UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES DE SALUD DEL SEGURO SOCIAL DE ESSALUD, JESÚS MARÍA-2018"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Bach. BRONCANO VASQUEZ, OSWALDO ALBERTO

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

_____

Dr. JUAN CALLER LUNA

JURADO EXAMINADOR

_____

Dr. PEDRO ALVAREZ FALCONI
Presidente

_____

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Secretario

_____

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi hijo ya quegracias a su aliento incondicional me dieron el soporte necesario para lograr cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

A mi linda familia quienes me brindaron apoyo para seguir cumpliendo mis metas. De igual manera a nuestros profesores quienes nos guiaron para hacer el presente trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tiene por título “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Essalud. Jesús María, 2018”, cuyo objetivo fue, determinar la relaciónentre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la mencionada Institución. Para lo cual se utilizó la definición de Seisdedos (2017), quiendefinió la variable 1. Clima organizacional, indicando que esta es “El conjunto de interpretaciones integrales que realiza cada individuo de la empresa como reflejo de la interacción entre ambos” (p. 169). Para profundizar el tema se tomó como dimensiones la motivación, supervisión, comunicación y trabajo en equipo. Asimismo,se tomó la definición de Davis (2016), quien definió la variable 2 en estudio precisandoque esta es “la expresión de lo captado por la memoria icónica de tendencia positiva o negativa hecha por cada individuo en el trabajo” (p. 245). Está relacionada con una actitud afectiva, o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia el ambiente físico, la remuneración, las relaciones interpersonales, las políticas de recompensa, las oportunidades de crecimiento profesional y la comunicación. La metodologíapertinente para esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, el diseño que se utilizó fue no experimental correlacional transversal, la población fue de 97 colaboradores y la muestra fue 78 de ellos, determinado por el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, usamos como técnica psicométrica para la recolecciónde datos la encuesta, la cual fue de gran importancia para la medición de las variables.Dicha información se procesó con el software estadístico SPSS v.24 con los estadígrafos descriptivos e inferenciales, los resultados fueron se determinó con el índice de correlación Rho de Pearson = 0,390 y un valor de prueba p = 0,000 el cual es altamente significativo, con esta evidencia estadística se aceptó la hipótesis alternativa planteada y quedo demostrado el logro del objetivo trazado.

Palabras claves: Clima organizacional, motivación, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research is entitled “Organizational Climate and Job Satisfaction of employees in the Central Health Benefits Management of Essalud Social Security. Jesus María, 2018”, whose objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the mentioned Institution. For which the definition of Seisdedos (2017) was used, who defined the variable 1. Organizational climate, indicating that this is “The set of integral interpretations that each individual of the company makes as a reflection of the interaction between both” (p. 169). To deepen the issue, motivation, supervision, communication and teamwork were taken as dimensions. Also, the definition of Davis (2016) was taken, who definedvariable 2 under study, stating that this is “the expression of what is captured by the iconic memory of positive or negative tendency made by each individual at work” (p. 245). It is related to an affective attitude, or a feeling of pleasure or dislike related to the physical environment, remuneration, interpersonal relationships, reward policies, professional growth opportunities and communication. The pertinent methodology for this investigation was applied, descriptive level, the design that was used was non- experimental correlational cross-sectional, the population was 97 collaborators and thesample was 78 of them, determined by the simple random probabilistic sampling method, We use the survey as a psychometric technique for data collection, which wasof great importance for the measurement of the variables. This information was processed with the statistical software SPSS v.24 with the descriptive and inferential statistics, the results were determined with the Pearson Rho correlation index = 0.390and a test value p = 0.000 which is highly significant, with this Statistical evidence accepted the alternative hypothesis raised and the achievement of the objective set was demonstrated.

Keywords: Organizational climate, motivation, Job satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA ..... **i**
ASESOR DE TESIS ..... **ii**
JURADO EXAMINADOR ..... **iii**
DEDICATORIA ..... **iv**
AGRADECIMIENTOS ..... **v**
RESUMEN ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
ÍNDICE DE CONTENIDOS ..... **viii**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xi**
ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xii**
INTRODUCCIÓN ..... **xiii**
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **15**
1.1. Planteamiento del problema 15
1.2. Formulación del problema 16
1.2.1. Problema General 16
1.2.2. Problemas Específicos 17
1.3. Justificación del estudio 17
1.3.1. Justificación teórica 17
1.3.2. Justificación práctica. 18
1.3.3. Justificación metodológica. 18
1.3.4. Justificación social. 18
1.4. Objetivos de la Investigación 18
1.4.1. Objetivo General 18
1.4.2. Objetivos específicos 19
II. MARCO TEÓRICO **20**
2.1. Antecedentes de la investigación 20
2.1.1. Antecedentes Nacionales 20
2.1.2. Antecedentes internacionales 23
2.2. Bases teóricas de las variables. 28
2.2.1. Bases teóricas de la variable clima organizacional. 28
2.2.2. Bases teóricas referentes a la satisfacción laboral. 44

2.3. Definición de términos básicos. 50
III. MARCO METODOLÓGICO 53
3.1. Hipótesis de la investigación 53
3.1.1. Hipótesis general 53
3.1.2. Hipótesis especifica 53
3.2. Variables de estudio. 53
3.2.1. Definición conceptual 53
3.2.2. Definición operacional 54
3.3. Tipo y Nivel de la investigación. 58
3.3.1. Tipo de Investigación. 58
3.3.2. Nivel de la investigación. 59
3.4. Diseño de la investigación. 59
3.5. Población y Muestra 59
3.5.1. Población. 59
3.5.2. Muestra. 60
3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de la información 60
3.6.1. Técnica. 60
3.6.2. Instrumentos. 61
3.6.3. Descripción de las normas de aplicación. 62
3.6.4. Descripción de las normas de calificación: 62
3.7. Métodos de análisis de datos. 64
3.8. Aspectos éticos. 65
IV. RESULTADOS 66
4.1. Resultados 66
4.2. Prueba de la hipótesis general. 68
4.3. Prueba de la primera hipótesis específica. 69
4.4. Prueba de la segunda hipótesis específica. 70
4.5. Prueba de la tercera hipótesis específica. 71
4.6. Prueba de la cuarta hipótesis específica. 71
DISCUSIÓN 73
5.1. Análisis de discusión de resultados 73
CONCLUSIONES 78
RECOMENDACIONES. 79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80
ANEXOS 83
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA 84
ANEXO 2: INSTRUMENTO NRO 1 85
ANEXO 3. MATRIZ DE DATOS. 89
ANEXO 4. VALIDACION DE INSTRUMENTOS 92
ANEXO 5: Resumen LEY 29783 de seguridad y salud en el trabajo 98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencia entre grupos y equipos. 42
Tabla 2. Matriz Contextualización de la primera variable en estudio. 57
Tabla 3. Matriz Contextualización de la segunda variable en estudio. 58
Tabla 4. Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Ficha técnica. 61
Tabla 5. Distribución de ítems de satisfacción laboral SL-SPC. 62
Tabla 6. Categorías diagnósticas de satisfacción laboral Escala SL – SPC..... 63
Tabla 7. Niveles del clima organizacional. 66
Tabla 8. Niveles de Satisfacción laboral. 67
Tabla 9. Aplicación del estadígrafo R de Pearson en la H.G. 69
Tabla 10. Aplicación de R de Pearson en la H.E.1. 69
Tabla 11. Aplicación de R de Pearson en la H.E.2. 70
Tabla 12. Prueba de la tercera Hipótesis específica. 71
Tabla 13. Prueba de la cuarta hipótesis específica. 72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño no experimental de corte transversal 59
Figura 2. Niveles del clima organizacional. 67
Figura 3. Niveles de Satisfacción laboral..... 68

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en toda empresa o institución, el clima organizacional lejos deser una moda pasajera es una variable clave para su desarrollo eficiente, eficaz y efectivo, la realidad es que la presión que viven les obliga a reformular y hacer procesos de reingeniería, tal como lo indico (Group, 2016, p. 234), al estudiar este fenómeno y precisar que “en los ingresos de la compañía, una investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral como factores relacionados, no es novedadsin embargo sigue siendo de gran interés, porque de estas variables depende el progreso y éxito de una empresa, siendo tan necesario y fundamental para cualquier empresa ya que son los indicadores más exactos que muestran los niveles que se pueden obtener de las organizaciones en cuanto a sus relaciones laborales. En estos últimos tiempos hemos visto a instituciones del sector público como privado,de diferentes rubros como por ejemplo en salud, que se han venido preocupando por sus colaboradores tratando de satisfacer sus demandas tanto laborales como profesionales para lograr un buen clima laboral y alcanzar una completa satisfacción laboral que los lleve a trabajar con agrado siendo más proactivos para el progreso y bienestar de la institución o lugar de labores. Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima organizacional es la satisfacción laboral, y si hacemos un estudio sobre la misma veremos que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen en cuanto a un mal manejo en las relaciones interpersonales como salarios por debajo del mercado, bonificaciones o pagos de horas extrasimpagas, tiempos inadecuados para su toma de refrigerio, con exigencias en el horariode entrada a laborar pero no de salida, ocasionando un desgano en sus responsabilidades laborales, estas investigaciones podrán poner al tanto a los gerentes o empresarios que para lograr el éxito en una empresa solo se podrá obtenerlogrando un buen clima laboral que encontrara la completa satisfacción laboral, para así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general y lo másimportante es que estarán tomando en cuenta a sus empleados quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y cómo es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores.

Cabe mencionar que desarrollamos en el Capítulo I. El problema de investigación, el planteamiento de problema la formulación del problema general y específicos, la justificación del estudio, se redactó el objetivo general y los específicos de la investigación. En el capítulo II. Marco teórico presentamos los antecedentes nacionales e internacionales de la Investigación, las bases teóricas de las variables, la definición detérminos básicos. En el capítulo III. Marco metodológico se presentó la hipótesis general y específica de la investigación, variable de estudio, definición conceptual, definiciónoperacional, tipo y nivel de la investigación, diseño de la tesis y la aplicación de los estadígrafos descriptivos e inferenciales para el análisis de datos y finalmente aspectos éticos. En el capítulo IV. Se presentaron los resultados del análisis descriptivo e inferencial y en el capítulo V se realizó la discusión consistente en la comparación de nuestros resultados con los resultados de los investigadores presentados en los antecedentes de la investigación con quienes coincidimos, para luego en el capítulo VI se presentó las conclusiones y finalmente en el capítulo VII se presentaron las recomendaciones y las referencias bibliográficas así como los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En las empresas a nivel mundial el clima organizacional y la satisfacción de los clientes internos (colaboradores, trabajadores de la empresa), son primordiales para que estas sean exitosas. Pero, para lograr ello no solo es necesario contar con personas que sepan y que hagan muy bien su trabajo, sino que estén identificados con la visión de esta, así lo han demostrado investigadores como Duran (2017), quien investigó "El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de servicios del Gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Ambato". Pereira (2017), investigó el "Clima laboral y servicio al cliente en el Hospital Privado de la Zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango". Miranda (2017), investigó la "Implementación del sistema de gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente interno en la Empresa San Borja Arriarán en Santiago de Chile". También, Aguilar (2016), presentó una "Propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad orientada a la satisfacción del cliente interno en la empresa. Leopoldo Barton Thompson. S.A. Buenos Aires".

En el Perú, en la ciudad de Lima encontramos que similar situación problemática se presentó en diversas empresas que fueron estudiadas por. Cabrera (2018), quien investigó. "Las variables cualitativas en estudio, en las empresas de diversasformas de gestión en Perú". Tisnado (2017), investigó el "Sistema de gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente interno en una Empresa constructora de Lima". Vallejos (2017), investigó el "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017".

En estos últimos tiempos hemos visto a instituciones de gestión estatal como privado, de diferentes rubros como por ejemplo en salud, que se han venido preocupando por sus colaboradores tratando de satisfacer sus demandas tanto laborales como profesionales para lograr un buen clima laboral y alcanzar una completa satisfacción laboral que los lleve a trabajar con agrado siendo más

proactivos para el progreso y bienestar de la institución o lugar de labores. Es valiosa con respecto al efecto que producen en cuanto a un mal manejo en las relaciones interpersonales como salarios por debajo del mercado, bonificacioneso pagos de horas extras impagas, tiempos inadecuados para su toma de refrigerio,con exigencias en el horario de entrada a laborar pero no de salida, ocasionando un desgano en sus responsabilidades laborales, estas investigaciones podrán poner al tanto a los gerentes o empresarios que para lograr el éxito en una empresa solo se podrá obtener logrando un buen clima laboral que encontrara la completa satisfacción laboral, para así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la organización.

Se ha observado que en estos últimos años no existe una buena relación entre elclima organizacional y satisfacción laboral entre los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

En cuanto a los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud, es necesario resaltar, que el personal administrativo expresa constantemente su descontento en diferentes aspectos y factores que condiciona un inadecuado clima laboral y pésima satisfacción laboral, porque existe malas relaciones interpersonales entre compañeros y jefes manifestando tener un ambiente inadecuado, las promociones, beneficios y las remuneraciones son injustas, no hay una agradable comunicación con relación a lo laboral, cero oportunidades de crecimiento profesional y una mala escala de puestos de acuerdo a su desempeño y capacidades, se suma la falta de toma de decisiones y autonomía en la realización de sus labores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del segurosocial Essalud – Jesús María - 2018?.

1.2.2. Problemas Específicos

PE 1. ¿Cómo es la relación entre la motivación y las tareas significativas de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud, Jesús María, 2018?

PE 2. ¿Cómo es la relación entre la supervisión y las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud, Jesús María, 2018?.

PE 3. ¿Cómo es la relación entre la comunicación y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018?.

PE 4. ¿Cómo es la relación entre el trabajo en equipo y los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud, Jesús María, 2018?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica.

A través del presente trabajo, se podrá obtener mayor evidencia sobre el clima organizacional, ya que esta redundará de manera óptima en la satisfacción laboral.Al respecto Anzola (2017), opinó que “el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”. (p. 115).

Asimismo, Grande (2017), señaló que. “La satisfacción laboral es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. (p.345).

Así como lo expresan los autores, la satisfacción laboral refleja el grado de conformidad del colaborador o trabajador. Por tal razón, es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas, el mejoramiento continuo de las actividades y sus procesos externos e internos.

1.3.2. Justificación práctica.

En esta investigación, teniendo en cuenta el planteamiento del problema, se pretende aportar alternativas de solución, con enfoque en el trabajador teniendo en cuenta el clima laboral específicamente la motivación, supervisión, comunicación, trabajo en equipo. Ya que la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Essalud. Jesús María, tiene actualmente bajo nivel desatisfacción laboral, para lo cual la investigación está centrada en las tareas significativas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.

1.3.3. Justificación metodológica.

La propuesta metodológica aplicada es de tipo básica de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, consideramos la más idónea para determinarlas correlaciones entre variables, ya que hemos encontrado precedentes eninvestigaciones similares centradas en el “Sociedad-empresa-persona”, tal como indicó Lazo (2016), siendo esta vital para toda organización.

1.3.4. Justificación social.

Respaldará a los colaboradores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud que podrán hacer valer sus derechos de gozar de un clima organizacional y satisfacción laboral quienes podrán poner en práctica los argumentos más idóneos y obtener la valiosa retroalimentación para el logro de los objetivos personales, institucionales y sociales.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Establecer la relación entre la motivación y las tareas significativas de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

OE 2. Establecer la relación entre la supervisión y las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud.

OE 3. Establecer la relación entre la comunicación y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

OE 4. Establecer la relación entre el trabajo en equipo y los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Cabrera (2018), en la tesis titulada. "*Cultura institucional efectos en la sensación de bienestar en trabajadores de una Institución Pública Peruana*", presentada en la Universidad San Martin de Porres para optar el grado académico de Doctor en Psicología, de para lo cual se planteó como objetivodeterminar la relación del clima empresarial vinculada satisfacción en los colaboradores de una institución Pública Peruana, tuvo un diseño no experimental de alcance correlacional transversal para evaluar las relacionesentre las variables en estudio. La muestra del estudio piloto estuvo conformada por 65 trabajadores de la institución en estudio de los cuales el 63% de los encuestados fueron hombres y el 37% fueron mujeres. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.Los resultados muestran que el clima organizacional de los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada, es evaluado por la muestra en estudio como "muy favorable" lo que podría estar explicando, por lo menos parcialmente, por qué esta Institución Pública Peruana está siendo galardonada como la empresa donde la gente quiere trabajar y ha sido galardonada por la premiación Great Place to Work. Además, se pudo evidenciar la existencia de relaciones positivas entre la dimensión autorrealización de la clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0042 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que susresultados avalan que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Vallejos (2017), en la tesis titulada. "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017"*, de la Universidadde Lima

para obtener el grado académico de Master en Psicología, tuvo comoobjetivo general establecer correlaciones entre las mencionadas variables tales como satisfacción laboral en la referida Microred, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable. Clima Organizacional y satisfacción Laboral. El tipode trabajo investigatorio fue básico, para el cual tuvo un nivel descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental longitudinal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, arribando a la conclusión. Que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendoque el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó unaalta relación entre las variables, el cual es altamente significativo. Consideramos importante para nosotros ya que sus resultados avalan que una empresa exitosa requiere gestionar bien ambas variables estudiadas.

Ascarza (2017), en la tesis titulada. “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral y percepción de la gestión educativa del personal de las instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Huaral Lima provincias”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú para graduarse como maestro en Gestión, tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral y percepción de la gestión educativa del personal de las referidas instituciones educativas estatales. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario depercepción del clima organizacional, de Litwin y Stringer; cuestionario de satisfacción laboral “Overall Job Satisfaction”, de Warr, Cook y Wall; y el cuestionario de percepción de la gestión educativa, de Ascarza. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis de confiabilidad y validez. Para la muestra, dado que el tamaño poblacional es relativamente pequeño, el muestreo fue no probabilístico de tipo censal. Sin embargo, las limitaciones redujeron el tamaño poblacional a un total de 335 examinados, a quienes seles aplicó los instrumentos indicados. Luego se correlacionaron, utilizando laprueba estadística Rho de Spearman. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima organizacional, satisfacción laboral y percepción de la

gestión Educativa en el personal de las instituciones estatales. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0011 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que toda empresa exitosa requiere gestionar ambas variables estudiadas.

Bravo (2016), en la tesis titulada. “Relación entre el Clima Organizacionaly Satisfacción Laboral de colaboradores de dos empresas que han pasado por un proceso de fusión hace siete años”, en la UNMSM, en pos del título de Licenciada en Psicología. Para ello, se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005), cuyos niveles de confiabilidad fueron de 0.85 y 0.82, respectivamente, evidenciando así óptimas características psicométricas. Tuvo como objetivo determinar la relación de las variables mencionadas y sus indicadores edad, grado de instrucción, año de ingreso a la compañía y nivel jerárquico. La investigadora llego a los siguientes resultados. Existe unaasociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorabledel clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso, obteniendo un valor de prueba p = 0,01 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo.La importancia de esta tesis para nosotros radica en que sus resultados avalan los nuestros, que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto elclima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

López (2016), en la tesis titulada. “*Clima empresarial en la percepción desus labores satisfechas en el instituto de* c*apacitación Profesional del Perú”,* de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Master en Administración de Negocios fue una investigación descriptiva correlacional, orientada a hallar en dicho trabajo investigatorio correlacionesentre las referidas variables estudiadas en opinión de los colaboradores de la mencionada empresa.

Se trabajó con 80 trabajadores incluido Promotores Educativos del Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. Se les aplicó la Escala de

Clima Organizacional de Likert y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. El análisis estadístico de los datos obtenidospermitió arribar a la siguiente conclusión: Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0028 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que una empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Duran (2017), presento la tesis titulada. “La cultura institucional en el rendimiento de los colaboradores y funcionarios del área de Balcón de servicios del Gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Ambato”,en la Universidad de Guayaquil, para obtener el grado académico de Master en Psicología organizacional, fue una investigación descriptiva correlacional, trazo el fin de la investigación estableciendo correlaciones entre las referidasvariables en estudio para lo cual analizo las opiniones de funcionarios del área del balcón del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Municipio de Ambato, planteó un enfoque cualitativo y cuantitativo, la investigación fue de nivel descriptiva correlacional, trabajo con una muestra de 90 personas de los cuales 60 fueron colaboradores del Municipio de Ambato y 30 ciudadanosusuarios. La investigación concluyó en lo siguiente. La Alcaldía en estudio mejoró las relaciones con sus empleados a través de la imagen laboral y la responsabilidad, por lo que la entidad ha contratado expertos como asesores en este tema dando resultados positivos, además de responder en su mayorparte con las obligaciones económicas atrasadas de sus trabajadores, asimismo tuvieron como fin último, motivarlos para que así sean más productivos y esa eficiencia haga que la Alcaldía logre mayores beneficios. Con estos puntos clave se dio solución a sus problemas o las deficiencias que ese momento presentó la administración. La propuesta estuvo encaminada a superar dichas deficiencias y mejorar el ambiente laboral de trabajo dado que al tener un buen clima organizacional se garantizó un trabajo eficiente por parte de los empleados, lo que conlleva a generar un mejor servicio para los usuarios que a

diario requieren de los servicios municipales. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0049 con el estadígrafoRho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importantepara nosotros ya que sus resultados avalan que una empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Onofre L. (2017), en la tesis titulada. "*Efecto del clima en la satisfacciónde trabajadores estatales de una entidad Gubernamental del Ecuador*",presentada en la Pontificia Universidad Católica de Quito, para obtener el grado académico de Magíster en Psicología Industrial. El objetivo fue explicarla influencia del clima y satisfacción en el desempeño laboral de la mencionada institución, fue una investigación de tipo aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental correlacional transversal de enfoque cuantitativo, la población en fue de 53 colaboradores, 28 mujeres y 25 hombres. De esta población, 6 son directores: 3 hombres y 3 mujeres, y 47 personas entre analistas y asistentes, los instrumentos usados en la investigación para medir el clima organizacional tuvo 49 ítems que miden 8 dimensiones: Métodos de mando, motivación, comunicación, influencia, tomade decisiones, planificación institucional, control y perfeccionamiento. En el mismo instrumento se midió la satisfacción del personal mediante 14 ítems. Para medir el desempeño laboral, se utilizó un instrumento con 11 ítems, y fue aplicado a los 6 directores/as. Los instrumentos fueron previamente elaborados y probados con una muestra piloto de 10 trabajadores, que sirviópara seleccionar y afinar las preguntas objeto del estudio, el autor obtuvo unvalor de prueba p = 0,0069 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Pereira, C. (2016), en la tesis titulada "*Clima laboral y servicio al cliente en el Hospital Privado de la Zona 9* de *la ciudad de Quetzaltenango"*, presentada en la Universidad Autónoma, para obtener el título de Licenciadaen Psicología, tuvo como objetivo general. Establecer la relación del clima laboral con el servicio al cliente en el mencionado hospital, la investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental correlacional transversal, trabajo con una

población muestral de 30 colaboradores de enfermería, recepción, concina, lavandería, consejería, laboratorio y guardia,siendo esta muestra de ambos sexos entre las edades de 24 y 61 años aplico los instrumentos. El trabajo investigativo llego a las siguientes partes concluyentes. El clima laboral se relaciona significativamente con el servicioal cliente porque se fortaleció la armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además desde la perspectiva de los encuestados tanto profesionales de la salud como administrativos están convencidos que los pacientes deben de ser tratados como usuarios si son familiares indirectos del asegurado o si es el mismo asegurado es un cliente por el hecho que paga mensualmente use o no use el servicio por tanto esta debe ser de calidad. Mejora de las remuneraciones meritocráticamente basado en la experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene y delclima laboral. Se hizo un inventario de los procedimientos en cada servicio del hospital para verificar que estos siempre faciliten un servicio de calidad ydar una inducción a todos los colaboradores al momento de iniciar su relación laboral para que al momento de tomar posesión de su cargo estén familiarizados con dichos procesos. Que el servicio en el hospital sea de calidad a partir de un buen clima laboral y tener un trato cordial entre los colaboradores para que este brinde un buen el servicio a los clientes y/o pacientes. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0033 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que una empresa exitosa requieregestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Polanco, C. (2016), en la tesis titulada “Clima organizacional desde el punto de vista de la satisfacción institucional de profesores del instituto Tecnológico de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”, presentada en la Universidad Autónoma de México, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión de la Educación, tuvo como objetivo general. Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes del INTAE, fue de tipo básico, de nivel descriptivo y diseño no experimental correlacional transversal, tuvo un enfoque cuantitativo. Esta investigacion presento las partes concluyentes lo siguiente.

1) El Clima organizacional en la referida institución en estudio muestra niveles

altos de correlacion entre variables desde las opiniones vertidas por los educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima organizacional tuvo relación significativa con la satisfacción laboral en opinión del 53% de encuestados.

2) La satisfacción laboral de los docentes del INTAE con los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas fue considerada como auto atribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se auto atribuyen que están ligeramente satisfechos.

3) El clima organizacional en sus distintas dimensiones se relacionan con, la satisfacción laboral expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

4) Los elementos más sensibles del clima organizacional del INTAE quedan evidenciados por la presencia de instrumentos estratégicos de planificación, como la planificación estratégica de centro (PEC) que rompen con los procesos de improvisación y juicios arriesgados alejados de la prospectiva, de esta forma la planificación es un elemento importante en una institución que aspira a difundir los principios de la administración moderna a los sectores públicos, privados, comunitarias a través de la formación de profesionales en la ciencias de la administración. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0014 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Decanini, M. (2016), en la tesis titulada “Gestión de las cualidadestalentosas de los trabajadores de una Municipalidad del Ecuador correlacionada al clima institucional”, presentada en la Pontificia Universidadcatólica de Quito, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general,

determinar la relación de la gestión del talento humano con el clima laboral en dicha municipal. Planteo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño ex pos factotransversal. Al terminar el proceso investigatorio presentaron las partes concluyentes que presentamos. En relaciones a las áreas evaluadas el áreade gestión del talento humano refleja un buen clima laboral La motivación reflejó un personal interesado e identificado con su institución laboral, una comunicación eficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendente, en cuanto al liderazgo en la institución contocon mayor credibilidad por parte de los empleados lo cual fue reforzado por el acercamiento del líder con los colaboradores al explicar los objetivos y la misión de visión de la municipalidad. De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0022 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que susresultados avalan que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Quiñonez, V. (2016), en la tesis *titulada "Efecto del clima institucional medido através del rendimiento empresarial de los colaboradores de una institución de Educación de nivel superior ubicada en Quito"*. Fue presentada para obtener el grado académico de Magister enAdministración y Dirección de Empresas, tuvo como objetivo general explicarel impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada Universidad, el tipo de investigación fue básica, el nivel descriptivo y diseño cuasi experimental. Al terminar el proceso investigatorio concluyo que. El clima organizacional como herramienta estratégica fundamental para la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional permitió explicar el alto nivel de desempeño laboral de los trabajadores. De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en lasencuestas de clima organizacional se explicó los factores negativos que afectan al desempeño laboral en la PUCESE. La elaboración de un plan de mejora de clima organizacional contribuyo al desarrollo de estrategias, fundamentadas en el análisis y gestión del desempeño laboral de los trabajadores de la PUCESE. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0044 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente

significativo. Estatesis, es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

Sierra, M. (2015), en la tesis titulada "*Clima empresarial correlacionado con aspectos de satisfacción percibido por trabajadores de un nosocomio Español"*, presentada en la Universidad Complutense de Madrid para obtener el grado académico de Licenciado en Psicología, tuvo como objetivo generaldeterminar la relación del clima laboral con la satisfacción de los/as colaboradores/as del área Administrativa del Hospital en estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño noexperimental correlacional transversal. Trabajo con una muestra de 29 personas. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,001 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Esta tesis, es importante para nosotros ya que sus resultados avalan que un empresa exitosa requiere gestionar bien tanto el clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Bases teóricas de la variable clima organizacional.

Al respecto Palma (2018), indicó que, "esta variable posee los siguientes aspectos puntuales a estudiar tales como la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales" (pp.24-35)

Sarmiento (2015), indicó que. "Esta variable en estudio consta de sensaciones percibidas o sentidas por los trabajadores expuestos a un lugar determinado donde se establecen interacciones en el plano formal e informal"(p.69).

Rodríguez (2016) indicó que. "Dicha variable en estudio se caracteriza por ser cualitativa y desde luego subjetiva que debe ser operacionalizada o cuantificada, pues este es un factor vital en la vida de toda organización, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de laorganización". (p.106).

Aldana (2014), definió que. "Esta variable debe ser tratada o estudiada en forma integral de modo que esta sea cuantificada a través de sus indicadorespero

que estén consensuadas o gestadas previo acuerdo por todos las personas inmersas que asumen roles y estilos diversos que es puesto a consideración de todos los participantes y que es analizada en su integridady mejoradas en el tiempo en base a experiencias empíricas" (p.95).

Para Chiavenato (2014), el clima organizacional constituye:

> Una gama de aspectos o hechos psicológicos que caracterizan a todogrupo humano reunidos en una institución formal o informal queasimismo esta organización posee normas, acuerdos consensuados o no pero que son vigentes y también cuentas con sistemas de información y comunicación basados en tecnologías y complementadas por recursos humanos, económicos, financieros etc.(p.311).

Para Seisdedos (2016), se denomina clima organizacional "A los hechos psicológicos experimentados por las personas cuando están trabajandojuntas en un ambiente laboral" (p. 169).

Este autor sostuvo que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

Anzola (2017), indicó que el clima se refiere a las "percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra". (p.166).

Cachuan (2015), definió el clima organizacional como "el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad". (p.45).

Alva y Morales (2014), sostuvieron que:

> El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se

utilizan y con la propia actividad de cada uno (p.214).

Goleman (2015), indicó que. “El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima organizacional y productividad de la organización.” (p 32).

El clima organizacional es el medio en el que se desarrolla el trabajo diario de la organización. La calidad de este clima influye directamente en lasatisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

De aquella manera, un buen clima hace referencia a los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento en los trabajadores. El clima organizacional, como sistema refleja el estilo de vida completo de unaorganización, es decir son todas aquellas características que lo distinguen de las demás instituciones. Así mismo es la forma como la empresa u organización dirige a sus colaboradores internos que la componen y como estos perciben su medio ambiente de trabajo; lo cual no sólo influye en su conducta, sino también en el rendimiento y resultados de la organización, esdecir en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

2.2.1.1. La motivación organizacional.

Al respecto Chiavenato (2014), sostuvo que: “El cariz principal de esta variable, es que tiene una base netamente psicológica, específicamente estason las percepciones, aprendizajes actitudinales entre los más notorios elementos que explicarían los diversos estados motivacionales”. (p.236).

Este mismo autor en referencia a la motivación afirmó que:

> La motivación intrínseca la cual surge desde el interior de la persona, debido a la existencia de un deseo o necesidad y corresponde también a la satisfacción personal frente a una o tarea al ser realizada; el sujetose mueve por las consecuencias que espera que produzca en él, la acción ejecutada por ejemplo la satisfacción por un trabajo bien hecho (p.21).

Robbins (2016), indicó que. La motivación en el trabajo es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzarlas metas de la organización, condicionado por la

necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere alesfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por elcomportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige laorganización (p.19).

A) Supervisión

Hernández (2016), sostuvo que:

La supervisión es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de un área de trabajo específica, incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos, asegurando los avancesde todos los actividades realizadas por los integrantes del equipo de trabajo, haciendo uso de sistemas trayendo como consecuencia el registro y una sana comunicación de la información correcta hacia todos los involucrados dentro del proyecto (p.27).

Palma (2010), indicó que: “La supervisión son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas queforman parte de su desempeño diario” (p.36).

Alvarado (2016), afirmó que. “La supervisión es un servicio de orientacióny asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas” (p.85).

La supervisión es la actividad que realiza una persona con el fin de vigilare inspeccionar tareas o labores asignadas; así mismo consiste en evaluar, orientar, dar asesoramiento y formación para una correcta ejecución de tareas. Además, en este proceso es de suma importancia el registro de cada una de las labores asignadas, para tener en cuenta en que aspectos debe mejorar cada colaborador y de esta manera se pueda cumplir con la visión, misión institucional.

B) Comunicación

Palma (2016), indicó que. “La comunicación es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p.36).

Gordon (2014), en referencia a la comunicación afirmó que:

La comunicación implica un intercambio de información entre dos o más partes, sirve para crear independencia entre las distintas partes de la organización y reforzarlas. La comunicación como mecanismo vinculante de diversos subsistemas de la organización, es una característica central de la estructura de los grupos y de las organizaciones, coadyuva a coordinar tareas y actividades dentro de lasorganizaciones y entre ellas (p.261).

Según Chiavenato (2016), en relación a la comunicación afirmo que:

La comunicación es el proceso de transmitir información y de hacer queesta sea comprendida por medio del uso de símbolos comunes entre dos o más personas, los símbolos comunes pueden ser o no verbales, de esta manera comunicar es transferir información y significado de una persona a otra, la comunicación es además, el proceso mediante el cualse establecen relaciones con otras personas a través de ideas, hechos,pensamientos, valores y mensajes , la comunicación es el punto que enlaza a los individuos para que compartan sentimientos, ideas, prácticas, teorías, enfoques, métodos comunicacionales entre sujetos, notándose un emisor y otro receptor y un código que es directo o dirigidoa la que lo recibe (p.409).

La comunicación es un proceso de interacción social que consiste en el intercambio de palabras entre dos o más personas, esto se da mediante el uso de símbolos y sistemas de mensajes que surgen como producto de la actividad humana. Así mismo sirve para transmitir información, pensamientos, ideas y conocimientos necesarios que se requiere en toda organización, para una buena coordinación de las actividades asignadas.

Asimismo Chiavenato (2014), afirmó que:

En todos los niveles de actividad de una organización, las personas están adquiriendo y difundiendo información constantemente. La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Ésta es indispensable para elfuncionamiento de la organización. A pesar de todos los avances de la informática y de las telecomunicaciones, la comunicación entre las personas todavía deja mucho que desear, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de la gente y de aquello que la rodea. Esun proceso que ocurre dentro de las personas. (p. 455).

De la Cruz (2014), definió la comunicación de la siguiente manera.

Es el proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.

La definición más básica de comunicación seria entenderla como el intercambio de mensajes que se da entre dos o más personas. Con lacomunicación se persigue informar, persuadir y transmitir sentimientos y emociones. La comunicación es, por tanto, un proceso mediante el cual dos o más personas, intercambian información, conocimientos, ideas, con el objetivo de ser comprendidos e influir en los demás. (p.411).

La comunicación es el intercambio de mensaje que se da entre dos o más personas y con la comunicación se consigue informar, persuadir y transmitir sentimientos y emociones; significando que la comunicación es un proceso mediante el cual dos o más personas intercambian información, ideas, conocimientos, con el propósito de ser entendidos y por ende influir en los demás.

Robbins y Judge (2017), definieron que:

La comunicación debe incluir tanto la transferencia como la comprensión del significado. Comunicarse es más que la mera impartición de significado; ese significado también debe entenderse. Esa es la única manera en la que se puede

transmitir información e ideas. La comunicación perfecta, si algo así existiera, se daría cuandoun pensamiento o una idea se transmitieran de modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor. Aunquepareciera algo elemental, la comunicación perfecta nunca se logra en la práctica. (p. 344).

Una buena comunicación ayuda a que las organizaciones tener éxito; la comunicación es poderosa, ningún grupo u organización existe sin compartir significados entre ellos.

2.2.1.2. Fundamentos y funciones de la comunicación

Arbaiza (2017), indicó que. “La comunicación es la base de las relaciones humanas y un proceso social de gran importancia pues los grupos se integrany funcionan gracias a ella”. (p. 133).

La comunicación implica intercambiar y transmitir conocimientos e ideas, creencias, experiencias, sentimientos, establecer alianzas y comprenderse eluno al otro. El fin de la comunicación no es solo enviar información sino también intervenir en el comportamiento de las personas.

2.2.1.3. La comunicación interpersonal

Al respecto, este mismo autor indicó que:

La comunicación interpersonal ocurre en un continuo que va de lo impersonal a lo personal. La comunicación puede ser impersonal en distintos grados, como cuando se habla con un desconocido para indicarle una dirección, se saluda a un vecino con un gesto, no se presta atención al asesor de ventas por teléfono que está ofreciendo una tarjeta de crédito o se ignora a un niño que le pide limosna en la calle. Un alto grado de impersonal se presenta cuando se trata a una persona como si fuera un objeto o un elemento funcional. De otro lado, la comunicación personal es aquella en la cual se reconoce realmenteal otro, por ejemplo, cuando se colabora con los colegas de trabajo, seinteractúa con los compañeros de un equipo deportivo o se intercambia información y opiniones con los contactos de las redes sociales y foros.Un alto grado de comunicación intima por la cual se valora al otro comouna persona única y se comparten sentimientos y pensamientos profundos. (p. 140).

2.2.1.4. La comunicación organizacional

Arbaiza (2017), indicó que:

La comunicación organizacional, también denominada comunicación corporativa o empresarial, se refiere a las actividades de comunicaciónque realiza la empresa, tanto hacia sus miembros como hacia elpúblico, con el fin de alcanzar sus metas. Es parte inherente a la formación de la empresa, clave en la construcción de su identidad y prácticas cotidianas. Comunicación es hoy en día un gran reto para lasorganizaciones debido a las actuales tendencias del mundo laboral; roles de trabajo menos definidos, trabajadores que deben asumirdistintas actividades para ser empleables, incremento de trabajo virtual y alto nivel de competencia en el mercado laboral. Casi todas las actividades laborales requieren de habilidades de comunicación. Los gerentes las necesitan para la planeación estratégica y la definición deobjetivos organizacionales; los jefes y los supervisores para dirigir a susequipos, delegar funciones y evaluar el desempeño; los lideres para incentivar el trabajo; los encargados de gestión human para desarrollaractividades de selección, capacitación y desarrollo; los empleados paracoordinar las labores de su puesto. En una empresa, las personas están en constante comunicación con otras por medio de reuniones, entrevistas, conversaciones, talleres, prestaciones, documentos, correos electrónicos, informes, llamadas a clientes y proveedores o chats. (p. 145).

2.2.1.5. La comunicación estratégica.

Arbaiza (2017), al respecto indicó que:

La comunicación estratégica supone el diseño de las comunicaciones con los grupos de interés, de tal forma que se logre posicionar la visión y la misión de la empresa y las ventajas de adquirir sus productos y servicios, asícomo establecer relaciones beneficiosas y diferenciadas según cada público. La comunicación cumple con varias funciones importantes en la organización. Se emplea con fines de dirección y control cuando se y transmiten mensajes que permiten guiar la conducta de los colaboradores mediante normas, políticas y procedimientos de trabajo o informándoles de la manera cómo deben dirigirse a las autoridades o hacer reclamos. También se emplea para describir los puestos y las funciones o la

estructuraorganizacional. Además, existe una comunicación informal de regulación interpersonal, es decir, los pares transmiten distintos tipos de mensaje con el propósito de controlar el comportamiento de los integrantes del grupo en la organización. (p. 150).

2.2.1.6. Elementos de la comunicación

De la Cruz (2014), identificó los siguientes elementos en la comunicación. “La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor yel receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que lapersona que recibe esta información comprende adecuadamente el mensajetransmitido”. (p. 188).

2.2.1.6.1. Emisor en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió emisor de la siguiente manera. “Es quien pone en marcha el proceso de comunicación, generando y enviando el mensaje (lo codifica y lo envía). El emisor puede ser tanto una persona como entidad másamplia, grupo, departamento, empresa”. (p. 133).

2.2.1.6.2. Mensaje en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió mensaje de la siguiente manera. “Es la información que se quiere transmitir y que ha sido transformada a través de un código que es compartido por el emisor y el receptor”. (p. 231).

2.2.1.6.3. Receptor en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió receptor de la siguiente manera. “Es la persona o personas que reciben el mensaje y lo codifican o interpretan la figura del receptor es de suma importancia en el proceso comunicativo, ya que el resultado de la comunicación no es tanto lo que dice el emisor como lo que entiende el receptor”. (p. 311).

2.2.1.6.4. Código en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió código de la siguiente manera. “Está compuesto por el conjunto de señales y símbolos (orales, escritos, gestuales) que se utilizan

para transmitir el mensaje y que tienen un significado común para laspersonas que se relacionan entre sí". (p. 233).

2.2.1.6.5. Canal o medio en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió de la siguiente manera. "Es el soporte físico del mensaje, el medio a través del cual se transmite el mensaje revista interna, nota de departamento, encuesta de opinión, reuniones, buzón de sugerencias". (p. 238).

2.2.1.6.6. Contexto en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió de la siguiente manera.

El contexto está formado por los condicionantes con los que se lleva a cabo el proceso de comunicación (características sociales, lugar, momento). En el contexto se incluirían tanto aspectos físicos(iluminación, temperatura, acústica de la sala, ruido en el ambiente) como componentes de un carácter más psicológico (motivaciones,esperanzas, expectativas, miedos) y culturales (valores y creencias). (p.241).

2.2.1.7. Desarrollo de la comunicación.

De la Cruz (2014), en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define el desarrollo de una idea de la siguiente manera:

La primera etapa en el proceso de comunicación consiste en el desarrollo o la configuración de una idea; para que la comunicación tenga sentido, en primer lugar, hay que reflexionar y desarrollar la idea que se pretenda transmitir, seleccionando el código y el canal más adecuado que se utilizara. (p. 243).

2.2.1.7.1. Codificación del mensaje en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió que la codificación consiste en la "traducción o cifrado del mensaje en un código compartido por el emisor y el receptor (palabras, símbolos), en elegir si se utilizará un lenguaje oral, escrito, mímico,y que el formato donde se desarrollará es la carta, video, folleto, etc". (p. 250).

2.2.1.7.2. Transmisión o emisión del mensaje.

De la Cruz (2014), definió transmisión o emisión del mensaje de la siguiente manera. “El mensaje se envía a través de los canales seleccionados, que actúan como vehículos de transmisión en el lenguaje, código y formato elegidos”. (p. 253).

2.2.1.7.3. Recepción del mensaje en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió recepción del mensaje de la siguiente manera. “Los órganos de los sentidos (vista, oído, gusto, olfato y tacto) actúan como canalde recepción y la otra persona es quien las percibe dichas sensaciones ya decodificadas en el cerebro de cada persona”. (p. 255).

2.2.1.7.4. Decodificación en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió decodificación de la siguiente manera. “En esta etapa, el receptor descifra el mensaje o lo que es lo mismo lo descodifica e interpreta, reconstruyendo la idea original del mensaje”. (p. 258).

2.2.1.7.5. Retroalimentación o feedback en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió retroalimentación ó feedback de la siguiente manera:

La retroalimentación es la etapa final de la comunicación, en donde el receptor asume el papel de emisor, consiguiendo que la comunicaciónsea bilateral. Solo se puede hablar de forma plena de comunicación cuando se da esta retroalimentación. En caso contrario se hablaría deinformación como transmisión unilateral. La retroalimentación es la etapa que permite conocer si el mensaje ha sido correctamente codificado, transmitido, descodificado y entendido. (p. 263).

2.2.1.8. Dificultades y barreras en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió. “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende el receptor”.(p. 266).

2.2.1.8.1. Barreras personales en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió “Las barreras personales tienen su origen en las personas: la escala de valores del emisor y del receptor, las emociones, la personalidad, la falta de capacidad de escucha, son aspectos que intervienen actuando como filtro en el proceso de comunicación”. (p. 269).

2.2.1.8.2. Barreras físicas en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió “Las barreras físicas son aquellas que se derivan del ambiente en el que se producela comunicación; como carecen de connotación personal, normalmente existe un interés tanto por parte del emisor como del receptor por superarlas o eliminarlas”. (p. 270).

2.2.1.8.3. Barreras semánticas en la comunicación.

De la Cruz (2014), definió las barreras semánticas de la siguiente manera: Las barreras semánticas son las debidas a la distancia interpretaciónque se le da a los significados de los símbolos utilizados en los que sebasa la comunicación. Cuando más coincidan las característicaspersonales del emisor y el receptor, más probable es que estossímbolos tengan un significado similar para ellos. (p. 273).

2.2.1.9. Trabajo en equipo

Chiavenato (2014), definió el trabajo en equipo en los siguientes términos: Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un altogrado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomardecisiones respecto a la realización del trabajo, como programación,horario, métodos y procesos. Los equipos de trabajo operan mediante un proceso participativo de toma de decisiones, tareas compartidas yresponsabilidades por el trabajo administrativo de nivel jerárquicosuperior. (p. 412).

Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos, participan de manera responsable y entusiasta en ellas y se apoyan entre sí,realizan un trabajo en equipo.

Bohlander, G. Snell, S. Morris, S, (2018), afirmaron que:

El trabajo en equipo también se basa en el concepto de sinergia. Existe sinergia cuando la interacción y el resultado que obtienen los miembrosdel equipo son mayores que la suma de sus esfuerzos individuales. Desafortunadamente, la sinergia puede no darse de forma automáticay debe ser cautivada dentro del ambiente del equipo. Un equipo de colaboradores puede explicarse cómo un grupo de personas quetrabajan juntas con un objetivo común y que se disponen con autoridadsobre las tareas que desempeña, cuyos integrantes poseen habilidades complementarias y trabajan en forma mutuamente dependiente e interdependiente. (p. 344).

Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. (2016), definieron el trabajo en equipos de la siguiente manera:

Un equipo puede definirse como una pequeña cantidad de personas con habilidades complementarias que están comprendidas con unpropósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque de los que son mutuamente responsables, la mayor diferencia entre grupoy equipo de trabajo es el nivel de sinergia que existe entre los miembros. Como en los comités, existen diferentes tipos de equipos: algunos hacen recomendaciones, otros tienen el poder de tomar decisiones y unos más en realidad administran las operaciones; algunos se crean para resolver problemas, como los círculos de calidad; otros se dedican a actividades que cruzan las áreas funcionales, como diseños, marketing, finanzas, manufactura, personal, etc. Equipos transfuncionales que pueden utilizarse para desarrollar un nuevo producto, o mejorar la calidad de un productos o servicio. (p. 311).

Chiavenato. (2014), definió trabajo en equipo en los siguientes términos:

En la era del conocimiento el viejo modelo burocrático no sirve de mucho. La organización jerárquica compuesta por departamentos y puestos está en extinción. Ésta se caracterizaba porque mantenía el status quo cuando el mundo de los negocios exige el cambio y la innovación de las organizaciones, las cuales migran rápidamente haciaun nuevo concepto de trabajo en lugar de separar a las personas en puestos individuales y fragmentados, ahora el secreto está en juntar a las

personas en equipos o células de producción, en grupos de trabajointegrados y en actividades conjuntas. El resultado es totalmente diferente y mejor. (p. 441).

La base fundamental del trabajo de cada jefe está en el equipo y éste constituye su unidad de acción, su herramienta de trabajo.

Con el trabajo en equipo el jefe alcanza metas, rebasa objetivos y promete resultados; para ello, cada jefe o gerente como administrador de personas debe saber cómo seleccionar a su equipo, cómo procesar el trabajo para aplicar las competencias del equipo, cómo entrenar y organizar al equipo para aumentar su excelencia, cómo dirigir e impulsar al equipo, cómo motivaral equipo; cómo calificar el desempeño del equipo para mejorarlo cada vez más y cómo compensar o remunerar al equipo para fortalecer y reconocer suvalor.

2.2.1.9.1. Tipos de equipos.

Existe toda una variedad de equipos, a saber:

Los equipos funcionales cruzados, compuestos por personas procedentes de distintas áreas de la compañía (marketing, producción,finanzas, ingeniería) y que se forman para alcanzar un objetivo específico por medio de una mezcla de competencias. Casi siempre son designados.

Los equipos de proyectos, formados por especialistas que buscan diseñar un nuevo producto o servicio.

La designación de los participantes se basa en su habilidad para contribuir al éxito.

El grupo por lo general se desbanda una vez terminada su tarea.

Los equipos auto dirigidos, compuestos por personas altamente preparadas para desempeñar un conjunto de tareas interdependientesdentro de una unidad natural de trabajo.

Los miembros usan el consenso en la toma de decisiones para desempeñar el trabajo, resolver problemas o lidiar con los clientes internos o externos.

Los equipos son mucho más que simples grupos humanos, tienen características que los grupos no tienen, como se muestra la siguiente diferencia.

Tabla 1.
Diferencia entre grupos y equipos.

Grupos	Equipos
• Conjuntos de personas que no tienen un objetivo común	• Conjuntos de personas con un objetivo común en mente
• Las personas pueden tener los mismos intereses	• Las personas tienen y comparten los mismos intereses
• Las personas deciden de forma individual	• Las personas deciden de forma conjunta
• Las personas actúan de manera individual	• Las personas actúan de manera conjunta
• No hay interconexión ni intercambio de ideas	• Tienen una fuerte interconexión e intercambio de ideas
• Resultan en una suma de esfuerzos de las personas	• Resultan en la multiplicación de los esfuerzos de las personas
• No hay interacción emocional o afectiva	• Existe una fuerte interacción emocional y afectiva

Fuente: Chiavenato (2009, p. 233).

2.2.1.9.2. Objetivos claros y visión compartida del equipo.

Chiavenato. (2014), definió objetivos claros y visión compartida de la siguiente manera:

La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros, el objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo en equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia; por otro lado, la visión compartida los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una claradefinición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades arealizar. Estos objetivos claros y visión compartida, consisten en el consenso, la coherencia, la misión y la proyección de futuro. (p. 311).

2.2.1.9.3. Distribución de roles y posiciones en los equipos.

Chiavenato. (2014), definió distribución de roles y posiciones de la siguiente manera. “Las personas asumen responsabilidades para lo cual previamente se realizó un proceso de selección del talento que esta posee para luego pasar por un proceso de inducción y adecuación con el fin de realizar sus funciones con eficacia y efectividad”. (p. 366).

Esta distribución de roles y posiciones, consisten en el reconocimiento de habilidades, capacidades en la Comunicación y las decisiones de colaboración y liderazgo compartido.

Chiavenato. (2014), definió las decisiones de colaboración y liderazgo compartido de la siguiente manera:

> El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas, por otro lado, el liderazgo compartido las funciones de liderazgo deben pasar de persona a persona, dependiendo de los requerimientos o interese organizacionales a ser asignadas a cada equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas. (p. 369).

Estas decisiones de colaboración y liderazgo compartido, consisten en la discusión abierta, libertad de opinión, atención de necesidades del equipo, autonomía y creatividad.

Evaluación de la eficacia del equipo.

Chiavenato. (2014), definió la evaluación de la eficacia del equipo de la siguiente manera:

> El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscado siempre nuevas soluciones inteligentes y por otro lado evaluación de la eficacia del equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros. Estas nuevas ideas para resolver

problemas y evaluación de la eficaciadel equipo, consisten en la innovación, aporte de soluciones inteligentes, la evaluación del desempeño, el cumplimiento de metas y objetivos así como las relaciones efectivas. (p. 371).

2.2.2. Bases teóricas referentes a la satisfacción laboral.

Gan, O y Berbel, T. (2016), indicaron que “si se desea elevar el grado de satisfacción laboral y por lo tanto su calidad y con ello mejorar el clima laboralse debe considerar la importancia del contenido del trabajo porque esto va a condicionar el ambiente de la empresa”. (p. 241).

Robbins, S & Judge, T. (2017), indicaron que la satisfacción laboral se refiere a “la actitud general de un empleado hacia su empleo. La satisfacción laboral es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es probable que un empleado satisfecho,se presente a laborar, tenga niveles de desempeños más elevados y permanezca en la organización”. (p. 188).

Gonzales (2016), sostuvo que la satisfacción laboral se puede definir como el “conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto del trabajo y por cómo está considerada dicha laborpor el sujeto”. (p. 169).

Newstron (2016), definió la satisfacción laboral en el campo organizacional, como “La plenitud armónica de los intereses personales con los organizacionales que deben de estar sincerados y engarzados dentro de una cultura institucional con intereses compartidos”. (p. 195).

Pintado (2016), la satisfacción laboral puede definirse como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que este desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un o una colaboradora sobresale frente a los demás en sus labores cotidianas siendo identificado como uno de sus miembros más satisfechos”. (p. 261).

Davis, E y Newstrom, Q. (2016), definieron como “Un conjunto de percepciones captadas en distintos momentos y circunstancias por los empleados

del cómo ven su trabajo, con una actitud afectiva o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia el ambiente físico, la remuneración, las relaciones interpersonales, las políticas de recompensa, las oportunidades de crecimiento profesional y la comunicación". (p. 245).

2.2.2.1. Tareas significativas.

Fermín (2016), indicó que las tareas significativas de basan en la "seguridad del empleo que goza el trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo conllevando la satisfacción de necesidades y las de su familia" (p. 68)

Palma (2016), señaló que las tareas significativas radican en "La seguridad laboral que gozan los trabajadores, es una sensación que puedenexperimentar los empleados de cualquier empresa que influye directamente en el bienestar general y en el clima laboral de la organización llegandoa incidir en los resultados vinculados al desempeño laboral" (p. 411).

Fermini (2017), indicó que las tareas significativas brindan "seguridad, esun estado anímico de preocupación motivado por sentirse no seguro, y por lotanto, temeroso". (p. 213).

Esto puede deberse a características propias de la personalidad, que hace que ciertas personas no crean en sí mismas como capaces de lograr las metas propuestas, provocado por una baja autoestima, o que consideren falsamenteque los demás, sean personas u objetos que lo rodean, puedan alterar su tranquilidad y ponerle obstáculos provocándole riesgos en su vida, sus propiedades, o sus acciones.

Davis y Newstrom. (2016), al respecto indicaron que. "La escala valorativa en la que se refleja mide la satisfacción de una persona frente a un puesto de trabajo pasa por una ponderación entre lo percibido por este y el colectivo además tiene escalas determinadas por las ciencias sociales en lasque se promedian los ratios con la finalidad de alcanzar el nivel más óptimo en el tiempo de modo que esta indique armonía alcanzable y esta sea adecuada". (p. 319).

Las tareas significativas en algunos aspectos más que en otros, su trascendencia es relativa a determinados valores personales o sociales debe en

este sentido identificarse los valores asociados al trabajo y a las atribuciones ausentes a fin de reevaluar los valores y disposiciones necesarias.

El nivel promedio refleja atribuciones de valor relativas o insuficientes, revisarlas experiencias favorables y adversas que pueden ayudar a mejorar sus tareas de modo que estas sean significativas. Nivel insatisfecho revelan que el trabajo tiene poco significado personal y social mientras que el nivel muy insatisfecho indica que el trabajo no está asociado a significados personales y sociales transcendentes, en ambos casos debe indicarse las creencias y valores negativos hacia el trabajo y desarrollar sensibilización acerca de la importancia de la actividad laboral satisfactoria para resultados personales y grupales. (Davis y Newstrom, 2016, p. 444).

2.2.2.2. Condiciones de trabajo.

Fermini (2017), indicó que las condiciones de trabajo son “percibidas por el trabajador de permanecer por un tiempo determinado en el cargo asignado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización y sintiéndose,satisfecho ya que le genera confianza y se proyecta a largo plazo personalmente y su familia”. (p. 312).

Las condiciones de trabajo actualmente es lo primordial en las empresas, el personal estable debería contar con un seguro laboral ya que se está aboliendo la estabilidad ganada por los años de servicio, pero hoy en día por la reducción de trabajadores se están eliminando la mayoría de estas condiciones de trabajo, el cual pone incomodos a los trabajadores no sintiendo la seguridad al cual estaban acostumbrados.

Chiavenato (2014), indico que las condiciones de trabajo “garantizan seguridad en el trabajo, es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas y correctivas”. (p. 188).

García (2016), señalo que las condiciones de trabajo “se basan en la seguridad como obediencia a normas de la organización, supone que el trabajador

perciba la seguridad como algo que le viene impuesto desde el exterior, algo que hay que hacer para complacer a los supervisores, o a la empresa, no algo que él tenga necesidad de hacer para garantizar su propio bienestar". (p. 172).

Las condiciones de trabajo indican que los elementos físicos, materiales y derelación con la autoridad proveen positiva disposición al trabajo, por lo que estas deben retroalimentarse y mantenerse.

Al respecto Davis, E y Newstrom, Q. (2016), indicaron que esto evidencióque "las organizaciones están en la obligación de brindar las condiciones materiales para que las personas encuentren un ambiente agradable y con lascondiciones de seguridad e higiene de modo que esta repercutirá positivamente teniendo un efecto valorativo que lleve a dar lo mejor de si en elcumplimiento de funciones asignadas". (p. 166).

Tener en cuenta que además de las condiciones materiales debe de darse condiciones afectivas en el ambiente de trabajo, por lo que evaluarlos y plantear ajustes es una tarea remediaría, esto evidencia que las condiciones de trabajo generan sentimientos de disposición hacia el trabajo que estarían asociados a sentimientos.

En ambos casos la tarea de cambio debe orientarse hacia la identificación delas condiciones adversas o también llamadas debilidades para ser reorientadas o convertidas en fortalezas y oportunidades ante los retos que les toca asumir.

2.2.2.3. Reconocimiento personal y/o social.

Palma (2016), señaló que el reconocimiento personal y/o social radica en la "estabilidad del empleo que es el derecho que tiene el trabajador de conservarsu trabajo mientras no incurra en algunas de las causales de despido establecidas por la ley, y es la obligación del empleador de mantener al trabajador en su trabajo mientras no incurra en alguna de dichas causales dedespido". (p. 371).

Socorro (2016), señalo que el reconocimiento personal y/o social consisteen la "estabilidad laboral entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticenla adición de valor

a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan". (p. 414).

Es por ello que al lograr alcanzar este reconocimiento personal y/o social que implica lograr un nivel de satisfacción, el trabajador puede llegar a tener una mejor condición de vida porque estaría logrando cubrir muchos requerimientos y luego pasaría a escalar otros que le permitan seguir creciendo hasta lograr el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiera la jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada.

Pose (2015), explicó que el reconocimiento personal y/o social, "es la seguridad que percibe el trabajador de permanecer por un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización. La estabilidad se determina en dos aspectos, el económico y el laboral para el trabajador" (p. 188).

Davis y Newstrom. (2016), mencionaron que "El reconocimiento personal y/o social se asocian a un trato de jefes y/o de compañeros agradable y positivo a la disposición al trabajo, conviene mantener o retroalimentar las relaciones cordiales existentes". (p. 144). Esta genera satisfacción e indican que el trato de jefes y/o de compañeros es agradable aunque no necesariamente estable en circunstancias diversas, por lo que identificar circunstancias de riesgo y replantear mecanismos positivos de comunicación puede ser útil para mantener esta situación.

Asimismo, revelan relativo reconocimiento y pueden existir situaciones que estén generando una disposición hacía el trabajo, promueve la satisfacción y el planteamiento de mecanismos de ajuste mutuo. Estas se asocian a experiencias agradables o muy agradables respectivamente lo que puede generar disposición hacia el trabajo o ser fuente de constantes satisfacción, es importante que se desarrolle dinámicas tendientes a sensibilizar a las personas y/o a grupos acerca de la adecuación de ambientes innovadores que brinden condiciones para implementar estrategias de afrontamiento.

2.2.2.4. Beneficios económicos.

Boada y Tous. (2016), indicaron que los beneficios económicos son entendidas como “la contraparte al esfuerzo realizado por cada colaborador en cumplimiento de sus funciones y que esta generará un efecto directo en este trabajador y sus familiares” (p.151).

El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribircódigos de programación, atender clientes o manejar un camión, etc. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así comoseguir reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo.

Aldag y Brief. (2016), mencionaron que los beneficios económicosson “la redistribución del trabajo en forma equitativa de la rentabilidad obtenida por la empresa en el servicio brindado a la sociedad”. (p.104).

Andresen, J. Domsch, P y Cascorbi, M. (2017), mencionaron que “esta dimensión esta singularmente centrada en las recompensas dinerarias del trabajo”. (p. 227).

El salario desde las épocas remotas la sido el punto de quiebre de los trabajadores. En los tiempos actuales se ha materializado con el dinero y conlas tarjetas de crédito.

Nunes (2016), indicó que los beneficios económicos son todas las retribuciones a los empleados incluyendo las retribuciones a los empleados alas que sea aplicable según la NIIF2 (normas internacionales económico- financieros), tales como pagos basados en acciones. “Las retribuciones a los empleados comprenden todos los tipos de compensaciones pagadas, por pagar o suministradas por la entidad, o en nombre de la misma, a cambio de servicios prestados a la entidad”. (p. 331).

Porto y Merino. (2017), entendieron por beneficios económicos a la contraprestación en el marco de una relación laboral en este sentido indicaronque “una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una

recompensa económica. Es posible, de todas formas, trabajar sin recibir una remuneración, lo que se conoce como trabajo ad honorem". (p. 321).

Sarmiento, Gonzales, Sánchez, Manrique y silva (2016), indicaron que los beneficios económicos son "la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución, pudiendo ser esfuerzos físicos, mentales y/o visuales, que desarrolla un colaborador a favor de un empleador o patrón, en los contratos de trabajo se establecerán las condiciones bajos las cuales se prestan los servicios". (p. 177).

Davis y Newstrom (2016), definieron que. "Estos beneficios económicosse asocian a una valoración de la remuneración y acorde con sus expectativas personales, por lo que debe retroalimentarse en función al desempeño laboral". (p. 276).

La remuneración económica es suficiente aunque no satisface plenamente lasexpectativas personales por lo que es importante identificar y discernir acercade las fuentes de la remuneración.

Los niveles de promedio revelan sentimientos de aceptación hacia la remuneración económica recibida por los colaboradores. Los niveles de satisfacción revelan que la remuneración asociada a sentimientos de indisposición por lo que es conveniente que se defina con objetividad de los planteamientos económicos y definir responsabilidades asociadas al trabajo requieren de los referidos beneficios.

2.3. Definición de términos básicos.

Comunicación: La comunicación es el intercambio de información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma (Palma, 2016).

Clima organizacional: se denomina clima organizacional "al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos" (Seisdedos, 2016, p. 169).

Crecimiento profesional: El desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación queexperimenta cada

individuo; asimismo, el desarrollo profesional de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanosy es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que a, través de su trabajo, la engrandecen (Alva, M y Morales,R, 2014).

Metas: Una meta es un resultado deseado que una persona o un sistema imaginan, planea y se compromete a lograr:

Un punto final deseado pero la satisfacción laboral oralmente en una organización en algún desarrollo asumido. Muchas personas tratan de alcanzar objetivos dentro de un tiempo finito, fijando plazos. Es más, o menos similar a la finalidad u objetivo, el resultado esperado que guía una reacción, o un fin, un objeto, ya sea un objeto físico oun objeto abstracto, que tiene un valor intrínseco (Aldag, M y Brief, P, 2016).

Operacionales: Es una demostración de un proceso - tal como una variable, un término, o un objeto - en términos de proceso o sistema específicode pruebas de validación, usadas para determinar su presencia y cantidad. Eltérmino fue acuñado por Bridgman (Arbaiza, L, 2017).

Políticas de recompensas: Son incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular. Es una muestrade aprecio por un trabajo bien hecho (ya terminado), por ejemplo, un regalo. La recompensa se sabe que existe, se conoce. Generalmente es tangible y muy a menudo dinero (Anzola, E, 2017).

Reglamento interno: Es el instrumento por medio del cual el empleadorregula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores,en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa (Cachuan, P., 2015).

Relaciones interpersonales: Son las acciones y actitudes desarrolladaspor los contactos entre personas y su participación en grupos sociales dentro de la estructura. Los individuos mantienen una constante interacción social, mediante relaciones cordiales y provechosas para ambas partes, concordancia de sus respectivos intereses, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundadas en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, haciéndose comprender de los demás, con sus objetivos y procedimientos

(Chiavenato, I, 1991).

Remuneración: El salario, paga, sueldo o remuneración también llamado soldada o estipendio es la suma de dinero que recibe de formaperiódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o una tarea específica o un producto determinado. El pago puede ser mensual, semanal o diario, y en este último caso recibe el nombre de jornal, del término jornada. Legalmente, se considera salario la totalidad de las percepciones económicasde los trabajadores en dinero por la prestación profesional de losservicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los periodos de descanso computables como de trabajo. Por lo tanto, se excluye al trabajador por cuentapropia (el autónomo). Así mismo, el salario no solo retribuye el "trabajoefectivo", sino también los periodos de descanso computables como de trabajo: descanso semanal, fiestas laborales, permisos retribuidos y vacaciones anuales. La amplitud de la noción legal de salario permite afirmarla existencia de una presunción de que todo (la "totalidad") lo querecibe el trabajador le es debido en concepto de salario. (García, L, 2016).

Supervisión: La supervisión es la constante observación, identificación,análisis y registro de profesión, especialidad y formación que estáorganizada dentro de un área de trabajo específica, incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos, asegurando los avances de todos los actividades realizadas por los integrantes del equipo de trabajo, haciendo uso de sistemas trayendo como consecuencia el registro y una sana comunicaciónde la información correcta hacia todos los involucrados dentro del proyecto (Hernández, 2016).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

3.1.2. Hipótesis especifica

HE 1. La motivación tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

HE 2. La supervisión tiene relación directa y significativa con las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del segurosocial Essalud. Jesús María, 2018.

HE 3. La comunicación tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

HE 4. El trabajo en equipo tiene relación directa y significativa con los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

3.2. Variables de estudio.

Variable 1: Clima Organizacional.Variable 2: Satisfacción laboral.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Clima organizacional.

Para Seisdedos (2016), se denomina clima organizacional al “conjuntode percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su

entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización". (p. 344).

3.2.1.2. Satisfacción laboral:

Está relacionada con una actitud afectiva, o un sentimiento de agradoo desagrado relativo hacia el ambiente físico, la remuneración, las relaciones interpersonales, las políticas de recompensa, las oportunidades de crecimiento profesional y la comunicación (Davis y Newstrom, 2003).

3.2.2. Definición operacional.

Motivación. Al respecto Chiavenato (2014), sostuvo que: "La motivaciónen el trabajo es un proceso psicológico básico, junto con la percepción,las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano" (p.236).

Indicadores.

- Incentivos económicos.
- Posibilidad de crecimiento.
- Reconocimientos y Felicitaciones.

Supervisión. Palma (2010), indicó que: "La supervisión son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario" (p.36).

Indicadores.

- Monitoreo.
- Recursos disponibles.
- Seguridad en el puesto de trabajo.

Comunicación. Arbaiza (2017), indico que. "La comunicación es la basede las relaciones humanas y un proceso social de gran importancia pues los grupos se integran y funcionan gracias a ella" (p. 133).

Indicadores.

- Condiciones de una comunicación asertiva.
- Capacidad de la escucha activa.

Trabajo en equipo. Chiavenato (2014), definió que:

> El Trabajo en equipo.Son personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto a la realización del trabajo, como programación, horario, métodos y procesos. Los equipos de trabajo operan mediante unproceso participativo de toma de decisiones, tareas compartidas y responsabilidades por el trabajo administrativo de nivel jerárquicosuperior. (p. 345).

Indicadores.

- Objetivos claros y visión compartida.
- Distribución de roles y posiciones.
- Decisiones de colaboración, liderazgo compartido.
- Innovación en la evaluación de la eficacia del equipo.

Tareas significativas. Fermín (2016), indicó que las tareas significativasde basan en la “seguridad del empleo que goza el trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo conllevando la satisfacción de necesidades y las de su familia” (p. 68).

Indicadores.

- Valores personales/Sociales.
- Experiencia laboral.
- Creencia laboral
- Sensibilización laboral.

Condiciones de Trabajo. Fermini (2017), indicó que las condiciones de trabajo son “percibidas por el trabajador de permanecer por un tiempo determinado en el cargo asignado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización y sintiéndose, satisfecho ya que le genera confianza y se proyecta a largo plazo personalmente y su familia”. (p. 312).

Indicadores.

- Ambiente de trabajo.
- Horario de trabajo.
- Relaciones ascendentes.
- Salud y seguridad ocupacional.

Reconocimiento Personal y/o Social. Pose (2015), explicó que el reconocimiento personal y/o social, “es la seguridad que percibe el trabajador de permanecer por un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización. La estabilidad se determinaen dos aspectos, el económico y el laboral para el trabajador”. (p.69).

Indicadores.

- Relaciones Interpersonales.
- Reconocimiento
- Trato al personal
- Motivación laboral.

Beneficios Económicos. Boada y Tous (2016), indicaron que los beneficios económicos son entendidas como un “factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo” (p.151).

Indicadores.

- Actitud salarial.
- Necesidades personales.
- Incentivos.

Tabla 2

Matriz Contextualización de la primera variable en estudio.

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	ítems
Clima Organizacional	Motivación	Incentivos económicos.	1,2
		Posibilidad decrecimiento.	3,4
		Reconocimientos y Felicitaciones	5,6,7
	Supervisión	Monitoreo. Recursos disponibles.Condiciones básicas de salubridad.	8,9
			10,11
			12,13,14,
	Comunicación.	Condiciones deuna comunicación asertiva.	15,16,17
		Capacidad de la escucha activa.	18,
			19,20,21
	Trabajo en equipo	Objetivos claros y visión compartida.	22,23
			24,25
		Distribución deroles y posiciones.	26,27
		Decisiones de colaboración, liderazgo compartido.	28
		Innovación enla evaluación de la eficacia del equipo.	

Nota: Tomado de Cachuan (2017), cuarta edición. España, Madrid: Narceaediciones. S.A. por Broncano Vázquez, O. 2019.

Tabla 3.
Matriz Contextualización de la segunda variable en estudio.

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	ítems
Satisfacción laboral.	Tareas significativas	Valores personales/ Sociales.	3, 4, 7
		Experiencia laboral.	18, 21,
		Creencia laboral	22
		Sensibilización laboral	25, 26.
	Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo.	1, 8
		Horario de trabajo.	12, 14,
		Relaciones ascendentes.	15, 17
		Salud y seguridad ocupacional	20 23, 27.
	Reconocimiento Personal y/o Social.	Relaciones Interpersonales.	6, 11
		Reconocimiento	13
		Trato al personal	19
		Motivación laboral	24.
	Beneficios Económicos	Actitud salarial.	2
		Necesidades personales.	5, 9
		Incentivos.	10, 16

Nota: Tomado de Cachuan (2017), cuarta edición. España, Madrid:Narcea ediciones. S.A. por Broncano Vázquez, O. 2019.

3.3. Tipo y Nivel de la investigación.

3.3.1. Tipo de Investigación.

Esta investigación fue de tipo aplicada. Al respecto Carrasco (2015), indicó que “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar las teorías, corrientes de pensamiento teorizadas de unfenómeno social o natural” (p. 43).

3.3.2. Nivel de la investigación.

Es descriptivo. Kessler y Greenberg (2015), indicaron que. “En estos diseños lo que se pretende es determinar el nivel de relación de las variables en un tiempo determinado” (p. 204).

3.4. Diseño de la investigación.

La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, el cual se muestra en la siguiente.

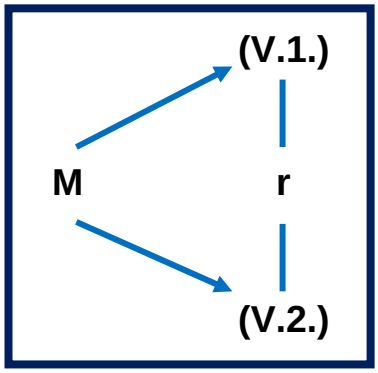


Figura 1. *Diseño no experimental de corte transversal*

Dónde:

M = Muestra

V.1 = Clima Organizacional

V.2 = Satisfacción laboral

r = Relación de la variable 1 con la variable 2.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población.

El total de personas consideradas en la institución en estudio está constituido por cien 97 colaboradores, que corresponde al personal administrativo del áreaen estudio perteneciente a Essalud – Jesús María.

3.5.2. Muestra.

La muestra está constituida por sesenta 78 colaboradores de la mencionada gerencia central de prestaciones de salud del seguro social de Essalud – JesúsMaría, tal como demuestran los siguientes cálculos. Se aplicó la siguiente fórmula, tomado de Pino (2015).

$$n = \frac{Z^2.p.q.N}{e^2\,(N-1) + Z^2.p.q} \qquad n = \frac{(3.84).(0.5)(0.5)(97)}{(0.05)^2\,(96) + (3.84)(0.5)(0.5)} \approx 78$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra = 78

N: Tamaño de la población = 97

Z: Nivel de confianza al 95%(Valor correspondiente a la distribuciónde Gauss) y tiene un valor = 1.96

e: Error de estimación permisible al 5% de error es = 0.05.

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar (Proporción de la variablede estudio), se asume p = 0.5

q : probabilidad de error, q = 1- p = 0.5Muestreo.

Determinada por el método de muestreo probabilístico aleatorio simple. (Acuña, 2016, p. 233).

3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de la información.

3.6.1. Técnica.

En el desarrollo de la presente investigación se utilizará la técnica de investigación de la encuesta, la observación, la entrevista, la psicometría.

Según Mejía (2010), esta “es una técnica de investigación, realizada sobre unamuestra representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados por escrito con la intención de obtener mediciones cuantitativas de

una gran variedad de características objetivas y subjetivas dela población" (p.158).

3.6.2. Instrumentos.

En la investigación se utilizarán los siguientes Instrumentos:

- Instrumento N° 1. Clima Organizacional
- Instrumento N° 2. La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.

Tabla 4.
Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Ficha técnica.

-	Nombre del Test	Escala de satisfacción Laboral
-	Nombre / Autor	Sony Palm.
-	Procedencia	Estados unidos.
-	Particularidad	Instrumento de información Psicológico.
-	Objetivo	Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.
-	Escala tipo	Likert
-	Administración	Individual o colectiva
-	Tiempo	Aproximadamente 15 min
-	Utilidad	Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
-	Edad	17 en adelante.
-	Datos normativos	Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original.
-	Estructuración	4 factores (23 ítems).

Fuente: Factores de SL-SPC

Factor I: Tareas significativas.

Factor II: Condiciones de trabajo

Factor III: Reconocimiento personal y/o social.

Factor IV: Beneficios económicos.

3.6.3. Descripción de las normas de aplicación.

- Al momento de la aplicación se le presentara a los evaluados una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma.
- Se agradecerá a los evaluados que respondan con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

3.6.4. Descripción de las normas de calificación:

La calificación del instrumento corresponde a las indicaciones de la técnica Likert, siendo de 1 a 3 y en función a si el ítem es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 27 a 135 puntos. Los puntajes se asignan como sigue. S = Siempre = 3 Puntos. CS = Casi Siempre = 2 PuntosAV = A veces = 1 Punto.

Si es negativo el ítem se invierten las puntuaciones: (Ítem 2,5,6,10,11,12,13,17,19,24). Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Tabla 5.
Distribución de ítems de satisfacción laboral SL-SPC.

Factor I	Significación de tareas	3,4,7,18,21,22,25,26.
Factor II	Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27
Factor III	Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19,24.
Factor IV	Beneficios económicos	2,5,9,10,16

Fuente: Distribución de ítems. SL - SPC.

Tabla 6.
Categorías diagnósticas de satisfacción laboral Escala SL – SPC.

Nivel Satisfacción laboral	Tareas significativas	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 ó mas	41 ó mas	24 ó mas	20 ó mas	117 ó mas
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	19 – 23	16 - 19	103– 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 - 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 - 10	75 – 88
Muy insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 o menos

Fuente: Niveles de SL - SPC

3.6.4.1. InterpretaciónFactor I:

Tareas significativas.

En niveles muy satisfechos indican que para el o los colaboradores de la institución en estudio prima la apreciación personal y esta se correlaciona con la opinión del colectivo en general para expresar que su trascendencia es relativa a determinados valores personales o sociales debe en este sentido identificarse los valores asociados al trabajo y a las atribuciones ausentes a fin de reevaluar los valores y disposiciones necesarias.

El nivel promedio refleja atribuciones de valor relativas o insuficientes, revisar las experiencias favorables y adversas que pueden ayudar a mejorar sus significados laborales. Nivel insatisfecho revelan que el trabajo tiene poco significado personal y social mientras que el nivel muy insatisfecho indica queel trabajo no está asociado a significados personales y sociales transcendentes, en ambos casos debe indicarse las creencias y valoresnegativas hacia el trabajo y desarrollar sensibilización acerca de la importancia de la actividad laboral satisfactoria para resultados personales y grupales.

3.6.4.2. Factor II: Condiciones de trabajo.

Muy satisfecho indica que los elementos físicos, materiales y de relación con la autoridad proveen positiva disposición al trabajo, por lo que estas deben retroalimentarse y mantenerse.

El nivel satisfecho evidencia que algunos elementos físicos, materiales y normativos y/o de relación al trabajo, por lo que evaluarlos y plantear ajustes es una tarea remediaría. Los puntajes que ubican nivel insatisfecho en este factor, evidencian que las condiciones de trabajo generan sentimientos de indisposición hacia el trabajo, mientras que niveles de muy insatisfecho estarían asociados a sentimientos adversos, en ambos casos la tarea de cambio debe orientarse hacia la identificación de las condiciones preestablecidas.

3.6.4.3. Factor III: Reconocimiento personal y/o social.

En niveles de muy satisfecho se asocian a un trato de jefes y/o de compañeros agradable y positivo a la disposición al trabajo. Las puntuaciones.

Que se ubican en niveles de satisfecho indican que el trato de jefes y/o de compañeros es agradable aunque no necesariamente estable en circunstancias diversas, por lo que identificar estar es vital para la alta gerencia.

3.6.4.4. Factores finales:

Retribución económica.

La recompensa monetaria a los trabajadores expresa niveles diversos que semanifiestan según los méritos y rangos obtenidos.

3.7. Métodos de análisis de datos.

Los métodos a utilizar en el estudio para el procesamiento de la información obtenida de la muestra son como se detalla:

- Codificación de los instrumentos para generar la base de datos
- Vaciado de la base datos al programa SPSS v24.
- Análisis estadístico descriptivo, generación de tablas y figuras de frecuencias y porcentajes con sus respectivas interpretaciones.
- Determinación de la fiabilidad de los instrumentos de las escalas de las dos variables de estudio y de sus dimensiones con el índice de confiabilidad Alpha de Cronbach.

- Prueba de normalidad para determinar el tipo de distribución de datos se utilizó la prueba de normalidad con el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov (K-S) con un nivel de significancia ($p<0.05$) con 5% de error y 95% deconfianza.
- Para la prueba de hipótesis se aplicó la estadística inferencial con el Índice de correlación Rho de Pearson para determinar la relación entre las variables estudiadas.

3.8. Aspectos éticos.

En la presente investigación se consideraron los aspectos éticos que son fundamentales, ya que se contó con la participación permanente de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María. Así mismo nos basamos en el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú y el Código de ética de investigaciones de la Universidad Telesup. Esta contó con la autorización correspondiente de ellos y de igual forma se contó con el apoyo, consentimiento y colaboración de la institución enestudio. Asimismo, se mantuvo la particularidad, el anonimato de los sujetos encuestados y el respeto en todo momento hacia cada una de las personas. Tambien se tomó en cuenta el reglamento de laLEY Nº 29783, LEY deseguridad y saludenel trabajo, dado por Decreto Supremo Nº 005-2012-TR. Asi como la RM N° 312-2011/MINSA. Documento Técnico Protocolos de Exámenes Médico Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de losExámenes Médicos obligatorios por Actividad y la R.M. 004-2014/MINSA que modifica el documento técnico “Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad”. (ver anexos).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Se realizó el análisis estadístico con los estadígrafos descriptivos frecuencia yporcentaje y también se utilizó el estadígrafo inferencial Rho de Pearson parala prueba de hipótesis, los datos fueron analizados con ayuda del paquete estadístico SPSS versión 25, con el cual se elaboraron las tablas los cuales fueron interpretados. Para el cual todas estas mediciones se realizaron con unnivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

A continuación, se presentan los resultados que fueron analizados e interpretados con ayuda del software estadístico SPSS versión 24, con el cualse efectuó el análisis descriptivo con los cuales se elaboraron tablas y figuras con su respectiva interpretación.

Tabla 7.
Niveles del clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	34	43,4
	Casi siempre	38	49,1
	Siempre	6	7,5
	Total	78	100,0

En la tabla 7 se aprecia que acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos respecto a la variable en estudio, el 49,1% de los encuestados afirmaron que casi siempre hubo un buen clima organizacional y el 43,4% opinó que a veceslo hubo y el 7,5% respondió que siempre lo hubo. Por tanto, se puede afirmar que el clima organizacional tuvo una tendencia casi siempre de nivel moderado, tal como se muestra en la siguiente figura.

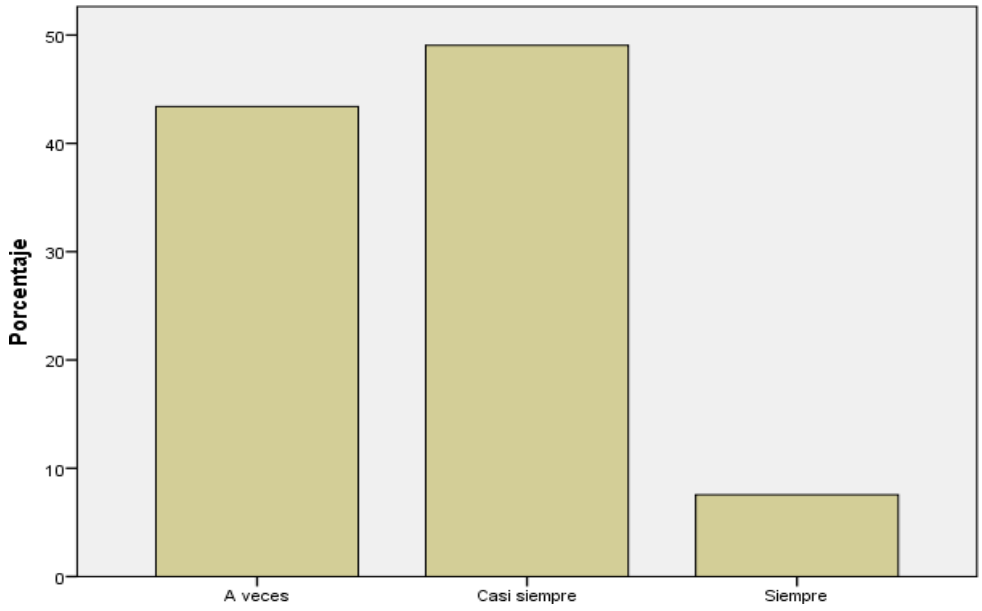


Figura 2. Niveles del clima organizacional.

Tabla 8.
Niveles de Satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	29	37,7
	Casi siempre	37	47,2
	Siempre	12	15,1
	Total	78	100,0

En la tabla 8 se aprecia que acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos respecto a la variable en estudio, el 47,2% de los encuestados afirmaron estarcasi siempre satisfechos en su trabajo, el 37,7% opinó que a veces estuvo satisfecho y el 15,1% respondió que siempre estuvo satisfecho.

Por tanto, se puede afirmar que la Satisfacción laboral casi siempre tuvo una tendencia de nivel moderado, tal como se muestra en la siguiente figura

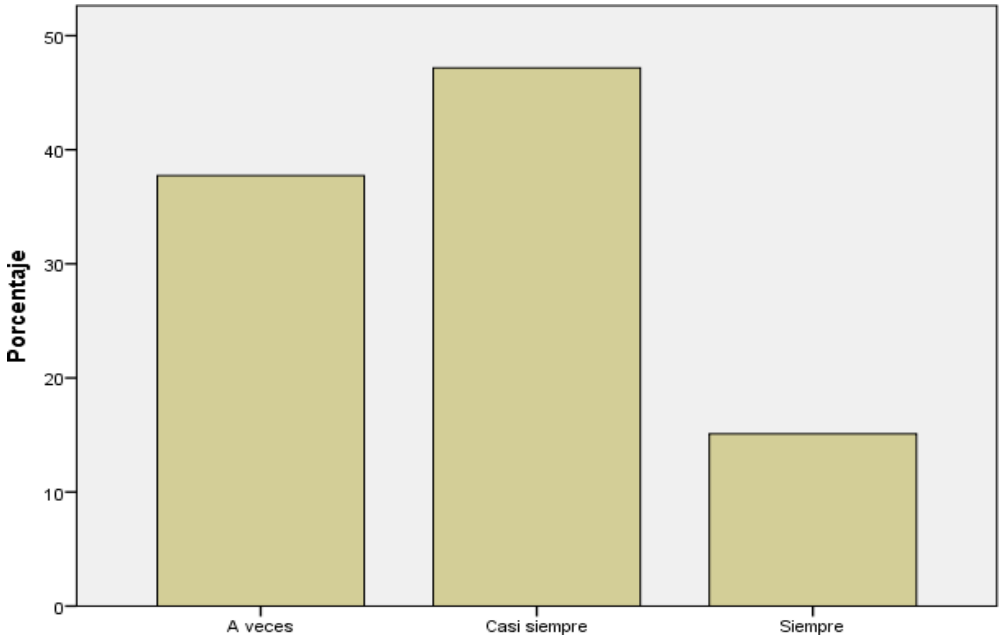


Figura 3. Niveles de Satisfacción laboral.
Fuente: Spss. V25.

4.2. Prueba de la hipótesis general.

H_0: El clima organizacional **no** tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

H_a: El clima organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacciónlaboral en los trabajadores de la referida gerencia del seguro social Essalud.Jesús María, 2018.

Tabla 9.
Aplicación del estadígrafo R de Pearson en la H.G.

		V (1): Clima organizacional	V (2): Satisfacciónlaboral
V (1): Clima organizacional	Correlación R dePearson	1	0,390**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	78	78
V (2): Satisfacción laboral	Correlación dePearson	0,390**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	78	78

En la tabla 9 se aprecia que el clima organizacional y la satisfacción laboral, alcanzaron una correlación con Rho de Pearson = 0,390 obteniendo un valor de prueba p = 0,000 el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Por tanto, se puede afirmar que. El clima organizacional tuvo relación directa y significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la referida gerencia en estudio del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

4.3. Prueba de la primera hipótesis específica.

H_0: La motivación no tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de la unidad gerencial del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

H_a: La motivación tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de la oficina de gestión referida del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

Tabla 10.
Aplicación de R de Pearson en la H.E.1.

		X1: Motivación	Y1: Tareas significativas
X1: Motivación	Correlación R dePearson	1	,280*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	78	78
Y1: Tareas significativas laboral	Correlación dePearson	,280*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	78	78

En la tabla 10 se aprecia que La motivación y las tareas significativas, alcanzaronuna correlación con R de Pearson = 0,280 obteniendo un valor de prueba p = 0,013 el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto se puede afirmar que. La motivación tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de esta oficina de gestión de prestación del servicio social de salud. Essalud. Jesús María, 2018.

4.4. Prueba de la segunda hipótesis específica.

H_0: La supervisión tiene relación directa y significativa con las condiciones de lostrabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

H_a: La supervisión tiene relación directa y significativa con las condiciones de lostrabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

Tabla 11.
Aplicación de R de Pearson en la H.E.2.

		X2: Supervisión	Y2: Condiciones detrabajo
X2: Supervisión	Correlación dePearson	1	,314**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	78	78
Y2: Condiciones de trabajo	Correlación dePearson	,314**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	78	78

En la tabla 11 se aprecia que La supervisión y las condiciones de los trabajadores, alcanzaron una correlación con R de Pearson = 0,314 obteniendo un valor de prueba p = 0,005 el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula.

Por tanto, se puede afirmar que la supervisión tuvo relación directa y significativa con las condiciones de los trabajadores de la gerencia en estudio de la entidad Essalud. Jesús María, 2018.

4.5. Prueba de la tercera hipótesis específica.

H_0: La comunicación no tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones en Essalud. Jesús María, 2018.

H_a: La comunicación tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

Tabla 12.
Prueba de la tercera Hipótesis específica.

		X3: Dirección gerencial	Y3: Desempeñodocente
X3: Dirección gerencial	Correlación dePearson	1	,360**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	78	78
Y2: Condiciones de trabajo	Correlación dePearson	,360**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	78	78

En la tabla 12 se aprecia que. La comunicación y el reconocimiento personal y/osocial de los trabajadores alcanzaron una correlación con R de Pearson = 0,360 obteniendo un valor de prueba p = 0,001 el cual es altamente significativo,en base a esta evidencia estadística se trabajó con la hipótesis alternativa.

Por tanto, se puede afirmar que. La comunicación tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

4.6. Prueba de la cuarta hipótesis específica.

H_0: El trabajo en equipo no tiene relación directa y significativa con los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

H_a: El trabajo en equipo tiene relación directa y significativa con los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

Tabla 13.
Prueba de la cuarta hipótesis específica.

		X1: Trabajo enequipo	Y1: Beneficios económicos
X1: Trabajo en equipo	Correlación dePearson	1	,299*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	78	78
Y1: Beneficios económicos	Correlación dePearson	,299*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	78	78

En la tabla 13 se aprecia que. El trabajo en equipo y los beneficios económicos,alcanzaron una correlación con R de Pearson = 0,299 obteniendo un valor deprueba p = 0,016 el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis Ho. Por tanto, se puede afirmar que. El trabajoen equipo tiene relación directa y significativa con los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Teniendo en cuenta que el objetivo general del estudio fue determinar la relaciónentre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de Essalud.Jesús María, 2018. Así mismo, los resultados de la prueba de hipótesis general, indicaron que las estrategias gerenciales y el desempeño docente alcanzaron unacorrelación con r de Pearson = 0,390 obteniendo un valor de prueba p = 0,000 elcual es altamente significativo. Este hallazgo estadístico, guarda relación con las comprobaciones realizadas porinvestigadores a nivel internacional y nacional, tales como. Cabrera (2018), en la tesis titulada. "*Clima institucional en las satisfacciones percibidas por los trabajadores de una Institución Pública Peruana*", presentada en la Universidad San Martin de Porres para la obtención del título profesional para lo cual se planteócomo objetivo determinar la relación del clima organizacional. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0042 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Así mismo es coherente con los resultados de Vallejos (2017), en la tesis titulada. "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin dePorres 2017"*, de la Universidad de Lima para obtener el grado académico de Master en Psicología, tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la referida Microred,la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional y satisfacción Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Con esta investigación se evidencio que existe valores significativos para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que elcoeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relaciónentre las

variables, el cual es altamente significativo.

En base a que nuestra investigación fue. Establecer la relación entre la motivacióny las tareas significativas de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018. Así mismo, teniendo en cuenta los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica, indicaron que. El planeamiento gerencial y el desempeño docente alcanzaron una correlación con r de Pearson = 0,280 obteniendo un valor de prueba p = 0,013 el cual es altamente significativo.

Esta comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Ascarza (2017), en la tesis titulada. “Clima institucional y sus correlaciones con las *satisfacciones encontradas en los colaboradores de una institución*”, en la PUCP, para obtener el grado académico de Magister en Administración, tuvo como objetivo fue planteado a todo el personal de las referidas instituciones educativas estatales, para esto se le administro un cuestionario de percepción del clima organizacional, de Litwin y Stringer; cuestionario de satisfacción laboral *“*Overall Job Satisfaction”, de Warr, Cook y Wall; y el cuestionario de percepción de la gestión educativa, de Ascarza. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis de confiabilidad y validez. Para la muestra, dado que el tamaño poblacional es relativamente pequeño, el muestreo fue no probabilístico de tipo censal. Sin embargo, las limitaciones redujeron el tamaño poblacional a un total de 335 examinados, a quienes se les aplicó los instrumentos indicados. Luego se correlacionaron, utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima organizacional, satisfacción laboral y percepción de la gestión Educativa en el personal de las instituciones estatales. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0011 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que, el segundo objetivo específico de esta investigación fue.Establecer la relación entre la supervisión y las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Los resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica, indicaron que. La organización gerencial y el desempeño docente alcanzaron una correlación con r de Pearson = 0,314 obteniendo un valor de prueba p = 0,005 el cual esaltamente significativo. Esta comprobación no está muy lejos de las verificacioneshechas por.

Duran (2017), presento la tesis titulada. "*Clima empresarial y las repercusiones en el rendimiento de colaboradores del área de Balcón de servicios del Gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Ambat*o", en la Universidad de Guayaquil, para obtener el grado académico de Master en Psicología organizacional, fue una investigación descriptiva correlacional, tuvo como objetivo general que el área del balcón del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Municipio de Ambato, tenga un enfoque cualitativo y cuantitativo, la investigación fue de nivel descriptiva correlacional, trabajo con unamuestra de 90 personas de los cuales 60 fueron colaboradores del Municipio de Ambato y 30 ciudadanos usuarios. Siendo las conclusiones. La Alcaldía en estudio mejoró las relaciones con sus empleados a través de la imagen laboral y la responsabilidad, por lo que la entidad ha contratado expertos como asesores en este tema dando resultados positivos, además de responder ensu mayor parte con las obligaciones económicas atrasadas de sus trabajadores, asimismo tuvieron como fin último, motivarlos para que así sean más productivosy esa eficiencia haga que la Alcaldía logre mayores beneficios. Con estos puntos clave se dio solución a sus problemas o las deficiencias que ese momento presentó la administración. La propuesta estuvo encaminada a superar dichas deficiencias y mejorar el ambiente laboral de trabajo dado que al tener un buen clima organizacional se garantizó un trabajo eficiente por parte de los empleados,lo que conlleva a generar un mejor servicio para los usuarios que a diario requierende los servicios municipales. El autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0049 con elestadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo. Teniendo en cuenta que el tercer objetivo específico de nuestra investigación fue.Establecer la relación entre la comunicación y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

Los resultados de la prueba de la tercera hipótesis específica, indicaron que. La dirección gerencial y el desempeño docente alcanzaron una correlación con r de Pearson = 0,360 obteniendo un valor de prueba p = 0,001 el cual es altamente significativo. Nuestra comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Onofre(2017), en la tesis titulada. "Influencia del clima y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES del Gobierno Ecuatoriano", presentada en la Pontificia Universidad Católica de Quito, para obtener el grado académico de Magíster en

Psicología Industrial. El objetivo fue explicar la influencia del clima y satisfacción en el desempeño laboral de la mencionada institución, fue una investigación de tipo aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental correlacional transversal de enfoque cuantitativo, la población en fue de 53 colaboradores, 28 mujeres y 25 hombres. De esta población, 6 son directores: 3 hombres y 3 mujeres, y 47 personas entre analistas y asistentes, los instrumentos usados en la investigación para medir el clima organizacional tuvo 49 ítems que miden 8 dimensiones: Métodos de mando, motivación, comunicación, influencia, toma de decisiones, planificación institucional, control y perfeccionamiento. En el mismo instrumento se midió la satisfacción del personal mediante 14 ítems. Para medir el desempeño laboral, se utilizó un instrumento con 11 ítems, y fue aplicado a los 6 directores/as. Los instrumentos fueron previamente elaborados y probados con una muestra piloto de 10 trabajadores, que sirvió para seleccionar y afinar las preguntas objeto del estudio, el autor obtuvo un valor de prueba p = 0,0069 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que el cuarto objetivo específico de nuestra investigación fue.Estudiar cómo repercutió la implementación del plan de mejora en los beneficios económicos de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

Los resultados de la prueba de la cuarta hipótesis específica, indicaron que. El trabajo en equipo y los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud, alcanzaron una correlación con Rho de Pearson = 0,299 obteniendo un valor de prueba p =0,0016 el cual es altamente significativo.

Nuestra comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Pereira.(2016), en la tesis titulada "*Clima laboral y servicio al cliente en el Hospital Privadode la Zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango"*, presentada en la Universidad Autónoma, para obtener el título de Licenciada en Psicología, tuvo como objetivo general. Establecer la relación del clima laboral con el servicio al cliente en el mencionado hospital, la investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental correlacional transversal, trabajo con una población muestral de 30 colaboradores de enfermería, recepción, concina, lavandería, consejería, laboratorio y guardia, siendo estos de ambos sexos, entre las edades de 24 y 61

años, aplico los instrumentos. Siendo las conclusiones. Respecto al cliente, este manifestó que estuvo plenamente satisfecho porque se fortaleció la armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además ellos reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requerían de una cultura institucional para fortalecer el clima laboral en todos los servicios del hospital así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para continuar prestando un servicio con alta calidad. Mejora de las remuneraciones meritocráticamente basado en la experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene y del clima laboral. Se hizo un inventario de los procedimientos en cada servicio del hospital para verificar que estos siempre faciliten un servicio de calidady dar una inducción a todos los colaboradores al momento de iniciar su relación laboral para que al momento de tomar posesión de su cargo estén familiarizadoscon dichos procesos. Que el servicio en el hospital sea de calidad a partir de un buen clima laboral y tener un trato cordial entre los colaboradores para que este brinde un buen el servicio a los clientes y/o pacientes. El autor obtuvo un valor deprueba p = 0,0033 con el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es altamente significativo.

VI. CONCLUSIONES

Se arribó a las siguientes conclusiones en base a los objetivos trazados:

Primera: Se pudo determinar que el clima organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

Segunda: Se confirmó que la motivación tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

Tercera: Se confirmó que la supervisión tiene relación directa y significativa con las condiciones de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

Cuarta: Se confirmó que la comunicación tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

Quinto: Se confirmó que el trabajo en equipo tiene relación directa y significativa conlos beneficios económicos de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018.

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Recomendamos a los gestores de la institución en estudio considerar ensu quehacer profesional el Clima Organizacional, puesto que las evidencias indican que, esta tiene relación significativa con la satisfacciónlaboral que como el caso de nuestra investigación esta demostrada con evidencias estadísticas.

Segunda. Recomendamos a lo(a)s, Directores y sub directores de la institución enestudio, tener claro que. La motivación tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de Essalud.Jesús María, que como el caso de nuestra investigación esta demostrada con evidencias estadísticas.

Tercera. Recomendamos a lo(s), directivos y Jefes de áreas de la institución en estudio que, la supervisión tiene relación directa y significativa con las condiciones de los trabajadores de Essalud. Jesús María, 2018, que como el caso de nuestra investigación está demostrada con evidencias estadísticas.

Cuarta. Recomendamos a lo(a)s, especialistas, docentes, directivos e investigadores de la institución en estudio que, la comunicación tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social a todos los colaboradores de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018, que como el caso de nuestra investigación está demostrada con evidencias estadísticas.

Quinto. Recomendamos a lo(a)s, especialistas, docentes, directivos e investigadores de la institución en estudio que, el trabajo en equipo tienerelación directa y significativa con los beneficios económicos a todos loscolaboradores en las prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana, P. (2014). Tesis: Gestión y clima laboral en las I.E. Francisco Bolognesi y Nuestra Señora de Fátima de la Oroya Junín. Fondo Editorial de la UniversidadDaniel Alcides Carrión.

Alva, M y Morales, R. (2014). El clima laboral: Estudio de casos. Editorial McGraw Hill. Madrid.

Aldag, M y Brief, P. (2016). *Los beneficios económicos en las empresas*. EditorialMcGraw Hill. Madrid

Arbaiza, L. (2017). La comunicación estratégica en las empresas. Ed. Torre Blanca. Lima.

Andresen, J. Domsch, P y Cascorbi, M. (2017). *Los beneficios económicos*. Ed. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

Anzola, E. (2017). Clima organizacional: Factores estratégicos. Editorial McGraw Hill. Madrid.

Boada, J y Tous, P. (2016). *Los beneficios económicos en las empresas*. EditorialPirámide. Quito.

Bohlander, G. Snell, S. Morris, S, (2018). El trabajo en equipo en las empresas. Prentice Hall. Buenos Aires.

Cachuan, P. (2015). *Percepción del clima organizacional en las organizaciones lineales.* Fondo Editorial de la Universidad de San Martin de Porres.

Chiavenato. (2014). *Administración de los recursos humanos.* Editorial México. Mc. Graw Hill.

Davis, E y Newstrom, Q. (2016). *La satisfacción laboral.* Editorial México. Mc. GrawHill.

De la Cruz, I. (2014). *La comunicación: Un aspecto formal e informal en la empresa.* Fondo Editorial de la Universidad autónoma de nuevo león. México

Fermín, T. (2016). *Las tareas significativas en las empresas*. Fondo Editorial de la Universidad de San Martin de Porres. Lima.

Fermini, U. (2017). *Las tareas significativas organizacionales*. Ed. Pirámide. Lima.

Gan, O y Berbel, T. (2016). *Satisfacción laboral en las organizaciones*. Prentice Hall. Buenos Aires.

García, L. (2016). *Aspectos clave en toda organización*. Editorial Pirámide. México.

Goleman, D (2015). El clima organizacional y los modelos de estudio de clima. Editorial McGraw Hill. Santiago.

Gonzales, R. (2016). *La satisfacción laboral.* Fondo Editorial de la Universidad de SanMartin de Porres.

Grande, M. (2017). Satisfacción laboral. Editorial. Trillas. Maracaibo.

Gordon (2014). La comunicación efectiva en las organizaciones. Editorial Pirámide. Quito.

Hernández (2016). *La supervisión: Un enfoque organizacional. Lima:* Ed. Trillas.

Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. (2016). *Trabajo en equipo en las empresas*. Prentice Hall. Buenos Aires.

Nunes, M. (2016). *Los beneficios económicos*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Newstron, D. (2016). *Satisfacción laboral en el campo organizacional.* Editorial Mc Graw Hill. México.

Palma (2016). El clima organizacional laboral: Supervisión. Fondo Editorial de laUniversidad Javeriana de Bogotá.

Pintado (2016). *La satisfacción laboral.* Ediciones Díaz de Santos. Madrid: ISBN 9788479786243.

Porto, P y Merino, S. (2017). *Relación laboral.* Editorial McGraw Hill. Madrid. Pose, G. (2015). *El reconocimento personal y/o social organizacional*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Robbins, S & Judge, T. (2017). *La comunicación en las empresas formales*. EditorialPrentice Hall. Buenos Aires.

Sarmiento, T. (2015). El clima organizacional: Una Visión integral en las organizaciones. Lima: Fondo de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Seisdedos, H. (2016). Clima organizacional: Un análisis desde la perspectiva gerencial. Editorial Pirámide. Quito.

Socorro, M. (2016). El reconocimento personal y/o social en las empresas. *Ed. Trillas. Lima.*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Essalud. Jesús María, 2018"

AUTOR: Bach. Broncano Vásquez Oswaldo Alberto.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
General ¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018? **Específicos** 1. ¿Cómo es la relación entre la motivación y las tareas significativas de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018? 2. ¿Cómo es la relación entre la supervisión y las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018? 3. ¿Cómo es la relación entre la comunicación y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018? 4. ¿Cómo es la relación entre el trabajo en equipo y los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018?	**General** Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. **Específicos** 1. Establecer la relación entre la motivación y las tareas significativas de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. 2.Establecer la relación entre la supervisión y las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. 3.Establecer la relación entre la comunicación y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. 4. Establecer la relación entre el trabajo en equipo y los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.	**General** El clima organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. **Específicas** 1. La motivación tiene relación directa y significativa con las tareas significativas de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. 2.La supervisión tiene relación directa y significativa con las condiciones de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. 3.La comunicación tiene relación directa y significativa con el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018. 4.El trabajo en equipo tiene relación directa y significativa con los beneficios económicos de los trabajadores de la gerencia central de prestaciones de salud del seguro social Essalud. Jesús María, 2018.	V1: Clima Organizacional V2: Satisfacción laboral	- Motivación - Supervisión - Comunicación - Trabajo en equipo - Tareas significativas - Condiciones de Trabajo - Reconocimiento Personal y/o Social. - Beneficios Económicos	**Tipo Investigación** Aplicada **Nivel Investigación** Descriptivo **Diseño Investigación** No-experimental-correlacional-transversal **Población** 97 personas **Muestra** 78 colaboradores encuestados. **Muestreo** Probabilístico aleatorio simple. **Técnica:** Encuesta, entrevista, observación **Instrumento:** Cuestionario N° 1. Referente al Clima Organizacional Cuestionario N° 2. Referente a la Satisfacción laboral.

Anexo 2: Instrumento

INSTRUMENTO N° 1

Cuestionario referente al: Clima Organizacional.

Indicaciones:

Estimado Sr. /Sra. / Srta.: Colaborador(a). La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Clima Organizacional de la Institución donde Ud. Labora. Esta información será usada de manera anónima, así que por favor dedique unos minutos de su tiempo y responda con sinceridad cada enunciado.

Las respuestas solo tienen tres opciones, marcar en el casillero en blanco al final de cada pregunta en la opción de su preferencia. Teniendo en cuenta que:

Siempre = 3
Casi siempre = 2
A veces = 1

ítem	¿Considera Ud. que es importante tener seguridad en sí mismo al momento de realizar las tareas asignadas en su trabajo a diario?	Respuesta
1	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
2	¿Percibe Ud. que los directivos aceptan a los trabajadores con sus defectos y virtudes en su trabajo a diario?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
3	¿Siente Ud. satisfacción en cuanto al trato y beneficios que le brindan en su trabajo a diario por parte de los directivos?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
4	¿Considera Ud. que en la institución al cual pertenece se crea e innova constantemente para mejorar en todos sus procesos?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	

5	¿Cree Ud. que en la institución al cual pertenece, se adaptan sin problemas a los cambios que se pueda presentar el Ministerio de Salud?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
6	¿Considera Ud. las tareas que realiza en el puesto de trabajo en la institución al cual pertenece le resulta agradable y familiar?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
7	¿Considera Ud. que la remuneración que recibe es justo en cuanto al trabajo que realiza?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
8	¿Considera Ud. que el directivo de la institución trata a todo su equipo de trabajo con igualdad?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
9	¿Considera Ud. que el directivo de la institución asigna las tareas de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
10	¿Considera Ud. que existe una excelente comunicación entre directivos y trabajadores en la institución al cual pertenece?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
11	¿Considera Ud. que existe unión en los equipos de trabajo de las diferentes áreas de la institución al cual pertenece?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
12	¿Percibe Ud. que los colaboradores y directores trabajan de manera responsable al momento de realizar sus tareas?	
	Siempre	

	Casi siempre	
	A veces	
13	¿Considera Ud. que en la institución al cual pertenece, cumplen con los objetivos establecidos por los Directivos?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
14	¿Cree Ud. que los trabajadores en la institución al cual pertenece cumplen con las tareas asignadas cada día?	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	

¡Gracias por su colaboración!.

INSTRUMENTO N° 2

Cuestionario referente a la: Satisfacción laboral.

Indicaciones:

Estimado Sr. /Sra. / Srta.: Colaborador(a). La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Satisfacción laboral. Esta información será usada de manera anónima, así que por favor dedique unos minutos de su tiempo y responda con sinceridad cada enunciado.

Las respuestas solo tienen tres opciones, marcar con una "X", en el casillero en blanco al final de cada pregunta en la opción de su preferencia. Teniendo en cuenta que:

Siempre = 3
Casi siempre = 2
A veces = 1

Si algún aspecto de la lista no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta:				
1	Considera Ud. que es mejor buscar las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo (autosatisfacción).			
2	Encuentra Ud. las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.			
3	Percibe Ud. que hay oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan profesionalmente.			
4	Esta Ud. satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza en esta institución.			
5	Considera Ud. que los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar al mes están técnicamente planificadas.			
6	Percibe Ud. limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.			
7	Esta Ud. satisfecho con el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.			
8	Percibe Ud. que la iluminación de su lugar de trabajo es buena.			
9	Siente Ud. que en su lugar de trabajo hay buena ventilación.			
10	Percibe Ud. que la temperatura de su local de trabajo es idónea a las estaciones del año.			
11	Considera Ud. buena las oportunidades de formación y/o capacitación que le ofrece su la institución donde labora.			
12	Considera Ud. buena las oportunidades de promoción y/o asenso en la carrera que le ofrece la institución donde labora.			
13	Considera Ud. buena las relaciones personales con sus superiores en la institución donde labora.			
14	Considera Ud. positivo la supervisión que ejercen sobre usted en la institución donde labora.			
15	Considera Ud. que esta bien la proximidad y frecuencia con que es supervisado en la institución donde labora.			
16	Considera Ud. que es la forma idónea en que sus supervisores juzgan su tarea.			
17	Percibe Ud. que hay "igualdad" y "justicia" en el trato que recibe en la institución donde labora.			
18	Cree Ud. en el apoyo que recibe de sus superiores en la institución donde labora.			
19	Considera Ud. que tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.			
20	Considera Ud. que tiene participación en las decisiones de su departamento o sección en la institución donde labora.			
21	Cree Ud. que tiene participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la institución donde labora.			
22	Cuál cree Ud. que es el grado en que la institución donde labora cumple los convenios, disposiciones y leyes laborales.			
23	Considera Ud. buena la forma en que se da la negociación en la institución donde labora sobre aspectos laborales.			

¡Gracias por su colaboración!.

Anexo 3. Matriz de datos.

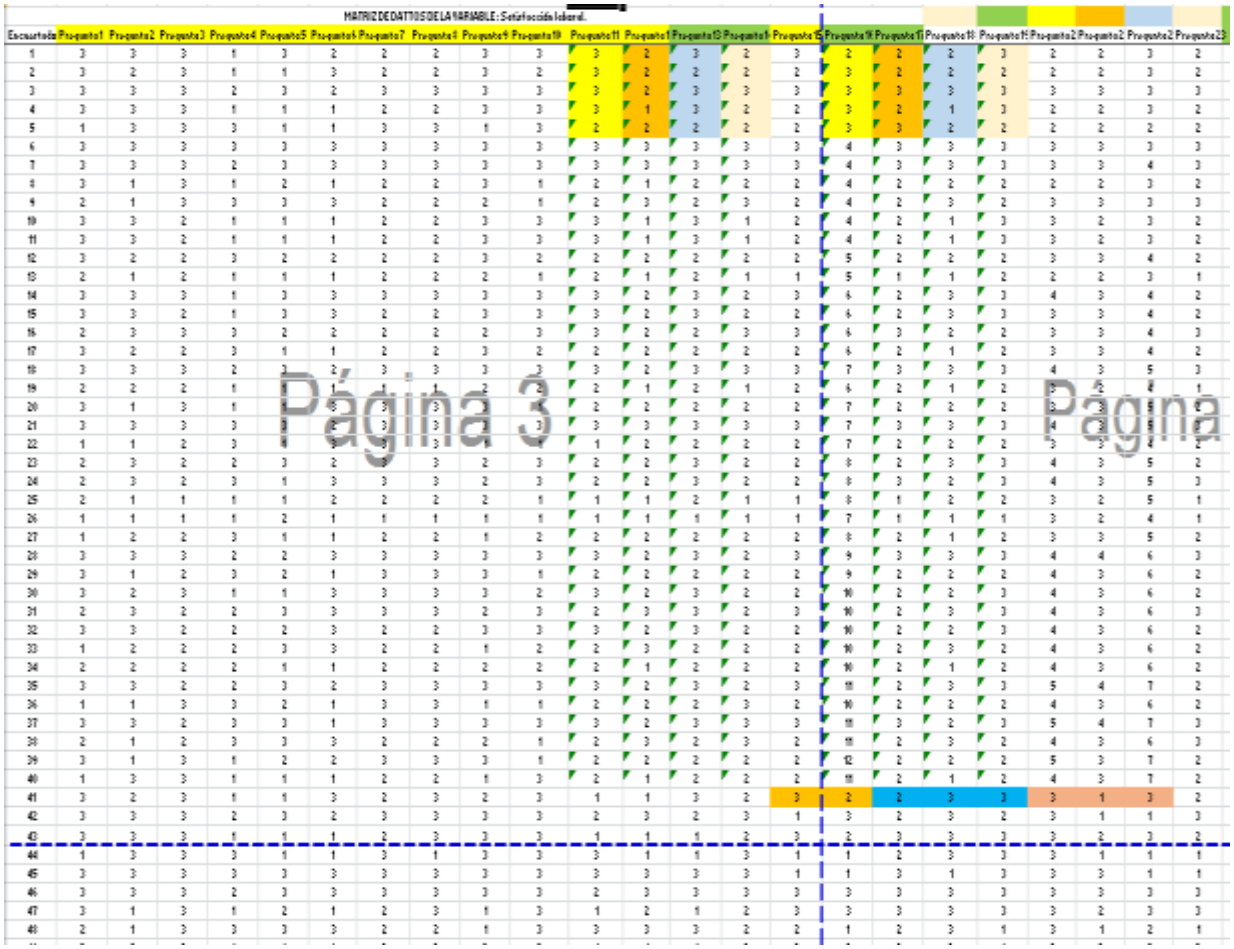
MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE: Clima Organizacional

Encuestado	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14
1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2
2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	3	2
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
4	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2
5	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	3	1	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2
9	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2
10	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2
11	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2
12	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
13	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
14	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
15	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2
16	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
17	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2
18	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
19	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
20	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
22	1	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3
23	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
24	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3
25	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
26	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
27	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2
28	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
29	3	1	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	3
30	3	2	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3
31	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
32	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
33	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2
34	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
35	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
36	1	1	3	3	2	1	3	1	1	3	3	2	1	3
37	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3
38	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2
39	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3
40	1	3	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2
41	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2
42	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	3	2
43	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
44	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2
45	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
48	3	1	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2
49	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2
50	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2
51	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2
52	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
53	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
54	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
55	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2
56	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
57	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2
58	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3

Página 1

Página 2

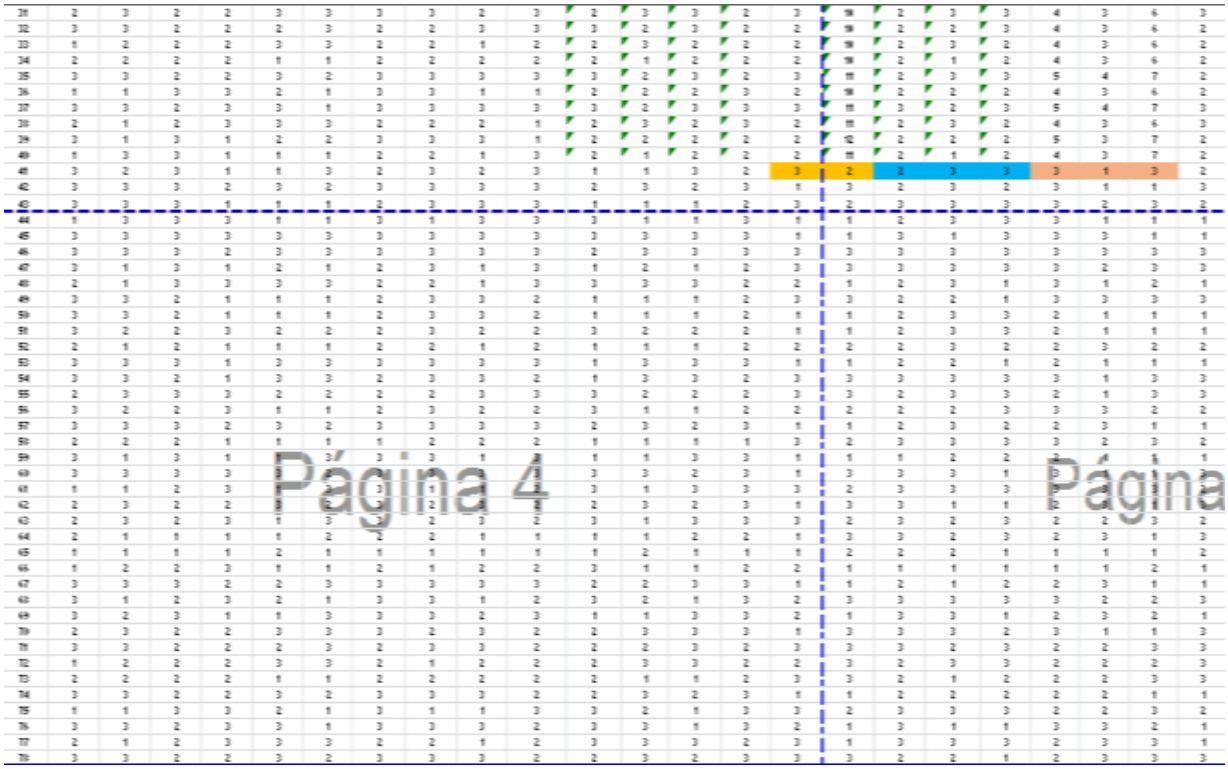
59	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
60	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3
61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
62	1	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3
63	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
64	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3
65	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
66	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
67	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2
68	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
69	3	1	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	3
70	3	2	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3
71	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
72	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
73	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2
74	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
75	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
76	1	1	3	3	2	1	3	1	1	3	3	2	1	3
77	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3
78	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2



MATRIZ DE DATTOS DE LA VARIABLE: Satisfacción laboral.

Encuestado	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23
1	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
2	3	2	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2
5	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
8	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2
9	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3
10	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2	4	2	3	3	2	3	3	2
11	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2	4	2	1	3	3	2	3	2
12	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3	4	2
13	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	3	1
14	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	6	2	3	3	4	3	4	2
15	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	6	2	3	3	3	3	4	2
16	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	6	3	2	2	3	3	4	3
17	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	6	2	1	2	3	3	4	2
18	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	7	3	3	3	4	3	5	3
19	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	6	2	1	2	3	2	4	1
20	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	7	2	2	2	3	3	4	2
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	3	3	3	4	3	4	3
22	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	7	2	2	2	3	3	4	2
23	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	8	2	3	3	4	3	5	2
24	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	8	3	2	3	4	3	5	3
25	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	8	1	2	2	3	2	5	1
26	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	2	4	1
27	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	8	2	1	2	3	3	5	2
28	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	9	3	3	3	4	4	6	3
29	3	1	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	9	2	2	2	4	3	6	2
30	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	10	2	2	3	4	3	6	2
31	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	10	2	3	3	4	3	6	3
32	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	10	2	2	3	4	3	6	2
33	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	10	2	3	2	4	3	6	2
34	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	10	2	1	2	4	3	6	2
35	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	11	2	3	3	5	4	7	2
36	1	1	3	3	2	1	3	3	1	1	2	2	2	3	2	10	2	2	2	4	3	6	2
37	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	11	3	2	3	5	4	7	3
38	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	11	2	3	2	4	3	6	3
39	3	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	12	2	2	2	5	3	7	2
40	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	11	2	1	2	4	3	7	2
41	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2
42	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3
43	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
44	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	1	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
48	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	1

Página 3 Página


Página 4
Página

Anexo 4. Validación de instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES		**PASTOR TALLEDO, Víctor**
1.2. GRADO ACADÉMICO		**DOCTOR**
1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA		**UAP, USMP, UIGV, UCV.**
1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Essalud. Jesús María, 2018.
1.5 AUTOR		Bach. Broncano Vásquez Oswaldo Alberto.
1.6 MENCIÓN		**:** Licenciado en Psicología.
1.7 NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS	**:**	Clima Organizacional - Satisfacción laboral.
1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD		**:**

a) De 01 a 09: (No valido, reformular)

b) De 10 a 12: (No valido, modificar)

c) De 12 a 15: (Valido, mejorar)

d) De 15 a 18: (Valido, precisar)

e) De 18 a 20: (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUCION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD VALORACIÓN CUANTITATIVA	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un organismo y lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. CONVIVENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
Sub total					8	40
Total		48				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.4): 48 x 0.4 = 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : Es válido, puede aplicar tal cual.

OPINIÓN APLICABILIDAD: Hay suficiencia.

Lugar y Fecha: San Isidro, 28 /09/2019.

Dr. Victor PASTOR TALLEDO.
Firma y sello del Experto

DNI: 15876906

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICION

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : **OCHOA TATAJE, Fredy**

1.2. GRADO ACADÉMICO : **DOCTOR**

1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : **UAP, USMP, UIGV, UCV.**

1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Essalud. Jesús María, 2018.

1.5 AUTOR : Bach. Broncano Vásquez Oswaldo Alberto.

1.6 MENCIÓN : Licenciado en Psicología.

1.7 NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS : Clima Organizacional - Satisfacción laboral.

1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No valido, reformular)**
b) **De 10 a 12: (No valido, modificar)**
c) **De 12 a 15: (Valido, mejorar)**
d) **De 15 a 18: (Valido, precisar)**
e) **De 18 a 20: (Valido, aplicar)**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUCION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANLITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
11. CLARIDAD VALORACIÓN CUANTITATIVA	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
14. ORGANIZACIÓN	Existe un organismo y lógica					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				X	
17. CONSITENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
18. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
20. CONVIVENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
Sub total					12	35
Total		47				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.4): 47 x 0.4 = 18.8

VALORACIÓN CUALITATIVA : Es válido, puede aplicar tal cual.

OPINIÓN APLICABILIDAD: Hay suficiencia

Lugar y Fecha: Pueblo Libre, 28 /09/2019.

DNI: 15145769

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICION

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1	**APELLIDOS Y NOMBRES**	**:**	**MANSILLA GARAYAR, José Alfredo**
1.2.	**GRADO ACADÉMICO**	**:**	**DOCTOR**
1.3	**INSTITUCIÓN QUE LABORA**	**:**	**UAP, USMP, UIGV, UCV, UNMSM**
1.4	**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**	**:**	Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Essalud. Jesús María, 2018.
1.5	**AUTOR**	**:**	Bach. Broncano Vásquez Oswaldo Alberto.
1.6	**MENCIÓN**	**:**	Licenciado en Psicología.
1.7	**NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS**	**:**	Clima Organizacional - Satisfacción laboral.

1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No valido, reformular)**
b) **De 10 a 12: (No valido, modificar)**
c) **De 12 a 15: (Valido, mejorar)**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUCION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANLITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
21. CLARIDAD VALORACIÓN CUANTITATIVA	Está formulado con lenguaje apropiado					X
22. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
23. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
24. ORGANIZACIÓN	Existe un organismo y lógica				X	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
27. CONSITENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
28. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
29. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
30. CONVIVENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
Sub total					12	35
Total		47				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.4): 47 x 0.4 = 18.8

VALORACIÓN CUALITATIVA : Es válido, puede aplicar tal cual.

OPINIÓN APLICABILIDAD: Hay suficiencia.

Lugar y Fecha: Lima, 28 /09/2019.

DNI: 21458050

Anexo 5: Resumen LEY 29783 de seguridad y salud en el trabajo

Resumen LEY 29783 de seguridad y salud en el trabajo

El 20 de agosto del 2011 entró en vigencia la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Objeto de la Ley N° 29783

• El objetivo de la ley es promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país.

Obligaciones de la Ley N° 29783

• Esta ley especifica que el empleador está obligado a garantizar condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores y asumir las implicancias económicas, legales y otras a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia del mismo.

Ámbito de Aplicación de la Ley N° 29783

• Esta ley es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios. Comprende a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada, trabajadores y funcionarios de sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, y trabajadores por cuenta propia.

Exámenes Médicos y Capacitación en Seguridad y Salud (Artículo 49)

• Practicar exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral a los trabajadores, acordes a los riesgos a los que están expuestos en sus labores, a cargo del empleador.

• Garantizar, oportuna y apropiadamente, capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el centro y puesto de trabajo: al momento de la contratación, cualquiera sea la modalidad o duración; durante el desempeño de su labor; y cuando se produzcan cambios en la función o puesto de trabajo o tecnología.

Resolución Ministerial Nº 312-2011/MINSA

• El empleador debe asegurar la presencia de un Médico Ocupacional mínimamente por 6 horas de permanencia diaria por 5 días a la semana cuando en el ambiente de trabajo existan 200 ó más trabajadores incluyendo los de servicios de terceros y de forma semipresencial o externo mínimamente por 4 horas diarias dos veces

por semana cuando en la empresa y/o el ambiente trabajo existan menos de 200 trabajadores incluyendo los de servicios de terceros

Sanciones Penales por Incumplimiento (Código Penal)

La Ley N° 29783 introdujo una disposición complementaria modificadora al Código Penal incorporando al Artículo 168-A Atentado contra las Condiciones de Seguridad e Higiene industriales lo siguiente:

• El que, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, no adopte las medidas preventivas necesarias para que los trabajadores desempeñen su actividad, poniendo en riesgo su vida, salud o integridad física, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de 2 años ni mayor de 5 años.

• Si, como consecuencia de una inobservancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo, ocurre un accidente de trabajo con consecuencias de muerte o lesiones graves, para los trabajadores o terceros, la pena privativa de libertad será no menor de 5 años ni mayor de 10 años

Indemnizaciones por Daños a la Salud en el Trabajo (Artículo 53).

• El incumplimiento del empleador del deber de prevención genera la obligación de pagar las indemnizaciones a las víctimas, o a sus derechohabientes, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales

• El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo determina el pago de la indemnización respectiva en el caso en se haya comprobado fehacientemente el daño al trabajador.

SUNAFIL LEY N°29981

• Organismo técnico especializado responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo por los empleadores.

• No realizar los exámenes médicos ocupacionales es considerado falta grave. (Nueva multa máxima por falta grave 100 UIT)

• Inicio de actividades de la SUNAFIL: 2014.

R.M. 004-2014/MINSA

Modifican el documento técnico “Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad”.

El artículo 100° de la Ley N° 26842, establece que: “Quienes conduzcan o

administrenactividades de extracción, producción, transporte y comercio de bienes o servicios, cualesquiera que éstos sean, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y de terceras personasen sus instalaciones o ambientes de trabajo".

Que, mediante Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, se creó el ConsejoNacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, como instancia máxima de concertación de materia de seguridad y salud en el trabajo, de naturaleza tripartita y adscrita al sector trabajo y promoción del empleo.

Que, asimismo, el literal d) del artículo 49° de la precitada Ley establece que el empleador,entre otras, tiene la obligación de practicar exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral a los trabajadores, acorde con los riesgos a los que están expuestos ensus labores, a cargo del empleador.

Que, el artículo 101° del Reglamento de la Ley N° 29783, aprobado por Decreto SupremoN° 005-2012-TR, contempla que: "(…). Los exámenes médicos deben ser realizados respetando lo dispuesto en los Documentos Técnicos de la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores expedidos por el Ministerio de Salud, o por el organismo competente, segúncorresponda".

Que, por Resolución Ministerial N° 312-2011/ MINSA, de fecha 25 de abril del 2011, se aprobó el Documento Técnico: "Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales y Guíasde Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad".

De conformidad con lo previsto en el Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley deOrganización y Funciones del Ministerio de Salud.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Modificar el numeral 6.6.1 del Documento Técnico: "Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los Exámenes MédicosObligatorios por actividad". aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 312- 2011/MINSA, por el siguiente texto:

"6.6 Conformidad de la vigilancia de la salud de lostrabajadores"

La Vigilancia de la Salud de los Trabajadores que incluye la realización de los exámenes médico ocupacional, atención, notificación y registro de los acontecimientos relacionadosa la salud de los trabajadores es un acto médico y debe cumplir con las siguientes condiciones:

6.6.1 Debe estar a cargo de un:

a) Médico Cirujano con segunda especialidad en Medicina Ocupacional y Medio Ambiente,o Medicina del Trabajo, debidamente titulado, colegiado y habilitado por el Colegio Médico del Perú; o,

b) Médico Cirujano con Maestría en Salud Ocupacional o Maestría en Salud Ocupacional y Ambiental o Maestría en Medicina Ocupacional y Medio Ambiente, debidamente colegiadoy habilitado por el Colegio Médico del Perú.

(…)"

Artículo 2°.- Excepcionalmente por un plazo de tres (3) años contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución Ministerial, los profesionales MédicosCirujanos que no cuenten con los requisitos señalados en el artículo precedente, deberán cumplir con cualquiera de los siguientes requisitos:

c) Médico cirujano colegiado y habilitado por el Colegio Médico del Perú, egresado de la Maestría en Salud Ocupacional o Maestría en Salud Ocupacional y Ambiental o Maestría en Medicina Ocupacional y Medio Ambiente, con un mínimo de un (1) año de experiencia en medicina del trabajo o salud ocupacional.

d) Médico cirujano colegiado y habilitado por el Colegio Médico del Perú con Diplomadoen Salud Ocupacional de un mínimo de treinta y seis (36) créditos, expedido por una Escuela o Facultad de Medicina o de Ciencias de la Salud de una universidad pública o privada; con un mínimo de tres (3) años de experiencia en medicina del trabajo o salud ocupacional.

Para efecto de sustentar la experiencia en medicina del trabajo o salud ocupacional, sedeberá presentar cualquiera de los siguientes documentos:

1. Constancia de haber desarrollado la vigilancia de la salud de los trabajadores

(precisando la actividad/función que realizó) en establecimientos de salud públicos y/o privados, debidamente registrados y categorizados por la autoridad de salud competente.

2. Constancia de haber desarrollado la vigilancia de la salud de los trabajadores en unaempresa o entidad productiva o de servicios, pública y/o privada.

Para este efecto el establecimiento (unidad o área) de salud propio de la empresa o entidad donde se haya realizado la actividad de vigilancia de la salud de los trabajadores debe encontrarse registrada y categorizada por la autoridad de salud competente.