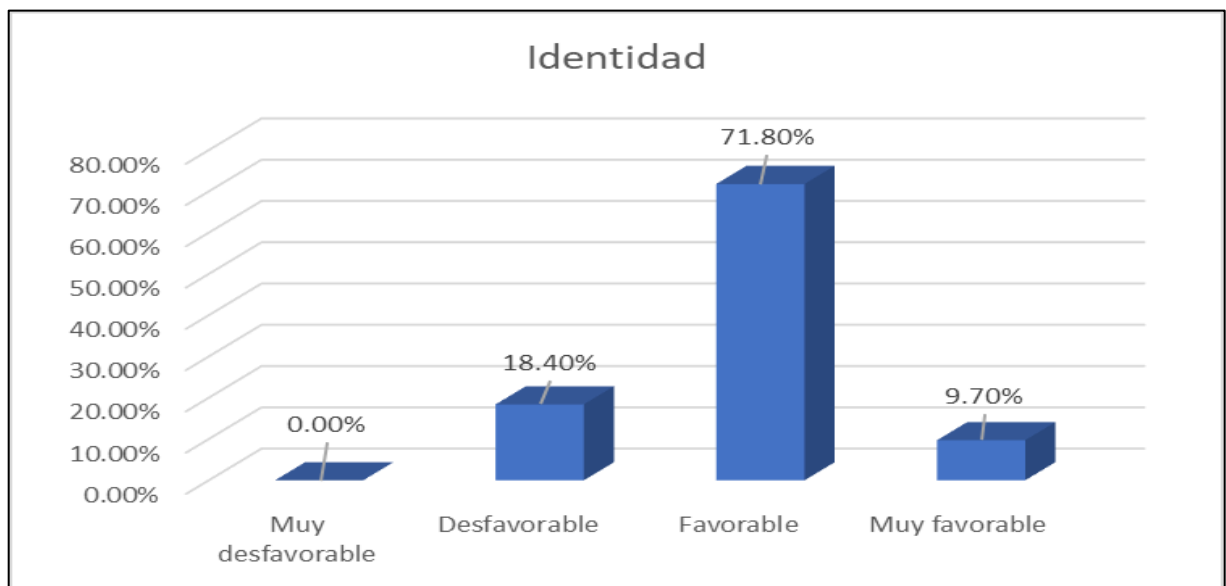
Tabla 14

*Identidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	19	18.4
Favorable	74	71.8
Muy favorable	10	9.7
Total	103	100

Figura 8

*Identidad*



En la figura 8, la dimensión identidad de acuerdo con la percepción de los encuestados es sobre todo favorable al clima organizacional en 71.8% y muy favorable en 9.7%, mientras el 18.4% la considera desfavorable.

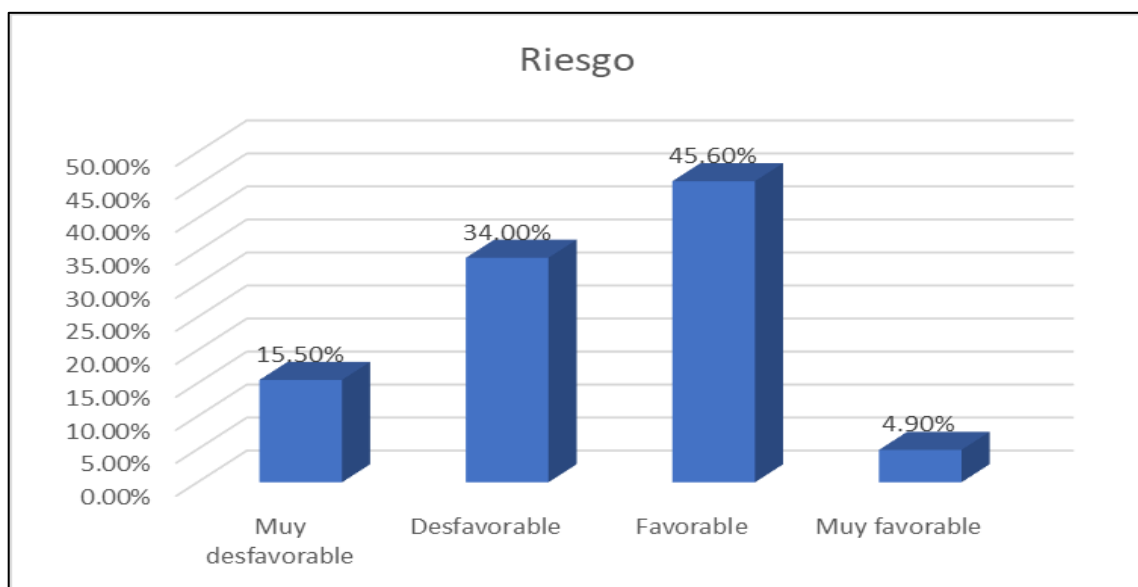
Tabla 15

*Riesgo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	16	15,5
Desfavorable	35	34,0
Favorable	47	45,6
Muy favorable	5	4,9
Total	103	100

Figura 9

*Riesgo*



En la figura 9, la dimensión riesgo de acuerdo con la percepción de los encuestados es sobre todo favorable al clima organizacional en 45.6% y muy favorable en 4.9%, mientras el 34.0% la considera desfavorable y muy desfavorable en 15.5%.

A continuación, se presentan los datos estadísticos descriptivo más relevantes de la variable satisfacción laboral.

Tabla 16

*Datos descriptivos de la variable satisfacción laboral*

Descriptivos	Estadístico	Descriptivos	Estadístico
Media	2,45	Mínimo	1
Límite inferior	2,28	Máximo	4
Límite superior	2,61	Rango	3
Media recortada al 5%	2,44	Rango intercuartil	1
Mediana	2,00	Asimetría	0,027
Varianza	0,740	Curtosis	-0,610
Desviación	0,860		

Fuente: Elaboración propia

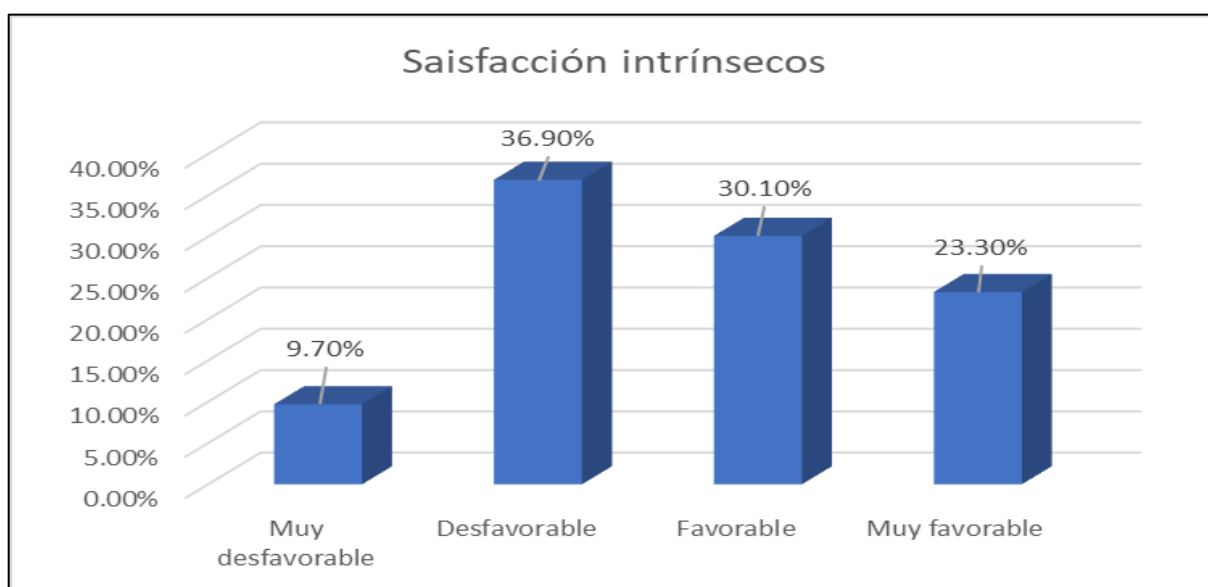
Tabla 17

*Satisfacción intrínsecos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	10	9.7
Desfavorable	38	36.9
Favorable	31	30.1
Muy favorable	24	23.3
Total	103	100.0

Figura 10

*Satisfacción intrínseca*



En la figura 10, la dimensión satisfacción intrínseca de acuerdo a la percepción de los encuestados tiene un mayor índice entre favorable 301% y 23.3%, en comparación a los que la consideran desfavorable en 36.9% y muy desfavorable en 9.7%.

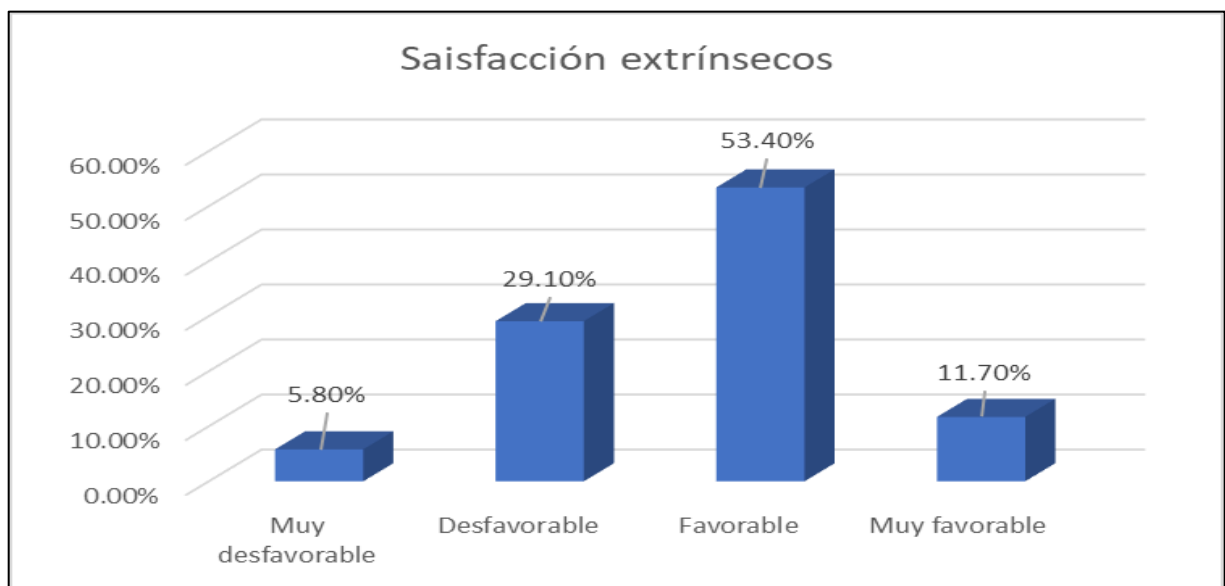
Tabla 18

*Satisfacción extrínseca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	6	5.8
Desfavorable	30	29.1
Favorable	55	53.4
Muy favorable	12	11.7
Total	103	100.0

Figura 11

*Satisfacción extrínseca*



En la figura 11, la dimensión satisfacción extrínseca de acuerdo con la percepción de los encuestados tiene un mayor índice entre favorable 53.4% y muy favorable 11.7% a diferencia del desfavorable 29.1% y muy desfavorable en 5.8%.



### **4.3 Análisis inferencial**

#### **4.3.1 Contrastación de hipótesis**

Prueba de normalidad:

Se aplicó la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra supera los 50 sujetos, en este caso son 103 los sujetos.

Hipótesis de la variable clima organizacional:

H0: La variable clima organizacional en la población tiene distribución normal.

H1: La variable clima organizacional en la población es distinta a la distribución normal.

Decisión:

Nivel de significancia es de 5% = 0,05.

Si el p valor es  $> 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es  $\leq 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El p valor es de 0,00, lo cual determina el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna; es decir la variable clima organizacional en la población es distinta a la distribución normal.

Los resultados establecen que es necesario aplicar el estadístico Rho de Pearson en la contrastación de las hipótesis. En ese sentido será útil para correlacionar las hipótesis establecidas en la presente investigación.

Figura 12

*Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad							
	Sat_lab	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clim_org	2	.	2	.			
	3	,306	12	,003	,783	12	,006
	4	,236	13	,046	,855	13	,033
	5	,227	27	,001	,924	27	,049
	6	,155	27	,096	,889	27	,008
	7	,326	11	,002	,785	11	,006
	8	,249	11	,055	,922	11	,336

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 19

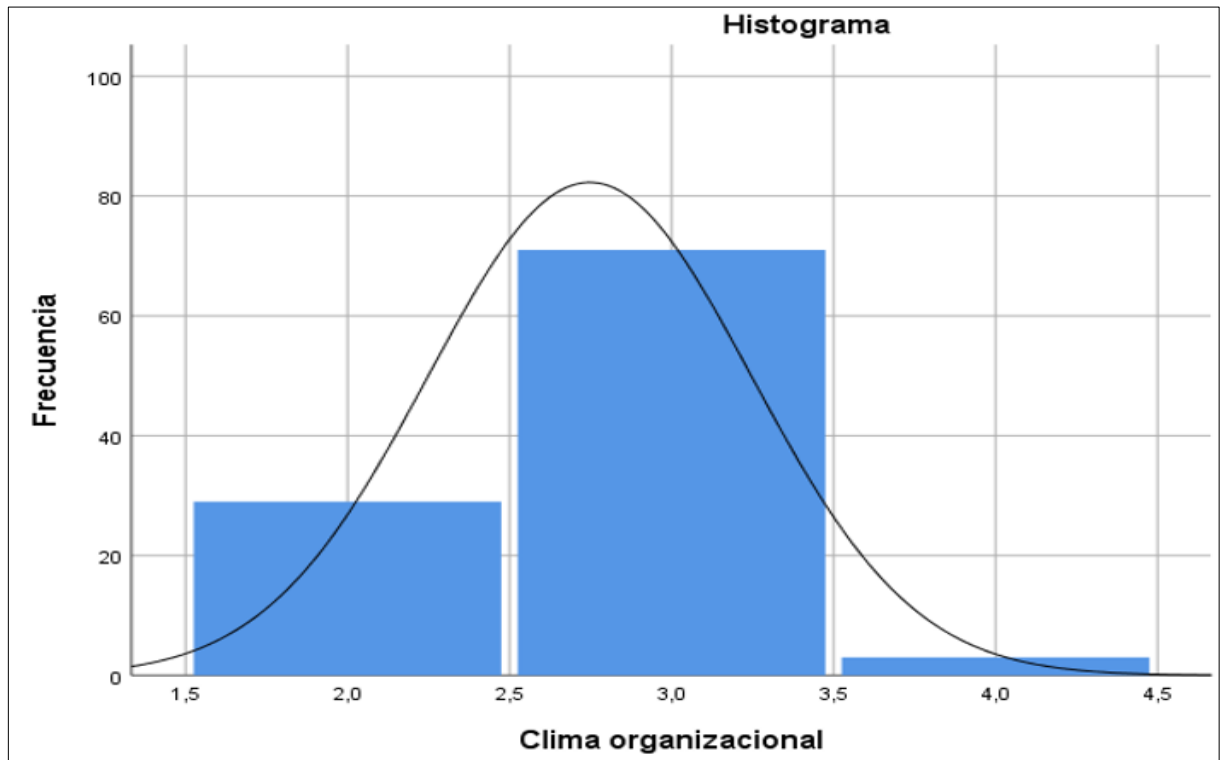
*Datos de normalidad variable 1*

Kolmogorov - Smirnov	Estadístico	N	Significancia
Clima organizacional	0,412	103	0,000

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

*Prueba de normalidad del clima organizacional.*



Prueba de normalidad:

Se aplicó la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra supera los 50 sujetos, en este caso son 103 los sujetos.

Hipótesis de la variable clima organizacional:

H0: La variable satisfacción laboral en la población tiene distribución normal.

H1: La variable satisfacción laboral en la población es distinta a la distribución normal.

Decisión:

Nivel de significancia es de 5% = 0,05.

Si el p valor es  $> 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es  $\leq 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El p valor es de 0,00, lo cual determina el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna; es decir la variable satisfacción laboral en la población es distinta a la distribución normal.

Los resultados establecen que es necesario aplicar el estadístico R de Pearson en la contrastación de las hipótesis. En ese sentido será útil para correlacionar las hipótesis establecidas en la presente investigación.

Tabla 20

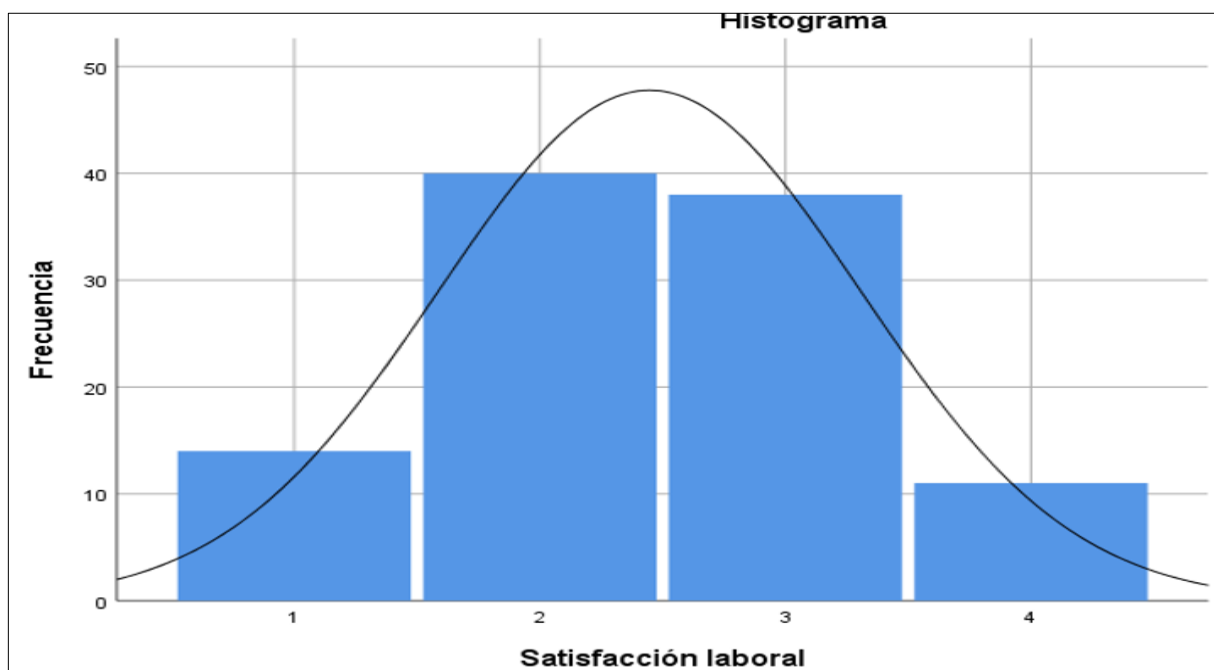
*Datos de normalidad variable 2*

Kolmogorov - Smirnov	Estadístico	N	Significancia
Satisfacción laboral	0,222	103	0,000

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

*Prueba de normalidad de satisfacción laboral.*



Contrastación de las hipótesis:

A continuación, en la tabla se establecen los rangos de análisis de la escala del coeficiente R de Pearson:

Tabla 21

*Escala de correlación R de Pearson*

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa grande muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva baja
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy baja
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Ruiz y Palella (Citado en Barrios, 2018)

### **Contrastación de la hipótesis general**

Prueba inferencial:

Se aplicó la prueba estadística R de Pearson, para medir el nivel de correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Hipótesis:

H0: No existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

H1: Existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Decisión:

Nivel de significancia es de 5% o es 0,05.

Primera posibilidad:

Si el p. valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Segunda posibilidad:

Si el p. valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación:

De acuerdo con los resultados encontrados en los resultados de la aplicación del estadístico R de Pearson, la correlación es de 0,343, y de acuerdo con el rango de la escala de valores de correlación, la correlación es positiva baja y significativa al 0,05.

Prueba de hipótesis:

Los resultados de la prueba de hipótesis de acuerdo con estadístico R de Pearson arrojan como resultado el p. valor 0,000, el mismo que está por debajo del criterio de decisión 0,005, razón suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Conclusión:

De acuerdo con R de Pearson, 0,343 nos indica una correlación positiva baja, y de acuerdo al baremo de significancia bilateral al nivel 0,005 es menor que  $p = 0,05$ , lo que nos permite confirmar que: Existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Tabla 22

*Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

	N	Correlación r de Pearson	Correlación es significativa	Significancia bilateral
Clima Organizacional	103	0,343	0,05	0,005
Satisfacción laboral				

Fuente: Elaboración propia

## **Contrastación de la hipótesis específica 1**

Prueba inferencial:

Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, para medir el nivel de correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción extrínseca.

Hipótesis:

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Decisión:

Nivel de significancia es de 5% o es 0,05.

Primera posibilidad:

Si el p. valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Segunda posibilidad:

Si el p. valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación:

De acuerdo con los resultados encontrados en los resultados de la aplicación del estadístico Rho de Spearman, la correlación es de 0,303, y de acuerdo con el rango de la escala de valores de correlación, la correlación es positiva baja y significativa al 0,05.

Prueba de hipótesis:

Los resultados de la prueba de hipótesis de acuerdo con estadístico Rho de Spearman arrojan como resultado el p. valor 0,000, el mismo que está por debajo del criterio de decisión 0,005, razón suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Conclusión:

De acuerdo con R de Pearson, 0,303 nos indica una correlación positiva baja, y de acuerdo al baremo de significancia bilateral al nivel 0,000 es menor que  $p = 0,05$ , lo que nos permite confirmar que: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Tabla 23

*Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción extrínseca*

	N	Correlación r de Pearson	Correlación es significativa	Significancia bilateral
Clima Organizacional	103	0,303	0,05	0,000
Satisfacción extrínseca				

Fuente: Elaboración propia

## **Contrastación de la hipótesis específica 2**

Prueba inferencial:

Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, para medir el nivel de correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción intrínseca.

Hipótesis:

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Decisión:

Nivel de significancia es de 5% o es 0,05.

Primera posibilidad:

Si el p. valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.



Segunda posibilidad:

Si el p. valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación:

De acuerdo con los resultados encontrados en los resultados de la aplicación del estadístico Rho de Spearman, la correlación es de 0,326, y de acuerdo con el rango de la escala de valores de correlación, la correlación es positiva baja y significativa al 0,05.

Prueba de hipótesis:

Los resultados de la prueba de hipótesis de acuerdo con estadístico Rho de Spearman arrojan como resultado el p. valor 0,000, el mismo que está por debajo del criterio de decisión 0,05 razón suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Conclusión:

De acuerdo con R de Pearson, 0,326 nos indica una correlación positiva baja, y de acuerdo al baremo de significancia bilateral al nivel 0,000 es menor que  $p = 0,05$ , lo que nos permite confirmar que: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

Tabla 24

*Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción intrínseca*

	<b>N</b>	<b>Correlación r de Pearson</b>	<b>Correlación es significativa</b>	<b>Significancia bilateral</b>
Clima Organizacional	103	0,326	0,05	0,000
Satisfacción intrínseca				

Fuente: Elaboración propia

### **5.3 Discusión de resultados**

En cuanto a las variables, los datos obtenidos en mayoría consideran favorable el clima organizacional en la organización, pero, existe un preocupante 28.2% que la considera desfavorable. Por otro lado, la mayoría considera desfavorable la satisfacción laboral en 38.8% y el 13.6% la considera muy desfavorable, mientras un 36.90% la considera favorable y el 10.7% la considera muy favorable.

En cuanto a las dimensiones del clima organizacional, la dimensión estructura es desfavorable al clima organizacional en 49.5% y favorable en 48.5%. La dimensión responsabilidad es favorable al clima organizacional en 64.1% y muy favorable en 15.5%, sin embargo, para el 20.4% es desfavorable. La dimensión recompensa es desfavorable al clima organizacional en 61.2% y favorable al 35.9%. La dimensión relaciones sobre favorable al clima organizacional en 62.1% y muy favorable en 5.8%, mientras es desfavorable en 28.2%. La dimensión cooperación es sobre todo favorable al clima organizacional en 60.2% y muy favorable en 4.9%, mientras el 35% la considera desfavorable. La dimensión estándares es sobre todo favorable al clima organizacional en 48.5% y 5.8% muy favorable, mientras el 43.7% la considera desfavorable. La dimensión conflicto favorable al clima organizacional en 51.5% y el 45.6% la considera desfavorable. La dimensión identidad es favorable al clima organizacional en 71.8% y muy favorable en 9.7%, mientras el 18.4% la considera desfavorable.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, la dimensión satisfacción intrínseca favorable 30.1% y 23.3%, en comparación a los que la consideran desfavorable en 36.9% y muy desfavorable en 9.7%, y la dimensión satisfacción extrínseca tiene un mayor índice entre favorable 53.4% y muy favorable 11.7% a diferencia del desfavorable 29.1% y muy desfavorable en 5.8%.

El clima organizacional se asocia positiva, baja y significativa con la satisfacción laboral. Confirmando los resultados de Ascarra<sup>50</sup> quien también encontró relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. También Nuñez<sup>51</sup> encontró asociación positiva y significativa entre las variables mencionadas. Este mismo resultado se repite en los estudios realizados por Arias y Arias<sup>52</sup>. También, Vallejos<sup>53</sup> encontró que el clima organizacional y la satisfacción laboral se asocia con por correlación de

Rho de Spearman 0,701. Por otro lado, Pelaez<sup>54</sup> descubre la relación entre las variables clima organizacional en 0,360 con la satisfacción laboral.

Existen diferencias del clima organizacional del usuario y usuaria. Nuñez<sup>55</sup> descubrió un alto nivel de cultura organizacional en favor de las buenas relaciones. De acuerdo con Cabrera y Bustos<sup>56</sup> el clima organizacional es positivo y muy favorable. Existen diferencias de la satisfacción laboral del usuario y usuaria. También en el estudio de Nuñez<sup>57</sup> encontró un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. Además, Cabrera y Bustos<sup>58</sup> encontró que la satisfacción de los trabajadores es aceptado parcialmente y calificado como alto.

El clima organizacional se asocia positiva, baja y significativa con la satisfacción extrínseca. Este resultado ha sido corroborado por el encontrado por Ascarra<sup>59</sup>.

El clima organizacional se asocia positiva, baja y significativa con la satisfacción intrínseca. También la encontró Ascarra<sup>60</sup>.

## 5.4 Conclusiones

### PRIMERO:

El valor de la significancia se ha establecido en 0,05, si el valor de la significancia es igual o menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; si el resultado de la significancia es mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se evidencia la asociación de 0,343 entre las variables, significativa en 0,05, y significancia bilateral de 0,005 por debajo de 0,05. confirmando la hipótesis alterna. Por ello, existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

### SEGUNDO:

El valor de la significancia se ha establecido en 0,05, si el valor de la significancia es igual o menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; si el resultado de la significancia es mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se evidencia asociación de 0,303 entre las variables, significativa al 0,05, y significancia bilateral de 0,000 confirmando la hipótesis alterna. Por ello, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

### TERCERO:

El valor de la significancia se ha establecido en 0,05, si el valor de la significancia es igual o menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; si el resultado de la significancia es mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se evidencia asociación de 0,326 entre las variables, significativa al nivel 0,05, y significancia bilateral de 0,000 corroborando la hipótesis alterna. Por ello, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.

## **5.5 Recomendaciones**

### **PRIMERO:**

Se recomienda a los directivos de institución y en especial de la subgerencia desarrollar actividades de confraternidad, encuentros entre los colaboradores y familiares en especial en días festivos para compartir y mejorar la interrelaciones personales y sociales, a la vez se logren efectos positivos en la producción y las comunicaciones interpersonales.

### **SEGUNDO:**

Se recomienda mayor participación de los colaboradores en la toma de decisiones en las actividades laborales como encomendar a los colaboradores más antiguos en la supervisión y acompañamiento de sus pares para identificarse más con su puesto laboral.

### **TERCERO:**

Se recomienda apoyo en seguridad de salud, riesgo de vida y en especial desarrollar encuentros para aumentar la identidad con la organización y fortalecer la autoestima; para ello sería conveniente tomar en cuenta talleres psicológico y de participación familiar.

## 5.6 Referencias bibliográficas

- (1) (14) (18) Goncalves A. Dimensiones del clima organizacional. Bogotá: Prentice Hall; 1997.
- (2) Aktouf O. La administración entre tradición y renovación. Cali: Artes gráficas; 1998.
- (3) Gibson J, Ivancevich J, Donnelly J. Las organizaciones, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994.
- (8) (42) (47) (50) (59) (60) Ascarza Villarreal K. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. [Tesis]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
- (9) (51) (55) (57) Nuñez Zevallos G. Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015. [Tesis]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2015.
- (10) Solís Chuquiyaury Z, Zamudio Eslava L, Matzumura Kasano J y Gutiérrez Crespo H. Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Horizonte Médico. 2015; 16(4): 32-38.
- (11) (52) Arias W, Arias G. Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado. Ciencia y Trabajo. 2014. 16(51): 185-191.
- (4) Navarrete C. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. CES Salud Pública. 2015. 6 (1): 138-145.
- (5) Gonzales Álvarez L, Guevara Sotomayor E, Morales Figueroa G, Segura Hernández P, Luengo Martínez C. Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago de Chile. Ciencia y enfermería. 2013. 19 (01): 11-21.
- (6) Williams L. (2013). Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica [Tesis]. [Monterrey]: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- (7) Naranjo C, Paz A, Marín S. Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad & empresa 2014. 17 (28): 105-126.
- (12) Brow W, Moberg D. Comportamiento organizacional. México: Limusa; 1990.
- (13) Hall R. Organizaciones: Estructura, Procesos y Resultados. México:

Interamericana; 1996.

(15) Huber D. Liderazgo y Administración en Enfermería. 1ª edición. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana; 2000.

(16) (17) (33) Robbins S. Comportamiento organizacional. 10ma edición. México: Person education; 2004.

(19) (35) Chiavenato L. Teoría general de la administración. 4ta edición. Bogotá: Mc Graw Hill; 1989.

(20) Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. España: Trillas; 2013.

(21) (22) Davis K, Newstrom J. Comportamiento Humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill; 1999.

(23) Molina R. Empowerment ¿Actitud mental?, ¿técnica?, ¿estrategia? o ¿moda? Administrate hoy. 1996; 27(3); 33-34.

(24) Likert R. El factor humano de la empresa. Bilbao: Deusto; 1969.

(25) (43) Litwin G, Stringer R. Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press. 1980.

(26) Thurman J. La satisfacción: aperçu international. International du Travail. 1977. 116 (3); 277.

(27) Locke E. What is job satisfaction. Organization behavior and human performance. 1969. 4 (5); 309-336.

(28) (36) Robbins, S. Comportamiento organizacional. Concepto, controversias y aplicaciones. México, D-F: Prentice-Hall Hispanoamericana. 1996.

(29) Maslow A. Motivación y personalidad. Madrid: Díaz Santos. 1991.

(30) Simons J, Irwin D, Drinnien B. Maslows Hierarchy of needs from psychology – The search for understanding. New York: West publishing company; 1987.

(31) Herzberg F. Work and nature of man. Cleveland Ohio: The world publishing Co; 1996.

(34) Diccionario de la Lengua española. RAE., Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HufiCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rae&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj3s56MiqznAhV9LLkGHbkWBy8Q6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>

(37) (44) Echezuría A. Rivas A. Estudio de clima organizacional en la unidad de RR. HH. en una muestra de organismos públicos y empresas privadas. [Tesis]. [Caracas]:

Universidad Católica Andrés Bello; 2001.

(38) (49) Reyes Ortiz A. Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el desarrollo y Vida sin drogas – Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. [Tesis]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2016.

(39) Sánchez Carlesi H, Reyes Meza C. metodología de la investigación. Lima: Paraninfo; 2006.

(40) (41) (42) Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. México: Mac Graw Hill Interamericana; 2014.

(45) (48) Alarcón Guerrero F, Herrera Jiménez E. Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II. [Tesis]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017.

(46) Montoya Meza D. Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015. [Tesis]. [Lima]: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2016.

(56) (54) (58) Cabrera Salas A. y Bustos Avarez, V. Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. [Tesis]. [Lima]: Universidad ESAN; 2018.

(53) Vallejos Patiño M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. [Tesis]. [Lima]: Universidad César Vallejo, (2017).

(54) Pelaes León O. Relación entre el clima laboral y satisfacción laboral del cliente de una empresa de servicio. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2010).



## **ANEXOS**

# 1. Matriz de consistencia

## “RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARAIBLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?</p> <p>¿Cómo es el clima organizacional del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p>Describir el clima organizacional del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b></p> <p>Existe, diferencias en la satisfacción laboral del usuario y usuaría interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p>Describir el clima organizacional del usuario y usuaría interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción extrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Clima Organizacional</p> <p><b>Dimensión variable 1:</b></p> <p>Estructura Responsabilidad Riesgo Relaciones Conflicto Recompensas Cooperación Estándares de desempeño Identidad</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Dimensión variable 2:</b></p> <p>Factores higiénicos o Insatisfactorios (factores extrínsecos) Factores motivadores o satisfactorios (factores intrínsecos)</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>BÁSICO</b></p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL</b></p> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p><b>CUANTITATIVO</b></p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>NO EXPERIMENTAL</b></p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p><b>103 PROFESIONALES</b></p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p><b>103 PROFESIONALES</b></p> <p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</b></p> <p><b>Técnicas:</b> La recolección de datos se llevará a cabo mediante encuestas, de clima organizacional y satisfacción laboral con una escala de medición de Likert.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Se realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumeración de instrumentos</li> <li>- Se revisará las respuestas y verificará que estén completos.</li> <li>- Se procederá a la clasificación de respuestas de acuerdo a claves de respuesta.</li> <li>- Se realizará la tabulación manual de datos en el programa estadístico SPS.</li> <li>- Se presentará cuadros estadísticos de cada dimensión de Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno.</li> </ul> <p>Se presentarán los resultados en tablas de doble entradas o bidimensionales según los objetivos de la investigación.</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos con variables, dimensiones

### Cuestionario de clima organizacional

#### DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )  
 Jerarquía laboral: Directivo ( ) Empleado ( ) Operario ( )  
 Empresa: Estado ( ) Privada ( )  
 Producción ( ) Servicio ( )

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	Descripción	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	<b>ESTRUCTURA</b>				
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.				
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.				
3	En esta organización se tienen claro quién manda y quién toma las decisiones.				
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.				
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.				
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
	<b>RESPONSABILIDAD</b>				
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
	<b>RECOMPENSA</b>				
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21	En esta organización hay muchísima crítica.				
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23	Cuando cometo un error me sancionan				
	<b>RIESGOS</b>				
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.				
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				

27	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
	<b>RELACIONES</b>				
28	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
29	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.				
31	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
32	Las relaciones jefes – trabajador tienden a ser agradables.				
	<b>COOPERACIÓN</b>				
33	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
34	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
35	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
36	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
37	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
38	Me siento orgulloso de mi desempeño.				
	<b>ESTÁNDARES</b>				
39	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
40	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
41	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
42	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
43	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
	<b>CONFLICTO</b>				
44	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
45	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
46	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
47	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
48	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
	<b>IDENTIDAD</b>				
49	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
50	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
51	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
52	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

### 3. Ficha de validación de instrumento

#### Cuestionario de satisfacción laboral

Marcar con una “X” el casillero que crea conveniente, de acuerdo a la escala.

N°	DESCRIPCION ¿Qué satisfacción tiene con?	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Neutral 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
	<b>Satisfacción extrínseca</b>					
1	Las distribuciones físicas del ambiente del trabajo					
2	Salario					
3	Beneficios sociales					
4	Políticas de la institución					
5	Supervisión recibida					
6	Oportunidad de ascenso					
7	Las relaciones con sus compañeros					
8	Tratamiento justo del jefe					
9	Horario de trabajo					
10	Estabilidad en el empleo					
11	Régimen de contratación					
	<b>Satisfacción intrínseca</b>					
12	La remuneración por horas de trabajo extra					
13	Realización profesional					
14	Reconocimiento profesional					
15	Responsabilidad asignada					
16	Uso de capacidades adquiridas					
17	Tareas o trabajos recargados					

#### 4. Matriz de validación de instrumentos

Nº	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Total	V de Aiken
1							0.00
2							0.00
3							0.00
4							0.00
5							0.00
6							0.00
7							0.00
8							0.00
9							0.00
10							0.00
11							0.00
12							0.00
13							0.00
14							0.00
15							0.00
16							0.00
17							0.00
18							0.00
19							0.00
20							0.00

Jueces	Acuerdo	IA	PB	V	P	Aceptación
5	3	0.60	0,312	0,60		no
	4	0.80	0,156	0,80		si
	5	1.00	0,031	1.00	0,32	si

## 5. Validación de instrumentos

### Cuestionario de satisfacción laboral

Nombres y apellidos: Jesús Michael Zea Condori  
 Grado: Maestra

Firma: .....

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

Nº	DESCRIPCION ¿Qué satisfacción tiene con?	Adecuado	No adecuado
<b>Satisfacción extrínseca</b>			
1	Las distribuciones físicas del ambiente del trabajo	X	
2	Salario	X	
3	Beneficios sociales	X	
4	Políticas de la institución	X	
5	Supervisión recibida	X	
6	Oportunidad de ascenso	X	
7	Las relaciones con sus compañeros	X	
8	Tratamiento justo del jefe	X	
9	Horario de trabajo	X	
10	Estabilidad en el empleo	X	
11	Régimen de contratación	X	
<b>Satisfacción intrínseca</b>			
12	La remuneración por horas de trabajo extra	X	
13	Realización profesional	X	
14	Reconocimiento profesional	X	
15	Responsabilidad asignada	X	
16	Uso de capacidades adquiridas	X	
17	Tareas o trabajos recargados	X	

  
 M.Sc. Jesús Michael Zea Condori  
 Especialista en Ciencias Sociales  
 UDEL - HUANCANE

### Cuestionario de clima organizacional

Nombres y apellidos: Jesús Michael Zea Condori

Grado: Maestría

Firma: .....

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

N°	Descripción	Adecuado	No adecuado
<b>ESTRUCTURA</b>			
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.	X	
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	X	
3	En esta organización se tienen claro quién manda y quién toma las decisiones.	X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.	X	
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	X	
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	X	
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	X	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	X	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X	
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	X	
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	X	
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	X	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	X	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	X	
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	X	
<b>RECOMPENSA</b>			
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	X	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X	
21	En esta organización hay muchísima crítica.	X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X	
23	Cuando cometo un error me sancionan.	X	
<b>RIESGOS</b>			
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.	X	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	X	
26	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X	
27	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	X	
<b>RELACIONES</b>			
28	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	X	
29	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X	
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	X	
31	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X	
32	Las relaciones jefes - trabajador tienden a ser agradables.	X	
<b>COOPERACIÓN</b>			
33	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	X	

  
 M. Sc. Jesús Michael Zea Condori  
 Especialista en Ciencias Sociales  
 UPEL - HUANCANÉ



34	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	X		
35	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X		
36	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad mejorará bien.	X		
37	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	X		
38	Me siento orgulloso de mi desempeño.	X		
<b>ESTÁNDARES</b>				
39	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	X		
40	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	X		
41	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X		
42	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	X		
43	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		
<b>CONFLICTO</b>				
44	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	X		
45	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	X		
46	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	X		
47	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	X		
48	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	X		
<b>IDENTIDAD</b>				
49	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	X		
50	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	X		
51	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	X		
52	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X		

  
 M. Sc. Jesús Michael Zea Condon  
 Especialista en Derechos Sociales  
 UIGEL - HUANCAÑE

**Cuestionario de satisfacción laboral**

Nombres y apellidos: Rony Benitz Ramos Huamanquispe  
 Grado: Magister

Firma: .....

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

Nº	DESCRIPCION ¿Qué satisfacción tiene con?	Adecuado	No adecuado
<b>Satisfacción extrínseca</b>			
1	Las distribuciones físicas del ambiente del trabajo	X	
2	Salario	X	
3	Beneficios sociales	X	
4	Políticas de la institución	X	
5	Supervisión recibida	X	
6	Oportunidad de ascenso	X	
7	Las relaciones con sus compañeros	X	
8	Tratamiento justo del jefe	X	
9	Horario de trabajo	X	
10	Estabilidad en el empleo	X	
11	Régimen de contratación	X	
<b>Satisfacción intrínseca</b>			
12	La remuneración por horas de trabajo extra	X	
13	Realización profesional	X	
14	Reconocimiento profesional	X	
15	Responsabilidad asignada	X	
16	Uso de capacidades adquiridas	X	
17	Tareas o trabajos recargados	X	

  
 MSc. Ramos Huamanquispe, Rony B.  
 ESP. LENGUA LITERATURA, PS Y RL  
 DOCENTE

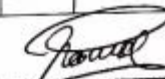
### Cuestionario de clima organizacional

Nombres y apellidos: Rony Benitz Ramos Huamanquispe  
 Grado: Magister

Firma: .....

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

N°	Descripción	Adecuado	No adecuado
<b>ESTRUCTURA</b>			
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.	X	
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	X	
3	En esta organización se tienen claro quién manda y quién toma las decisiones.	X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.	X	
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	X	
6	En esta organización no existen muchos pepeeos para hacer las cosas.	X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	X	
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	X	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	X	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X	
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	X	
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	X	
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo.	X	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	X	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	X	
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	X	
<b>RECOMPENSA</b>			
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	X	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X	
21	En esta organización hay muchísima crítica.	X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X	
23	Cuando cometo un error me sancionan.	X	
<b>RIESGOS</b>			
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.	X	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	X	
26	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X	
27	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	X	
<b>RELACIONES</b>			
28	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	X	
29	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X	
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	X	
31	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X	
32	Las relaciones jefes – trabajador tienden a ser agradables.	X	
<b>COOPERACIÓN</b>			
33	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	X	

  
 MSc. Rony Benitz Ramos Huamanquispe, Rony B.  
 ESP. LENGUA LITERATURA, PSY RL  
 DOCENTE

34	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	X		
35	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X		
36	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	X		
37	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	X		
38	Me siento orgulloso de mi desempeño.	X		
<b>ESTÁNDARES</b>				
39	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	X		
40	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	X		
41	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X		
42	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	X		
43	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		
<b>CONFLICTO</b>				
44	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	X		
45	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	X		
46	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	X		
47	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	X		
48	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	X		
<b>IDENTIDAD</b>				
49	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	X		
50	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	X		
51	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	X		
52	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X		

  
 MSc. Ramos Huananquispe, Betty B.  
 ESP. LENGUA LITERATURA, PSYRL.  
 DOCENTE

### Cuestionario de clima organizacional

Nombres y apellidos: JORGE LUIS LÓPEZ MÁRQUEZ  
 Grado: MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION - MENCION EN SENALIA SUPERIOR E INVESTIGACION

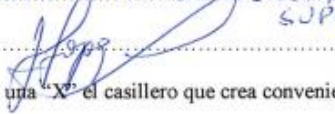
Firma: 

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

N°	Descripción	Adecuado	No adecuado
<b>ESTRUCTURA</b>			
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.	X	
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	X	
3	En esta organización se tienen claro quién manda y quién toma las decisiones.	X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.	X	
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	X	
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	X	
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	X	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	X	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X	
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	X	
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	X	
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	X	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	X	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	X	
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	X	
<b>RECOMPENSA</b>			
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	X	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X	
21	En esta organización hay muchísima crítica.	X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X	
23	Cuando cometo un error me sancionan.	X	
<b>RIESGOS</b>			
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero con certeza.	X	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	X	
26	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X	
27	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	X	
<b>RELACIONES</b>			
28	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	X	
29	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X	
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	X	
31	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X	
32	Las relaciones jefes - trabajador tienden a ser agradables.	X	
<b>COOPERACIÓN</b>			
33	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	X	

  
 Dr. Jorge Luis López Márquez  
 C.M.P. 15015 R.E. 0825

**Cuestionario de satisfacción laboral**

Nombres y apellidos: JORGE LUIS LOPEZ MARRQUEZ  
 Grado: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - MENCIÓN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN  
 Firma: 

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

Nº	DESCRIPCION ;Qué satisfacción tiene con?	Adecuado	No adecuado
<b>Satisfacción extrínseca</b>			
1	Las distribuciones físicas del ambiente del trabajo	X	
2	Salario	X	
3	Beneficios sociales	X	
4	Políticas de la institución	X	
5	Supervisión recibida	X	
6	Oportunidad de ascenso	X	
7	Las relaciones con sus compañeros	X	
8	Tratamiento justo del jefe	X	
9	Horario de trabajo	X	
10	Estabilidad en el empleo	X	
11	Régimen de contratación	X	
<b>Satisfacción intrínseca</b>			
12	La remuneración por horas de trabajo extra	X	
13	Realización profesional	X	
14	Reconocimiento profesional	X	
15	Responsabilidad asignada	X	
16	Uso de capacidades adquiridas	X	
17	Tareas o trabajos recargados	X	

  
 Dr. Jorge Luis López Márquez  
 C.N.R. 13815 R.E. 5886

34	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	X		
35	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X		
36	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	X		
37	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	X		
38	Me siento orgulloso de mi desempeño.	X		
<b>ESTANDARES</b>				
39	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	X		
40	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	X		
41	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X		
42	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	X		
43	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		
<b>CONFLICTO</b>				
44	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	X		
45	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	X		
46	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	X		
47	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	X		
48	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	X		
<b>IDENTIDAD</b>				
49	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	X		
50	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	X		
51	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	X		
52	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X		

  
 Dr. Jorge Luis López Márquez  
 C.M.B. 19815 R.E. 5046

## Cuestionario de clima organizacional

Nombres y apellidos: Carlos Portocarrero Ramos

Grado: Doctor

Firma:



Carlos Portocarrero Ramos

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

Nº	Descripción	Adecuado	No adecuado
	<b>ESTRUCTURA</b>		
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.	<b>X</b>	
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	<b>X</b>	
3	En esta organización se tienen claro quién manda y quién toma las decisiones.	<b>X</b>	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.	<b>X</b>	
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	<b>X</b>	
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	<b>X</b>	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	<b>X</b>	
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	<b>X</b>	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	<b>X</b>	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	<b>X</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>X</b>	
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	<b>X</b>	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	<b>X</b>	
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	<b>X</b>	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	<b>X</b>	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	<b>X</b>	
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	<b>X</b>	
	<b>RECOMPENSA</b>	<b>X</b>	
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.		
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	<b>X</b>	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	<b>X</b>	
21	En esta organización hay muchísima crítica.	<b>X</b>	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	<b>X</b>	
23	Cuando cometo un error me sancionan	<b>X</b>	
	<b>RIESGOS</b>		
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.	<b>X</b>	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	<b>X</b>	
26	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	<b>X</b>	
27	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	<b>X</b>	
	<b>RELACIONES</b>		
28	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	<b>X</b>	
29	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	<b>X</b>	
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	<b>X</b>	
31	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	<b>X</b>	



32	Las relaciones jefes – trabajador tienden a ser agradables.	<b>X</b>		
	<b>COOPERACIÓN</b>			
33	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	<b>X</b>		
34	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	<b>X</b>		
35	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	<b>X</b>		
36	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	<b>X</b>		
37	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	<b>X</b>		
38	Me siento orgulloso de mi desempeño.	<b>X</b>		
	<b>ESTÁNDARES</b>			
39	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	<b>X</b>		
40	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	<b>X</b>		
41	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	<b>X</b>		
42	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	<b>X</b>		
43	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	<b>X</b>		
	<b>CONFLICTO</b>			
44	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	<b>X</b>		
45	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	<b>X</b>		
46	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	<b>X</b>		
47	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	<b>X</b>		
48	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	<b>X</b>		
	<b>IDENTIDAD</b>	<b>X</b>		
49	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	<b>X</b>		
50	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	<b>X</b>		
51	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	<b>X</b>		
52	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	<b>X</b>		

## Cuestionario de satisfacción laboral

Nombres y apellidos: Carlos Portocarrero Ramos

Grado: Doctor

Firma:   
Carlos Portocarrero Ramos

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

N°	DESCRIPCION ¿Qué satisfacción tiene con?	Adecuado	No adecuado	
<b>Satisfacción extrínseca</b>				
1	Las distribuciones físicas del ambiente del trabajo	<b>X</b>		
2	Salario	<b>X</b>		
3	Beneficios sociales	<b>X</b>		
4	Políticas de la institución	<b>X</b>		
5	Supervisión recibida	<b>X</b>		
6	Oportunidad de ascenso	<b>X</b>		
7	Las relaciones con sus compañeros	<b>X</b>		
8	Tratamiento justo del jefe	<b>X</b>		
9	Horario de trabajo	<b>X</b>		
10	Estabilidad en el empleo	<b>X</b>		
11	Régimen de contratación	<b>X</b>		
<b>Satisfacción intrínseca</b>				
12	La remuneración por horas de trabajo extra	<b>X</b>		
13	Realización profesional	<b>X</b>		
14	Reconocimiento profesional	<b>X</b>		
15	Responsabilidad asignada	<b>X</b>		
16	Uso de capacidades adquiridas	<b>X</b>		
17	Tareas o trabajos recargados	<b>X</b>		

## Cuestionario de clima organizacional

Nombres y apellidos: Gerardo Requena Pumachagua

Grado: Magister

Firma:



Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

N°	Descripción	Adecuado	No adecuado
	<b>ESTRUCTURA</b>		
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.	X	
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	X	
3	En esta organización se tienen claro quién manda y quién toma las decisiones.	X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.	X	
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	X	
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	X	
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	X	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	X	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.		X
	<b>RESPONSABILIDAD</b>		
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	X	
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	X	
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	X	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	X	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	X	
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	X	
	<b>RECOMPENSA</b>		
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	X	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X	
21	En esta organización hay muchísima crítica.	X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X	
23	Cuando cometo un error me sancionan	X	
	<b>RIESGOS</b>		
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.	X	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.		X
26	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X	
27	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	X	
	<b>RELACIONES</b>		
28	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	X	

29	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X		
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	X		
31	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X		
32	Las relaciones jefes – trabajador tienden a ser agradables.	X		
	<b>COOPERACIÓN</b>			
33	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	X		
34	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	X		
35	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X		
36	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	X		
37	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	X		
38	Me siento orgulloso de mi desempeño.	X		
	<b>ESTÁNDARES</b>			
39	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	X		
40	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	X		
41	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X		
42	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	X		
43	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		
	<b>CONFLICTO</b>			
44	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	X		
45	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	X		
46	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	X		
47	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	X		
48	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	X		
	<b>IDENTIDAD</b>			
49	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	X		
50	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	X		
51	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	X		
52	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.		X	

### Cuestionario de satisfacción laboral

Nombres y apellidos: Gerardo Requena Pumachagua

Grado: Magister

Firma:



Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente.

Nº	DESCRIPCION ¿Qué satisfacción tiene con?	Adecuado	No adecuado	
	<b>Satisfacción extrínseca</b>			
1	Las distribuciones físicas del ambiente del trabajo	<b>X</b>		
2	Salario	<b>X</b>		
3	Beneficios sociales	<b>X</b>		
4	Políticas de la institución		<b>X</b>	
5	Supervisión recibida	<b>X</b>		
6	Oportunidad de ascenso	<b>X</b>		
7	Las relaciones con sus compañeros	<b>X</b>		
8	Tratamiento justo del jefe	<b>X</b>		
9	Horario de trabajo	<b>X</b>		
10	Estabilidad en el empleo	<b>X</b>		
11	Régimen de contratación	<b>X</b>		
	<b>Satisfacción intrínseca</b>			
12	La remuneración por horas de trabajo extra	<b>X</b>		
13	Realización profesional	<b>X</b>		
14	Reconocimiento profesional	<b>X</b>		
15	Responsabilidad asignada	<b>X</b>		
16	Uso de capacidades adquiridas	<b>X</b>		
17	Tareas o trabajos recargados	<b>X</b>		

## **6. Consentimiento informado**

El presente documento pone a disposición la información necesaria sobre los objetivos, alcances y actividades involucradas en la investigación RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018, con el objetivo de que decida libremente si desea o no participar en ella en calidad de encuestado.

La investigación tiene como objetivo *general Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del personal de la Subgerencia de Atención Domiciliaria - EsSalud 2018.*

Los participantes para este estudio han sido elegidos de acuerdo a los criterios de inclusión de la investigación, y se espera que cada participante responda al cuestionario.

La investigación no implica riesgos para la integridad física, psicológica o social/laboral de los participantes. la información que usted aporta es confidencial, no será publicada en la investigación porque su finalidad es aportar a la investigación.

Un beneficio indirecto de la investigación la producción de conocimiento sobre la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño docente.

No representa ningún costo para el encuestado ni para la institución.

No se contempla pagos o la entrega de algún otro beneficio directo a los participantes. La duración es de 40 minutos.

Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

**CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

---

Apellidos y Nombres  
DNI N°

## 7. Autenticidad del informe de tesis

### DECLARACIÓN JURADA

**Yo, Yessenia Patricia Zea Condori**, Egresado de la maestría de Salud Pública, con mención en Gerencia de los servicios de Salud, del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de la Universidad Alas Peruanas, con DNI N° 40907156, con el Informe de tesis titulado:

“RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- El informe de tesis es de mi autoría y
- El tema de tesis, es original.

En fe de la verdad de lo aquí expresado, firmo al pie de la presente.

Atentamente,

---

Lic. Enf. Yessenia P. Zea Condori

DNI: 40907156



## **8. Autorización de la entidad**

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

Lima, de Agosto del 2018.

**Oficio N° - 2018 – EP/UAP**

**Sr. Director del Área Programada de la Subgerencia de Atención domiciliaria EsSalud.**

**S.D.**

Yo, Yessenia Patricia Zea Condori, Egresada de la maestría de Salud Pública, con mención en Gerencia de los servicios de Salud, estoy realizando el trabajo de investigación titulado: “RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE ATENCION DOMICILIARIA – ESSALUD 2018”, para poder optar el titulo de la maestría en Salud Pública, con mención en Gerencia de los servicios de Salud. Para lo cual solicitamos el permiso y/o autorización para aplicar el instrumento de investigación a todos los trabajadores asistenciales que laboran en el Área programada de la Subgerencia de Atención Domiciliaria -ESSALUD.

Por lo expuesto.

Solicitamos acceder a nuestra petición por ser de justicia.

Atentamente,

---

Lic. Enf. Yessenia P. Zea Condori

DNI: 40907156