



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Escuela de Posgrado**

**Clima organizacional y satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de  
Lima**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud**

**Autora**

**Carreño Donayre, Marcia Lizbeth**

**Asesor**

**Dr. Sánchez García, Elvis Richar**

**Huacho - Perú**

**2023**



### **Reconocimiento – No Comercial – Sin Derivadas – Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020*

*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

ESCUELA: POS GRADO

### INFORMACIÓN DE METADATOS

| <b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>  |            |                              |
|---|------------|------------------------------|
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>  | <b>DNI</b> | <b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b> |
| Carreño Donayre, Marcia Lizbeth   | 44588310   | 15/09/2023                   |
| <b>DATOS DEL ASESOR:</b>  |            |                              |
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>  | <b>DNI</b> | <b>CÓDIGO ORCID</b>          |
| Sánchez García, Elvis Richar  | 15736456   | 0000-0003-0397-5420          |
| <b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b> |            |                              |
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>  | <b>DNI</b> | <b>CODIGO ORCID</b>          |
| Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto.   | 15697556   | 0000-0003-3674-0302          |
| Caro Soto, Felix Gil.   | 32124959   | 0000-0002-0946-5395          |
| Ching Campos, Gleny Amelia.   | 43560408   | 0000-0001-7152-9110          |

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                                   |                                   |                             |                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| <b>18%</b><br>INDICE DE SIMILITUD | <b>12%</b><br>FUENTES DE INTERNET | <b>12%</b><br>PUBLICACIONES | <b>10%</b><br>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|

### FUENTES PRIMARIAS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>docplayer.es</b><br>Fuente de Internet  | <b>2%</b> |
| <b>2</b> | <b>repositorio.uap.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <b>repositorio.unas.edu.pe</b><br>Fuente de Internet   | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b><br>Trabajo del estudiante   | <b>2%</b> |
| <b>5</b> | <b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b><br>Trabajo del estudiante  | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>Submitted to Universidad de Huanuco</b><br>Trabajo del estudiante   | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>Nelio Bazán, Nicolás Echandía, Marcos Gatica, Fernando Laiño, Claudia Valenti. "Niveles de actividad física y sedentarismo en personal de</b> | <b>1%</b> |

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA**

**JURADO EVALUADOR**

**RAMOS Y YOVERA, SANTIAGO ERNESTO.  
PRESIDENTE**

**CARO SOTO, FELIX GIL.  
SECRETARIO**

**CHING CAMPOS, GLENY AMELIA.  
VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su bendición y ser mi guía en todo este proceso, dándome fuerzas para alcanzar mis objetivos. A mis padres, por su incondicional apoyo y cariño que permitieron que pueda finalizar mis estudios y proyectos personales.

*Marcia Lizbeth Carreño Donayre*

## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para DIOS, mis padres, mis hermanos, mis hijos y mi ángel guardián JOEL Muchas gracias a ustedes por demostrarme que «El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.»

Mi gratitud, también a la Escuela de Pos grado, mi agradecimiento sincero a los asesores, a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

*Marcia Lizbeth Carreño Donayre*

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| <b>CARATULA</b> .....   | i   |
| <b>TITULO</b> .....   | ii  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                      | iii |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                   | iv  |
| <b>RESUMEN</b> .....  | xv  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | vi  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                                     | vii |
| <br>  |     |
| <b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....            | 16  |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática .....             | 16  |
| 1.2 Formulación del problema .....                            | 18  |
| 1.2.1 Problema general .....                                  | 18  |
| 1.2.2 Problemas específicos .....                             | 18  |
| 1.3 Objetivos de la investigación.....                        | 19  |
| 1.3.1 Objetivo general.....                                   | 19  |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                             | 19  |
| 1.4 Justificación de la investigación.....                    | 20  |
| 1.5 Delimitaciones del estudio .....                          | 20  |
| 1.6 Viabilidad del estudio.....                               | 21  |
| <br>  |     |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....                        | 22  |
| 2.1 Antecedentes de la investigación .....                    | 22  |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales .....                   | 22  |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales .....                        | 23  |
| 2.2 Bases teóricas .....                                      | 25  |
| 2.3 Bases filosóficas .....                                   | 34  |
| 2.4 Definición de términos básicos Clima organizacional ..... | 34  |
| 2.5 Hipótesis de investigación.....                           | 36  |
| 2.5.1 Hipótesis general.....                                  | 36  |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.5.2 Hipótesis específicas .....                         | 36        |
| 2.6 Operacionalización de las variables .....             | 37        |
| <b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....</b>                     | <b>38</b> |
| 3.1 Diseño metodológico Enfoque mixto .....               | 38        |
| 3.2 Población y muestra .....                             | 39        |
| 3.2.1 Población.....                                      | 39        |
| 3.2.2 Muestra .....                                       | 39        |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos .....                | 39        |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información..... | 40        |
| <b>CAPÍTULO IV RESULTADOS .....</b>                       | <b>41</b> |
| 4.1 Análisis de resultados .....                          | 41        |
| 4.2. Prueba de normalidad.....                            | 53        |
| 4.3 Contrastación de hipótesis .....                      | 54        |
| <b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....</b>                          | <b>61</b> |
| 5.1 Discusión de resultados .....                         | 61        |
| <b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>   | <b>65</b> |
| 6.1 Conclusiones .....                                    | 65        |
| 6.2 Recomendaciones.....                                  | 66        |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                                   | <b>68</b> |
| 7.1 Fuentes documentales.....                             | 68        |
| 7.2 Fuentes bibliográficas.....                           | 70        |
| 7.3 Fuentes hemerográficas .....                          | 70        |
| 7.4 Fuentes electrónicas .....                            | 70        |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>61</b> |
| Anexo A.....  | 74        |
| Anexo B Cuestionario.....                                 | 77        |
| Anexo C Data del Cuestionario .....                       | 88        |
| Anexo D Validez y Confiabilidad.....                      | 85        |
| Anexo E Data de Validez y Confiabilidad.....              | 98        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Resultado de las características generales .....  | 41 |
| <b>Tabla 2</b> Resultado de las dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral .....                                 | 42 |
| <b>Tabla 3</b> Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en el aspecto administrativo ..... | 44 |
| <b>Tabla 4</b> Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en el aspecto laboral.....         | 46 |
| <b>Tabla 5</b> Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en el aspecto organizacional ..... | 48 |
| <b>Tabla 6</b> Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en la disimilitud individual ..... | 50 |
| <b>Tabla 7</b> Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral .....                              | 52 |
| <b>Tabla 8</b> Pruebas de normalidad .....   | 53 |
| <b>Tabla 9</b> Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral .....  | 54 |
| <b>Tabla 10</b> Relación entre el sistema individual y el aspecto administrativo.....  | 54 |
| <b>Tabla 11</b> Relación entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo .....  | 55 |
| <b>Tabla 12</b> Relación entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo .....   | 55 |
| <b>Tabla 13</b> Relación entre el sistema individual y el aspecto administrativo.....  | 56 |
| <b>Tabla 14</b> Relación entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral .....   | 56 |
| <b>Tabla 15</b> Relación entre el sistema organizacional y el aspecto laboral .....  | 57 |
| <b>Tabla 16</b> Relación entre el sistema individual y el aspecto organizacional .....   | 57 |
| <b>Tabla 17</b> Relación entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional .....  | 58 |
| <b>Tabla 18</b> Relación entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional.....  | 58 |
| <b>Tabla 19</b> Relación entre el sistema individual y la disimilitud individuales.....  | 59 |
| <b>Tabla 20</b> Relación entre el sistema interpersonal y la disimilitud individuales .....  | 59 |
| <b>Tabla 21</b> Relación entre el sistema organizacional y la disimilitud .....  | 60 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Características generales.....  | 41 |
| <b>Figura 2</b> Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral.....                               | 42 |
| <b>Figura 3</b> Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en el aspecto administrativo.....  | 44 |
| <b>Figura 4</b> Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en el aspecto laboral .            | 46 |
| <b>Figura 5</b> Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en el aspecto organizacional ..... | 48 |
| <b>Figura 6</b> Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en la disimilitud individual.....  | 50 |
| <b>Figura 7</b> Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral .....                              | 52 |

## **RESUMEN**

Objetivo: Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima. Materiales y Métodos: Consistió en un enfoque mixto, de tipo aplicada o empírica y diseño no experimental. Se empleó un cuestionario organizado en 26 preguntas, a una muestra de 102, de una población de 138 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima. Resultados: Se halló a través de la Prueba de Rho de Spearman un  $r_s = 0.576$  interpretándose que la correlación es positivo y moderado, con una sig. de 0.000, es decir, existe relación significativa entre las variables. Conclusiones: Se logró determinar que, existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.

Palabras claves: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

## **ABSTRACT**

Objective: To determine the relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in the Regional Health Directorate of Lima. Materials and Methods: It consisted of a mixed approach, applied or empirical and non-experimental design. A questionnaire organized in 26 questions was used for a sample of 102 out of a population of 138 workers of the Regional Health Directorate of Lima. Results: An  $r_s = 0.576$  was found through Spearman's Rho Test, interpreting that the correlation is positive and moderate, with a sig. of 0.000, that is, there is a significant relationship between the variables. Conclusions: It was possible to determine that, there is a significant relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction of the Regional Health Directorate of Lima.

**Keywords:** Organizational Climate and Job Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables medibles en el enfoque administrativo empresarial, pues la globalización ha conllevado a que se busque cada vez más la relación de trabajadores y el cómo se desempeñan en las funciones organizacionales de las empresas. Así mismo la productividad de encontrar la relación entre ellos anima a la jerarquía administrativa a tomar decisiones en pro de la empresa u organización en el crecimiento del talento humano.

Los funcionarios organizacionales sienten la necesidad de empoderar a los trabajadores para recibir mayor productividad empresarial, generando nuevas visiones de empresas, donde las oportunidades de tomar decisiones y de realizarse como personas son cada vez más grandes y cercanas a las empresas, sintiéndose como parte de ella; y a la vez generan un buen desarrollo de las funciones en cada puesto de trabajo, generándose beneficios personales y empresariales, desde identificar sus talentos hasta tomar medidas que puedan corregir dichas funciones hacia la mejora de la vida social.

La percepción de integración en la organización hace mucho más fuerte la organización empresarial trayendo consigo la buena actitud del trabajador y a sentirse identificado con su función, eficacia y eficiencia laboral. La visión que busca toda organización o empresa es formar una calidad de vida laboral entre sus miembros.

En el estudio, se desea dar un aporte a la importancia de demostrar la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral enfocado en los sistemas personales e interpersonales en un clima organizacional ayudando a recoger la visión de trabajadores en relación a su calidad y eficiencia en el funcionariado, pero también se le añade el sistema organizacional donde la empresa u organización cumpla, apoye y ayude desde su administración a cumplir con la visión y misión organizacional, sintiéndose parte de ella. El desarrollo de este trabajo ha sido organizado de la siguiente manera:

Primero, se aborda el planteamiento del problema, donde se ofrece un abordaje a la realidad problemática, del cual se extrae los problemas de investigación, objetivos,

delimitación, justificación y viabilidad.

Segundo, se da cuenta del marco teórico, en el que se consignan los antecedentes, bases teóricas y definición de términos, hipótesis, operacionalización de las variables que sirven para dar dirección a la investigación.

Tercero, se indica la metodología, por ello se describe el diseño metodológico, técnica, población y procedimiento de la información de la investigación.

Cuarto, se muestran los resultados representados en tablas cada una de ellas con su respectivo análisis y la contrastación de hipótesis.

Por último, se realiza las discusiones de los resultados, conclusión, recomendación, bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La Dirección Regional de Salud (DIRESA) de la Región de Lima Provincias, es una organización que tiene como misión institucional implementar, dirigir, evaluar políticas de salud para todos los ciudadanos de la región con el objetivo de contribuir, fortalecer, mejorar y modernizar la salud.

Sin embargo, hoy en día se observa y presenta serias dificultades en el cumplimiento de sus objetivos principalmente en fortalecer la gestión y el desarrollo de los capitales humanos con equidad y eficiencia a sabiendas que la gestión de su organización se debe en un gran porcentaje a la atención al público y en el logro de objetivos y metas según su planificación estratégica institucional, donde el clima organizacional es base para la construcción de una buena satisfacción laboral.

Los problemas más álgidos en esta organización están relacionados con la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral. Precisamente, el primero es fundamental en la DIRESA, es importante tener en cuenta el estilo de vida de las personas que se dispone de una infinidad de acciones entre ellas el sistema individual con sus dimensiones: Satisfacción, autonomía y ambiente, el sistema interpersonal con sus dimensiones: Colaboración, responsabilidad, satisfacción y relaciones y, por último, el sistema organizacional, con sus amabilidad, recompensa y reconocimiento. Es importante crear buenas interacciones entre los individuos que están unidos por un vínculo laboral, la persona es particularmente social, participativo y no vive en soledad, vive en constante interacción. Esto permitirá conocer el verdadero estado del clima organizacional y la satisfacción laboral. Si, las personas son seres que reciben impulsos motivacionales para esforzarse en el logro de lo que se quiere alcanzar, estas influirán en su desempeño laboral.

El personal de la DIRESA muestra una serie de insatisfacciones organizacionales como, por ejemplo: desacuerdo en el trato hacia ellos y entre ellos, como mal remuneraciones,



falta de motivación, un trato adecuado respecto a sus remuneraciones, presión para poder alcanzar cada meta y objetivo trazado, producto de ello ha conllevado al estrés laboral y, consecuentemente, el bajo rendimiento productivo y también efectos sobre la satisfacción laboral.

En la DIRESA como en sus órganos desconcentrados administrativos y asistenciales, el problema se fue agudizando estos problemas luego de la implementación del Decreto Legislativo 1153, debido a que el personal asistencial obtuvo mayores beneficios e incentivos trabajando en los establecimientos de salud, lo cual si bien ha significado un importante avance en la mejora salarial, pero que sin embargo, generó un desfase con el personal administrativo ya que el incentivo al cuerpo directivo (F4 y F3) fue prácticamente nulo y la falta de permanencia en los cargos debido a las desventajas económicas dificultó la implementación de los planes establecidos incluyendo la capacitación para las funciones que desempeñaban.

En pandemia por COVID 2019, el principal objetivo del gobierno regional de Lima, es la reducción de muertes por la pandemia como es de conocimiento, a enlutado a muchas familias y ha dejado en la orfandad a niños en total abandono, de la misma forma también de las muertes neo materno, reducir las enfermedades transmisibles. Para lograr estos objetivos es importante prestarles atención urgente a los colaboradores y/o trabajadores que se involucren para alcanzar lo que se ha propuesto, sin embargo, existe disconformidad, insatisfacción de los trabajadores, con salarios que no han mejorado hasta la actualidad, y sumado a ello, los jefes directivos muestran un desinterés por las necesidades de los trabajadores.

En este contexto si no se toma medidas urgentes no se podrá lograr los objetivos como institución, la persistencia de las muertes por COVID 19 y por otros factores. Es por ello, que con la culminación de esta investigación se pretende hacer recomendaciones que cambien la actual realidad situacional, en consecuencia, mejorar la calidad y oportunidad de la atención en los servicios de salud del I y II nivel de atención, fortificar la gestión del capital humano con equidad y eficiencia, sobre todo la modernización de la administración y el direccionamiento estratégico, generando motivación para lograr resultados idóneos y a la vez, el bienestar de los trabajadores lo cual se reflejara en la satisfacción laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima?
- ¿De qué manera se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima?
- ¿Se relaciona el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima?
- ¿Cómo se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima?
- ¿De qué manera el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima?
- ¿Se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima?
- ¿De qué manera se relaciona el sistema individual y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima?
- ¿Se relaciona el sistema interpersonal y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima?
- ¿De qué manera se relaciona el sistema organizacional y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir la relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
- Identificar la relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
- Analizar la relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
- Conocer la relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
- Establecer la relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
- Identificar la relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
- Describir la relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
- Analizar la relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
- Conocer la relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
- Analizar la relación significativa entre el sistema individual y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.
- Describir la relación significativa entre el sistema interpersonal y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

- Identificar la relación significativa entre el sistema organizacional y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

#### 1.4 **Justificación de la investigación**

Como **justificación teórica**, se puede destacar que el estudio ayudará a aumentar el contenido teórico acerca de las variables en análisis y la unidad de análisis que son los trabajadores de la DIRESA. De otro lado, a partir de los resultados obtenidos nos permitirá contrastar la hipótesis, deseando encontrar si existe relación entre las variables, así mismo se aprovechará para apoyo y ayuda a posteriores investigaciones.

Para la **justificación práctica**, aportará para que la DIRESA y sus directivos tomen mayor interés por el servicio de salud, desde la posición institucional de sus recursos humanos y su organización. Así, mismo se podrá observar si el personal se encuentra satisfechos con el trabajo que desarrollan en la institución y además permitirá formular recomendaciones a las autoridades a fin de corregir a bien las condiciones laborales donde se desenvuelve el personal para optimizar las labores encomendadas en el cumplimiento de propósitos comunes para la organización.

Como **justificación social**, el estudio será útil para la organización de la DIRESA y comunidad huachana, porque se podrá proponer mejoras acerca de las buenas relaciones entre los trabajadores para una buena convivencia y relación entre los directivos, potencializar sus motivaciones laborales, personales, etc. Servirá para fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas del personal y ponerlo al servicio de la comunidad huachana en el rubro de salud, por lo que se verá reflejado en la calidad de servicio hacia los beneficiarios que son atendidos.

#### 1.5 **Delimitaciones del estudio**

La indagación se realizó en la sede de la DIRESA, durante el periodo de enero a diciembre del 2020, los instrumentos estuvieron dirigido a todos los trabajadores profesionales, técnicos, auxiliares y personal de servicio, que se encuentren trabajando hasta el momento de la administración del instrumento de investigación.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

El estudio es viable, porque se ha encontrado material bibliográfico suficiente como para formular el marco teórico, de la misma forma se tienen acceso a la institución para poder desarrollar la investigación en dicha institución, y respecto a la parte económica, la presente será financiada por el investigador.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Zans (2017) sustentó su tesis: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa-UNAM- Managua”, donde su objetivo fue evaluar cómo el clima organizacional se correlacionaba con el desempeño laboral que ofrecería el trabajador. Aplicó un método cuantitativo, explicativo y descriptivo, teniendo como unidad de análisis a 59 trabajadores. Halló como resultado que el clima organizacional era óptimo en la institución; así mismo se destacó que el fortalecer ese clima hará que el desempeño ofrecido por los trabajadores sea más eficiente.

Belizan (2015) en su tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes empleados pertenecientes al sector público y privado”, investigó con el objetivo de llegar a establecer que el clima organizacional se llega a relacionar con la satisfacción laboral en profesores. La unidad muestral fue de 100 docentes. En cuanto al sexo, el 56,3 % son mujeres y el 43,7 % hombres. Con respecto al estado civil, el 27,1 % son solteros, el 17,7 % convive o tiene pareja de hecho, el 38,5 % es casado, el 5,2 % separado, el 6,3 % divorciado y el 5,2 % viudo. En referencia al ámbito de trabajo, el 60 % trabaja en el ámbito público, el 37,9 % en el ámbito privado y el 2,1 % en ambos. En cuanto al tipo de relación con la organización, el 74,7 % es titular/estable, el 20 % temporario/provisional, el 1,1 % pasante o aprendiz y el 4,2 % interino/suplente. Los resultados permiten corroborar que existe relación de nivel significativo del clima organizacional sobre la satisfacción laboral. Además, se encontraron relaciones con variables como el tamaño de la organización, las condiciones remunerativas y el tiempo de trabajo (p. 2).

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Gutiérrez y Payano (2018) en su tesis sobre: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal profesional de enfermería en la clínica San Juan de Dios Lima, 2018”. Se consideró el objetivo de corroborar que el clima organizacional puede relacionarse con la satisfacción laboral del personal. Consistió en un estudio no experimental, cuantitativo, transversal, correlacional, indagando a una población de 50 enfermeras sometidas a responder una encuesta. El resultado reflejó que hay correlación directa con un valor de  $r_s = 0.223$  entre las variables analizadas. Así mismo, se identificó que el 17.8% apreció como saludable el clima organizacional y el 33.8% como no saludable; por otro lado, el 53.6% se mostró satisfecho mientras que el 34.7% mostró insatisfacción hacia su centro de trabajo. En la conclusión se destacó la correlación baja entre las variables citadas, con ello se puede asumir que la satisfacción del personal hacia su labor estará relacionada con la comodidad, remuneración y otros aspectos laborales.

Oliva y Sosa (2018) en su tesis sobre: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Santa Julia de la ciudad de Piura, 2018”. La investigación tuvo por objetivo analizar y evaluar cómo el clima organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral, indagando a una población de 53 colaboradores. Dentro de sus resultados se detalló un  $r_s = 0.373$  y un  $p = 0.006$  lo que dejaría en claro que existe relación positiva entre los fenómenos evaluados; así mismo, se destacó que el 33.9% de los encuestados apreció un clima organizacional desfavorable y que, además, el 33.9% presentó satisfacción laboral desfavorable. Así, se planteó como conclusión la necesidad de instaurar estrategias para fortalecer el clima organizacional para que tenga efectos positivos sobre la eficacia que ofrecen los trabajadores al momento de realizar sus actividades.

Acosta, et al. (2018) en su tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital ESSALUD Lima, 2018”. La investigación tuvo por objetivo el diagnosticar el clima organizacional y satisfacción laboral que perciben los enfermeros. Fue un estudio de tipo cuantitativo, ya que se podrán medir sus variables, indagando a una población de 48 enfermeros que fueron analizados administrando el instrumento propuesto por

Litwin y Stringer, pero para indagar sobre la satisfacción laboral se empleó el instrumento formulado por Sonia Palma.

Cerdan (2019) en su tesis sobre: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud, del Centro de salud Pachacutec Camarca”. Se fijó el objetivo de corroborar que el clima organizacional puede tener relación con la satisfacción laboral en el personal de salud. Fue de alcance descriptivo y correlacional, siendo su población integrada por 50 profesionales de salud. Se encontró como resultado la presencia de relación positiva con un  $p = 0.05$  y  $r_s = 0.844$ , lo que comprueba la relación entre las variables. Se concluyó que el 51.1% del personal indicó que casi siempre hay buen clima organizacional y que el 91.1% indicó estar satisfecho con la condición laboral y las promociones.

Blanco (2018) en su tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería, en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza Lima, 2018”. La investigación tuvo por propósito de demostrar la existencia de correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral. Utilizó n método cuantitativo y correlacional, evaluando una unidad muestral de 54 personal de enfermería. Su resultado reflejó un  $p = 0.000$ , lo que dejó en evidencia que hay correlación de nivel significativo entre las variables motivo de investigación ( $r_s = 0,578$ ).

Huamán y Ramos (2015) en su tesis: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión, de la ciudad de Huancavelica, 2015”. La investigación tuvo por objetivo el comprobar que el clima organizacional está asociado a la satisfacción laboral del personal. Su método implicó un diseño básico - correlacional, indagando a una población de 63 trabajadores. Se definió dentro de sus resultados un  $p=0.03$  y  $r_s = 0.274$ , siendo un indicador que evidencia que sí hay relación; así mismo, se estableció que el 50.8% apreció un regular clima organizacional y alta satisfacción laboral. Se planteó como conclusión que tanto la satisfacción y clima organizacional son aspectos vitales en el funcionamiento de una institución.

Caldas (2016) en su tesis: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud, Lambayeque”. Su propósito fue establecer que el clima organizacional puede tener influencia sobre la satisfacción



laboral que presenten los trabajadores. Fue un estudio de tipo no experimental y descriptivo, analizándose a 191 trabajadores como muestra a través de un cuestionario. Se definió como resultado que los trabajadores aceptaron que en la institución reciben buen trato y que los reconocimientos y premios no son brindados de un modo justo; por otro lado, aceptan que tienen buena comunicación con sus jefaturas y que se le garantiza un adecuado ambiente laboral, pero indicaron que los incentivos y remuneraciones no eran lo suficientemente adecuado para la labor que ejercen. Así, se podría establecer que el clima organizacional era apreciado de nivel medio, también que predominó el bajo de satisfacción con el trabajo. En consecuencia, concluyó que el clima organizacional tiene influencia sobre la satisfacción laboral que pueda tener un trabajador.

Arteaga (2018) en su estudio: “Clima organizacional y satisfacción Laboral del personal de la Micro Red, de Supe, provincia de Barranca, 2018”. El principal objetivo consistió en establecer que el clima organizacional puede tener influencia directa sobre la satisfacción laboral del personal. Se fundó en una metodología de tipo relacional y no experimental, evaluando una población de 92 trabajadores que llegaron a responder cuestionarios. Como resultado se estableció que según el 52.7% de los trabajadores opina que no existe un buen clima organizacional. Sobre la satisfacción laboral, se estableció que el 25,7% no reconoce estar satisfecho con su entorno de trabajo. Por otro lado, encontró un  $p = 0.000$  y un  $r = 0.893$ . Concluyó que el clima organizacional tiene influencia directa sobre la satisfacción laboral de un personal.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable: Clima organizacional**

#### **Concepto**

El Clima Organizacional (CO), para Gutiérrez y Payano (2018) es la apreciación que existe en el proceso productivo por el cual los trabajadores mediante los sentidos recogen y hacen un esquema mental para interpretar sus impresiones sensoriales, para darle un significado al ambiente donde se encuentra laborando.

Es el estado de bienestar de una organización, es decir se considera de qué manera está organizado la institución y estas van a influir en el buen desempeño de los empleados

de manera positiva y negativa en el propósito de lograr las metas establecidas como institución.

Es el comportamiento o también se puede llamar la interacción individual de los trabajadores y el actuar para el logro de los objetivos

García (2009), refiere que la conceptualización del CO se ha desarrollado muy reciente, ha sido introducido incipientemente por la psicología industrial, se cree que por eso no existe una unificación respecto a este concepto. Cuando se habla de clima organizacional se sabe que está referido a distintos factores organizacionales enteramente objetivos, así como por ejemplo la estructura organizacional, políticas y reglas, como la amabilidad, el soporte, esto ha hecho que los metodólogos se hayan allanado al área metodológico por la busca de los orígenes conceptuales sobre el clima organizacional.

Se presume que tiene su origen en la percepción que los sujetos adoptan relacionado al ambiente complejo y dinámico de una organización, puestos estas instituciones se encuentran integradas por individuos, grupos y colectivos, que sostienen conductas de distintos indoles y que alteran dicho contexto.

Por su parte, Méndez (2006) explica que la Sociología tiene una explicación sobre la definición del clima organizacional, en cual creen que puede ser explicado por la Teoría de las Relaciones Humanas, argumentando de la importancia de una persona para la ejecución de labores o actividades, donde participa la interacción social con los demás es una organización como un cuaderno de la administración. ocupa un espacio primordial en la administración del capital humano.

El clima organizacional tomó un camino preponderante destacado como forma de indagar sobre el funcionamiento de las instituciones de distintos sectores que buscan identificar y dar utilidad para la medición de las técnicas y análisis de interpretación de métodos específicos que efectúan los gestores de la administración, sobre todo en la administración privada y pública.

### **Orígenes del clima organizacional**

Para explicar los orígenes del clima organizacional, es precisó mencionar a Orbegozo (S.N), señala que se enmarca dentro de la teoría general de la administración, que han sido influenciados por los representantes de tres corrientes del área de la administración.

El surgimiento del clima organizacional, se relaciona con los entornos sociales gravitantes del ambiente en que se encuentra los trabajadores que se constituyen en un factor predominante para la conducta de dichas personas. otra corriente sostiene que surge de los movimientos de las relaciones humanas destacan también un sinnúmero de variables de la psicología que demandaban ser atendidas de manera urgente por parte de los gerentes de recursos humanos; vinculados al liderazgo, motivación, satisfacción, las mismas que eran desconocidas por la posición científica de los autores Taylor y Fayol.

Desde la visión de Chiavenato (2006), los orígenes del clima organizacional tienen relevancia de factores, así como la moral, y la psicología que impera en la empresa. posteriormente surge otra escuela del pensamiento administrativo, conocida conductista, esta escuela potencializa los postulados humanistas. De esta manera, nacen las más populares teorías respecto a la motivación de las personas, entre ellas, la humanista de Maslow.

Ramos (2012), señala sobre el clima organizacional, son consecuencias referidos al nivel de rendimiento por la satisfacción de los individuos que prestan sus servicios en los centros laborales, son recibidos de manera positiva o también puede ser negativa el ambiente donde se encuentra el centro de trabajo en la cual realizan las actividades laborales. señala también que el clima organizacional está referido a los efectos relativos dentro de la administración, qué tiene que ver con los factores del ambiente, con las actitudes, valores y motivaciones que poseen los empleados de organización.

### **Características del clima organizacional**

Cuando se habla de las cualidades de un clima organizacional están referidas a las particularidades que tiene una organización específica y las personas que lo integran. El clima organizacional es un ente en las conductas del personal, tiene que ver con el ambiente atmosférico este puede jugar un rol preponderante para su formación y comportamiento del personal o colaborador. el clima organizacional tiene un componente multi dimensional, qué contiene elementos al igual que el clima atmosférico, es decir también está constituido de estructuras orgánicas, invención de la organización, por comunicar comunicación, formas de cómo se lidera en la dirección, entre otras.

### **Importancia del clima organizacional**

Zans (2017) sustenta sobre la importancia que tiene el clima organizacional:

- Mide el sentir de los trabajadores acerca de los diseños políticos y prácticos en el ambiente que se desarrollan.
- Alinear los destinos fijados en los objetivos y estrategias de la institución
- Interviene en el desempeño del personal por la impresión en el cómo se llega a motivar la satisfacción de funciones en los trabajadores individualmente.
- Genera eficiencia y eficacia en el desempeño de los grupos, equipos y organización de trabajo.
- Actitud para alcanzar los objetivos fijados como institución y la conducta de las personas que participan en ella.
- Demuestra actitudes, valores, creencias y comportamiento de los sujetos dentro de la institución
- Ayuda a la convivencia e interrelación del personal en un ambiente grato, con el objetivo de mejorar la motivación intrínseca e extrínseca en el emprendimiento de gestión de nuevos proyectos.

### **Determinantes del clima organizacional**

Oliva y Sosa (2018) manifiesta que los determinantes generales en el CO son los siguientes:

- Las relaciones entre el gerente y el trabajador
- Los incentivos a los trabajadores
- Hacer partícipes a los trabajadores
- Políticas
- La seguridad
- Los servicios el salario
- Las condiciones laborales, entre otros

### **Determinantes específicos del clima organizacional**

Gutiérrez y Payano (2018) refieren que existen los siguientes determinantes:

- Condiciones salariales.
- Liderazgo

- Políticas organizacionales
- Valores gerenciales
- Estructura organizacional
- Características de sus participantes
- Tipo de actividades
- Tecnológicos
- Condición laboral
- Situación contractual laboral
- Crecimiento de la organización
- Participación activa

### **Resultados de un clima organizacional negativo**

Zans (2018) manifiesta que existen resultados en un clima organizacional en forma negativa y estos son los siguientes:

- Ausencia de compromiso
- Accidentes en el centro laboral
- Dilatación del tiempo
- Descontento
- Realización de tiempo extra no reconocido
- Eficiencia en el desempeño
- Sabotaje
- Hurto
- Incremento de gasto

### **Elementos del clima organizacional**

Oliva y Sosa (2018) precisan que los elementos del clima organizacional se expresan en una gestión con disciplina demasiado rígida, con demasiada presión al trabajador sólo se obtendrá resultados a corto plazo. En efecto, es importante que, el entorno trabajo no se toque, sin embargo, es importante destacar que dentro de una organización empresarial

existen diferentes componentes que direccionan el tipo de clima en que trabajan o desenvuelve el personal. Así, está compuesto lo siguiente:

**El aspecto individual en los trabajadores**, que está relacionado con las actitudes, la percepción, la personalidad Y los valores de aprendizaje, en la misma forma tiene que ver el estrés que pueda tener los empleados.

**Los grupos dentro de la organización**, está referido a su estructura, al proceso, a las normas, entre otros.

**La motivación**, está referido a cómo los empleadores estimulan a sus trabajadores.

**El liderazgo**, referido a cómo los empleadores se desempeñan con o sin ella que también va a ser un factor influyente para la determinación del clima organizacional.

**Los procesos organizacionales**, están referidos a la evaluación permanente, el sistema de remuneración, al sistema de comunicación, y sobre todo a la toma de decisiones.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Uribe (2015) explica referente a las dimensiones del CO que son los siguientes:

#### **Sistema individual**

el sistema individual ha dividido en dos subdivisiones entre ellas la satisfacción de los participantes en el centro laboral y la autonomía en la actividad laboral. es decir, el primero referido al grado en que trabajadores se sienten recompensados por el trabajo que ofrecen; además, sienten una gran satisfacción cuando logran alcanzar las metas trazadas y lograr los objetivos en el centro laboral, un producto de un ambiente asequible y de mucha satisfacción para realizar dicha actividad (Uribe, 2015).

Respecto al segundo, está referido, al grado de percepción de los participantes laborales, cómo perciben sentirse independientes o no en el centro laboral y tienen autonomía, flexibilidad, sobre todo libertad de escoger y decidir el modo que más le convenga para la realización de sus actividades en el centro laboral.

#### **Sistema interpersonal.**

Uribe (2015) tiene que ver con las interacciones sociales entre los miembros de una organización, es decir, es el grado o nivel de percepción de los participantes en el centro

laboral. Cómo responden con sus compañeros este puede ser bajo un ambiente de amistad de sociabilidad y de familiaridad, y como llevarán a la realización positiva y el lograr alcanzar las metas establecidos por la institución.

En segundo lugar, está referido a la unión y el apoyo entre los miembros que participan en el trabajo, Es decir refiere al grado de comunicación, omisos asumidos, la búsqueda de la integración, en los participantes de una determinada organización, se refiere a cómo los trabajadores perciben y reciben apoyo de sus compañeros, lo influye y favorece en lo sentimental y en el comportamiento de la actividad laboral en equipo.

### **Sistema organizacional**

Uribe (2015), entre el sistema organizacional se encuentran cuatro elementos: Los directivos, beneficios y recompensas, motivación, liderazgo.

Entre las consideraciones de los directivos, está referido al grado de percepción de los participantes en el centro laboral respecto a su jefe inmediato superior, y otorga o no apoyo incondicional a sus colaboradores, se comunica y transmite información con cortesía y respeto hacia sus trabajadores y les da un buen trato, muy de tal manera que los trabajadores se encuentran identificados con su institución.

Respecto a los beneficios y recompensas, está preferido al grado de percepción que una institución busca entregarle y recompensar la labor mediante la designación de premios y estímulos, así como el aumento en su sueldo, vacaciones, incentivos sociales, incentivos familiares, incentivos educativos, entre otros, que puedan hacer sentir, en un estado de satisfacción a cuyos colaboradores, así como obtener reconocimiento de la actividad realizada.

Sobre la motivación y esfuerzo, se puede señalar qué es el grado de empeño que se le da para hacer una labor específica dentro de la organización y qué hacen la situación como condicionante para realizar sus actividades de un modo intenso, estos elementos irradian en que el colaborador se sienta identificado, comprometido y preocupado para la realización de su trabajo, por buscar la calidad de su actividad.

Del liderazgo del directivo, referido a la excepción de la cual recibe un manejo responsable e ideal de los jefes o encargados. Toda jefatura debe tener la capacidad para tomar decisiones adecuadas y el manejo influyente en la realización de dichas actividades.

## **Variables satisfacción laboral**

Salomón (2013) refiere qué, está comprendido por los aspectos administrativos, laboral, organizacional y discrepancia individual. Además, también lo conforman aquellos sentimientos optimistas que tienen las personas y se enfocan a una mejora condición laboral en la cual realiza actividades con mucho esmero y voluntad porque se sienten identificados con su institución donde prestan sus servicios.

Salomón (2013) También está referido al grado de bienestar que sienten los trabajadores y lo manifiestan con su buena voluntad y su buen desempeño en la actividad que realiza, de la misma forma siguiente complacencia con el trabajo realizado, es decir muestra una actitud positiva también se reconoce que es una actitud y no sólo una simple conducta, así mismo, es probable que la persona trabaje mejor cuando esté satisfecho, a comparación de uno insatisfecho estos trabajadores presentan un mayor desempeño productivo por lo tanto llevarán a sobresalir a su institución. Entre las dimensiones se tienen en consideración a lo siguiente:

### **Importancia de la satisfacción laboral.**

Por su parte, Uribe (2015), cree que los individuos frecuentemente están en proceso de adaptarse a diferentes situaciones, buscando satisfacer sus expectativas y sostener un equilibrio personal. Esa adaptación no sólo se limita a satisfacer las necesidades fisiológicas (llamadas necesidades básicas), también incluye necesidades sociales como la autorrealización y estima (llamadas necesidades superiores). Así, en la necesidad superior están involucrados otros individuos, principalmente de los que ocupan puestos de autoridad, es fundamental entender la adaptación y desadaptación de los sujetos. Precisamente, la adaptación como muchas cualidades de la personalidad, es diferente de una persona a otra, incluso, cambia de un momento a otro.

### **Teorías y modelos de la satisfacción laboral**

Zans (2017)

#### **Modelo de relaciones humanas.**

Dicho modelo nació como consecuencia del crecimiento de la industria y fabricación en serie, donde los dueños de empresa analizaron el valor de la motivación y emprendieron



a agregar valor a sus procesos, dentro de los cuales se incluyó la promoción de buenas relaciones laborales para que el personal cumpla eficientemente con sus funciones.

### **Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.**

Uribe (2015) manifiesta que los factores mencionados por Herzberg conducen a la satisfacción en el trabajo son los factores higiénicos y motivadores laborales como:

a) Factores higiénicos: Referidos a las condiciones que se le ofrece a un sujeto dentro de su trabajo, incluye el ambiente físico, salarios, beneficios, políticas, supervisiones, relaciones, reglamentos, oportunidades, entre otros.

b) Factores motivacionales: Referidos a las tareas, obligaciones y contenido del área en que se desempeña un empleado, teniendo efectos sobre la satisfacción y el incremento de la productividad por encima del nivel normal.

### **Dimensiones de satisfacción laboral**

Salomón (2013), entre las dimensiones de la satisfacción laboral se puede señalar cuatro enfoques las cuales permiten explicar la satisfacción que han alcanzado los trabajadores entre ellas se menciona las siguientes:

#### **Aspecto administrativo**

Salomón (2013), este enfoque tiene que ver ¿cómo los gerentes vinculan y motivan a sus administrados?, es decir está referido a la influencia del comportamiento de los administradores en la satisfacción de los trabajadores. los empleadores deben satisfacer ASUS empleados de manera directa a través del medio de comunicación individual, para lo cual debe establecer metas de acuerdo a la realidad y brinda reconocimiento, elogiarlos y premiarlos con incentivos económicos y reconocimientos a sus empleados cuando logran las metas y objetivos.

#### **Aspecto laboral**

Salomón (2013) Esta dimensión está referido a la satisfacción de los empleados, hace énfasis que los puestos en la cual brinda sus actividades deben estar diseñados de acuerdo al perfil profesional y según la personalidad la capacidad para realizar alguna actividad laboral. lo general el diseño de los puestos deben determinarse por factores qué tienen

muchas dificultades de cambiar esto quiere decir que se debe transformar la tecnología y la estructura de unidad de trabajo entero.

### **Aspecto organizacional**

Salomón (2013) Por lo general en las políticas de la gestión del capital humano tiene que ver con la institución, los beneficios que se merecen, la estructura de recompensa, oportunidades para el logro de su desarrollo personal, de tal manera que se sienta identificados y satisfechos, ya la vez pueden atraer a nuevos empleados para la organización, dependerá de la política de la organización para que sus trabajadores permanezcan o no, y a la vez puedan atraer nuevos talentos y se queden por periodo indefinido.

### **Discrepancia individual**

Salomón (2013) enfoque alcanza a la satisfacción como característica de las personas. Pero que en individuos son, los valores, la personalidad entre otras características que los trabajadores llevan en sí mismo al centro laboral. esta se diferencia entre individuos es por ello que se denominan diferencias individuales.

## **2.3 Bases filosóficas**

### **La teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

Rodríguez (2016) hace referencia que, la teoría planteada por Likert, elaborada en 1968, insta que la conducta adoptada por el personal de una institución depende de cómo se esté manejando la administración y las condiciones organizacionales, por ende, se indica que la interrelación estaría dada por la percepción del clima organizacional como: Tecnología, entorno laboral, estructura organizacional, posición jerárquica, la remuneración, actitud, personalidad y satisfacción. Esta teoría es explicativa al clima organizacional, plantea la existencia de un clima participativo para garantizar la eficiencia y eficacia de un personal.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Clima organizacional**

Chiavenato (2009), es el estado de bienestar de una organización, es decir se considera de qué manera está organizado y estas van a influir en el buen desempeño de los empleados de manera positiva y negativa en el logro de los objetivos organizacionales.

### **Sistema individual**

Uribe (2015) es la satisfacción de los participantes en el centro laboral y la autonomía en la actividad laboral.

### **Sistema interpersonal.**

Uribe (2015) tiene que ver con las relaciones sociales entre los miembros de una institución, es decir es el grado de percepción de los participantes en el centro laboral.

### **Sistema organizacional**

Uribe (2015) es la relación de cuatro elementos: Directivos, recompensas, beneficios, motivación y gerencia de los directivos.

### **Satisfacción laboral**

Chiavenato (2009), indica que es se trata de un sentimiento positivo y confortable que posee el personal con el entorno donde efectúa diferentes actividades laborales.

### **Aspecto administrativo**

Salomón (2013) indica que se trata de la interrelación entre gerentes y personal, es decir está referido a la incidencia de la conducta de los administradores en la satisfacción de los trabajadores.

### **Aspecto laboral**

Salomón (2013) está referido a la satisfacción de los empleados, a los puestos en la cual brinda sus actividades, diseño de perfil profesional.

### **Aspecto organizacional**

Salomón (2013) tiene que ver con la organización, los beneficios que se merecen, la estructura de recompensa, oportunidades para el logro de su desarrollo personal, de tal manera que se sienta identificados y satisfechos.

### **Discrepancia individual**

Salomón (2013) enfocado a los valores, personalidad, creencias, ética, deontología de los trabajadores que lo llevan a realizar sus funciones laborales.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la DIRESA de Lima.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema individual y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.
- Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

- Existe relación significativa entre el sistema organizacional y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

## 2.6 Operacionalización de las variables

| Variable                                   | Definición conceptual  | Dimensiones             | Indicadores  |
|--|--|-------------------------|--|
| <b>Variable 1:</b><br>Clima Organizacional | Uribe (2015), indica que entre las dimensiones del clima organizacional se puede señalar al: Sistema individual, sistema interpersonal, y el sistema organizacional. para estar mejor cada una de estas dimensiones hacen referencia a lo señalado   | Sistema individual      | Satisfacción<br>Autonomía<br>Ambiente                          |
|  |  | Sistema interpersonal   | Colaboración<br>Responsabilidad<br>Satisfacción<br>Relaciones  |
|  |  | Sistema organizacional  | Amabilidad<br>Recompensa<br>Reconocimiento                     |
| <b>Variable 2:</b><br>Satisfacción laboral | Salomón (2013), refiere qué está comprendido de los aspectos administrativos, laboral, organizacional y discrepancia individual. Además, están comprendidos por los sentimientos optimistas que tienen las personas y se enfocan a una mejora condición laboral en la cual realiza actividades con mucho esmero y voluntad porque se sienten identificados con su institución donde prestan sus servicios. | Aspecto administrativo  | Planificación<br>Objetivos<br>Reconocimiento                   |
|  |  | Aspecto laboral         | Puesto de trabajo<br>Presupuesto<br>Capacitación<br>Desarrollo |
|  |  | Aspecto organizacional  | Beneficios laborales<br>Desarrollo profesional                 |
|  |  | Discrepancia individual | Necesidades<br>Proactividad                                    |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **Enfoque mixto**

Hernández (2014) refiere que las investigaciones cuantitativas, hace uso de datos e información para la obtención de información especializada, entre ello, bases estadísticas y otros, que aporten a la construcción de un marco teórico consistente, la misma que también sirve para probar hipótesis con la finalidad de determinar cuál es la situación que se encuentra las variables de investigación.

##### **Tipo: Aplicada**

Es aplicada, según Carrasco, (2014), afirma que “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

##### **Nivel**

Es de nivel correlacional, según Hernández y Mendoza (2019), menciona que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”

##### **Diseño**

De diseño no experimental, Hernández y Mendoza, (2019), define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población está constituida por los 138 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima.

### 3.2.2 Muestra

Con el propósito de obtener la muestra, se resolvió la siguiente fórmula que aplica cuando la población es finita.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q * N}$$

N: Población

n: Total muestra

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

Z: Desviación Estándar

e Error estándar de la estimación

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 138}{(0.05)^2(138 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 138}$$

La cuantía de la muestra quedó en una cifra de 102 trabajadores de la DIRESA.

Carrasco (2014) señala que la muestra intencionada es aquella donde el investigador es el encargado de escoger según una serie de criterios establecidos con anticipación. Así, el investigador es el principal responsable de seleccionar a la muestra que debe ser lo más representativo a la población que estudia.

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

Encuestas

### Instrumentos de investigación

Cuestionario

Se ha elaborado un cuestionario que contiene las preguntas que se contestaran en el momento de la encuesta. Se aplicará a los jóvenes de la muestra. Y como unidad de análisis será los

jóvenes entre 15 a 29 años portadores de datos que brindaran información de primera mano, lo cual permitirá medir la relación de las variables y que contempla alternativas escala de Likert.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para procesar los datos se utilizó el SPSS-25, previa codificación de las variables para el ingreso de los datos de las encuestas. Para el análisis de datos se tendrá en cuenta la fiabilidad previa de los datos, resolviendo el alfa de Crombush. Luego el análisis estadístico según la información que se procese.

Para analizar e interpretar los datos que se obtengan al aplicar los cuestionarios se utilizará los cuadros estadísticos de cotejo de datos y las gráficas simples de barras. Se hallará la correlación de variables y la comprobación de la hipótesis utilizando el estadígrafo Chi Cuadrado.

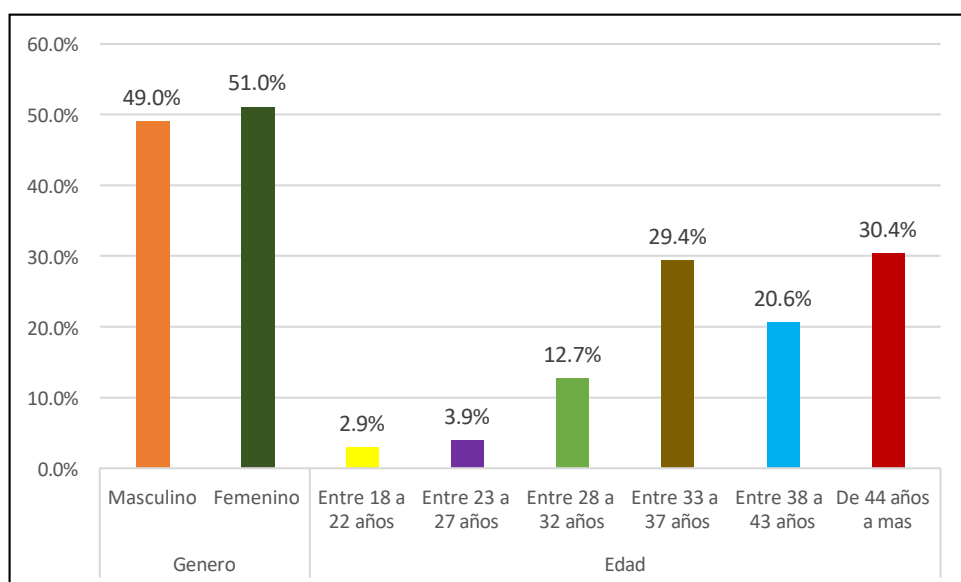


## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

**Tabla 1** Resultado de las características generales

| Variable | Característica     | n  | %     |
|----------|--------------------|----|-------|
| Genero   | Masculino          | 50 | 49.0% |
|          | Femenino           | 52 | 51.0% |
| Edad     | Entre 18 a 22 años | 3  | 2.9%  |
|          | Entre 23 a 27 años | 4  | 3.9%  |
|          | Entre 28 a 32 años | 13 | 12.7% |
|          | Entre 33 a 37 años | 30 | 29.4% |
|          | Entre 38 a 43 años | 21 | 20.6% |
|          | De 44 años a mas   | 31 | 30.4% |

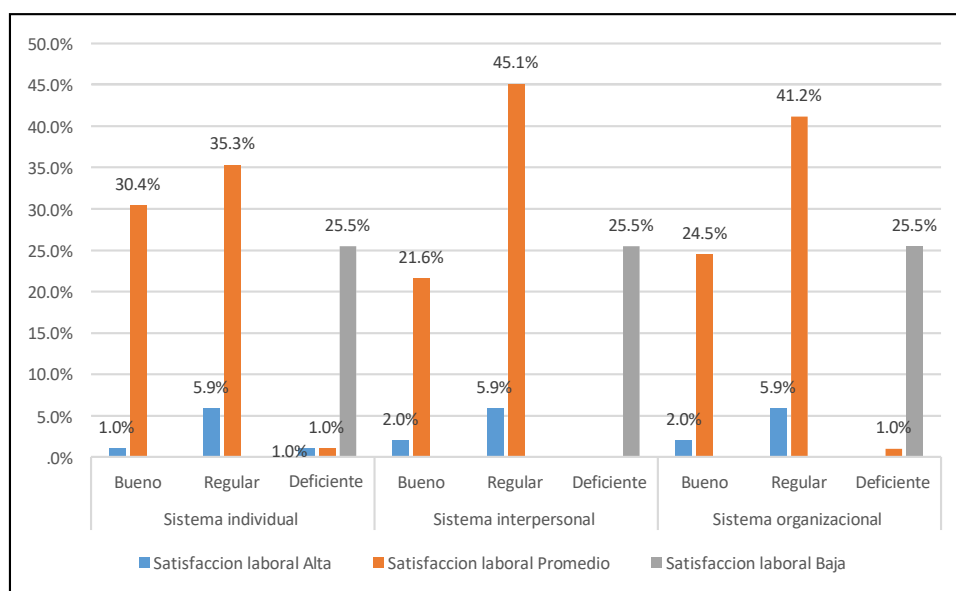


**Figura 1** Características generales

La tabla 1 detalla respecto al género el 49% son masculino y el 51% son femenino. Por otro lado, en referencia a la edad el 2.9% respondió tener entre 18 años a 22 años, el 3.9% tiene entre 23 años a 27 años, el 12.7% indicaron tiene entre 28 a 32 años, el 29.4% mencionaron tener entre 33 a 37 años, el 20.6% enfatizo tener entre 38 a 43 años y el 30.4% está entre 44 años a más.

**Tabla 2** Resultado de las dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral

|                        |            | Satisfacción laboral |      |          |       |      |       |
|------------------------|------------|----------------------|------|----------|-------|------|-------|
|                        |            | Alta                 |      | Promedio |       | Baja |       |
|                        |            | f                    | %    | f        | %     | f    | %     |
| Sistema individual     | Bueno      | 1                    | 1.0% | 31       | 30.4% | 0    | 0.0%  |
|                        | Regular    | 6                    | 5.9% | 36       | 35.3% | 0    | 0.0%  |
|                        | Deficiente | 1                    | 1.0% | 1        | 1.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema interpersonal  | Bueno      | 2                    | 2.0% | 22       | 21.6% | 0    | 0.0%  |
|                        | Regular    | 6                    | 5.9% | 46       | 45.1% | 0    | 0.0%  |
|                        | Deficiente | 0                    | 0.0% | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema organizacional | Bueno      | 2                    | 2.0% | 25       | 24.5% | 0    | 0.0%  |
|                        | Regular    | 6                    | 5.9% | 42       | 41.2% | 0    | 0.0%  |
|                        | Deficiente | 0                    | 0.0% | 1        | 1.0%  | 26   | 25.5% |



**Figura 2** Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral

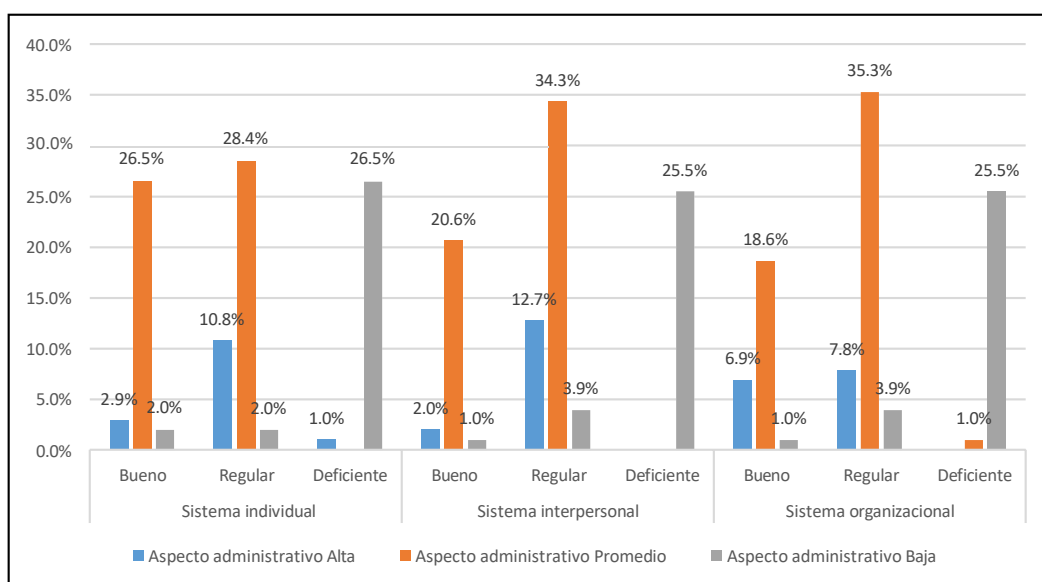
En la tabla 2 se detalla que en el sistema individual del total de encuestados que indicaron que se presenta en un buen nivel el 1% mostró una alta satisfacción y el 30.4% evidencia una satisfacción promedio. Del total de personas que manifestaron que el sistema individual se maneja de forma regular el 5.9% mencionaron una satisfacción alta y el 35.3% acotaron una satisfacción promedio. Consecuentemente, del total de personas que calificaron al sistema individual en un rango deficiente el 1% menciona que tienen una satisfacción alta, el otro 1% presenta una satisfacción promedio y el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

En segundo lugar, en cuanto al sistema interpersonal del total de encuestados que indicaron que se presenta en un buen nivel el 2% mostró una alta satisfacción y el 21.6% evidencia una satisfacción promedio. Del total de personas que manifestaron que el sistema interpersonal se maneja de forma regular el 5.9% mencionaron una satisfacción alta y el 45.1% acotaron una satisfacción promedio. Consecuentemente, del total de encuestados que calificaron al sistema interpersonal en un rango deficiente el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

Por último, en cuanto al sistema organizacional del total de encuestados que indicaron que se presenta en un buen nivel el 2% mostró una alta satisfacción y el 24.5% evidencia una satisfacción promedio. Del total de personas que manifestaron que el sistema organizacional se maneja de forma regular el 5.9% mencionaron una satisfacción alta y el 41.2% acotaron una satisfacción promedio. Consecuentemente, del total de encuestados que calificaron al sistema individual en un rango deficiente el 1% respondió que mantiene una satisfacción promedio y el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

**Tabla 3** Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en el aspecto administrativo

|                        |            | Aspecto administrativo |       |          |       |      |       |
|------------------------|------------|------------------------|-------|----------|-------|------|-------|
|                        |            | Alta                   |       | Promedio |       | Baja |       |
|                        |            | f                      | %     | f        | %     | f    | %     |
| Sistema individual     | Bueno      | 3                      | 2.9%  | 27       | 26.5% | 2    | 2.0%  |
|                        | Regular    | 11                     | 10.8% | 29       | 28.4% | 2    | 2.0%  |
|                        | Deficiente | 1                      | 1.0%  | 0        | 0.0%  | 27   | 26.5% |
| Sistema interpersonal  | Bueno      | 2                      | 2.0%  | 21       | 20.6% | 1    | 1.0%  |
|                        | Regular    | 13                     | 12.7% | 35       | 34.3% | 4    | 3.9%  |
|                        | Deficiente | 0                      | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema organizacional | Bueno      | 7                      | 6.9%  | 19       | 18.6% | 1    | 1.0%  |
|                        | Regular    | 8                      | 7.8%  | 36       | 35.3% | 4    | 3.9%  |
|                        | Deficiente | 0                      | 0.0%  | 1        | 1.0%  | 26   | 25.5% |



**Figura 3** Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en el aspecto administrativo

En la tabla 3 se detalla que en el sistema individual del total de personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 2.9% mostró una satisfacción alta, el 26.5% evidencia una satisfacción promedio y el 2% presenta una baja satisfacción. Del total de personas que manifestaron que el sistema individual se maneja de forma regular el 10.8% mencionaron una satisfacción alta, el 28.4% acotaron una satisfacción promedio y el 2% evidencio una baja satisfacción. Seguidamente, del total de personas que consideraron al sistema individual

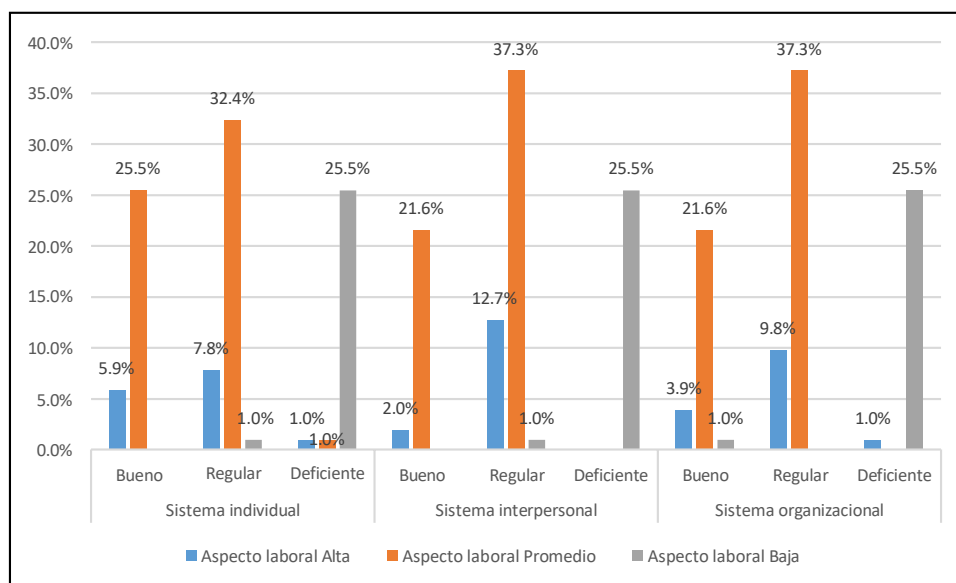
en un rango deficiente el 1% manifestó que su satisfacción está en alto nivel y el 26.5% menciona tener una satisfacción baja.

En segundo lugar, en cuanto al sistema interpersonal del total de personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 2% mostró una satisfacción alta, el 20.6% evidencia una satisfacción promedio y el 1% menciona tener una baja satisfacción. Del total de personas que manifestaron que el sistema interpersonal se maneja de forma regular el 12.7% mencionaron una satisfacción alta, el 34.3% acotaron una satisfacción promedio y el 3.9% recalcó que su satisfacción está en un nivel bajo. Consecuentemente, del total de personas que calificaron al sistema interpersonal en un rango deficiente el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

Por último, en cuanto al sistema organizacional del total de personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 6.9% mostró una satisfacción alta, el 18.6% evidencia una satisfacción promedio y el 1% presenta una baja satisfacción. Del total de personas que manifestaron que el sistema organizacional se maneja de forma regular el 7.8% mencionaron una satisfacción alta, el 35.3% acotaron una satisfacción promedio y el 3.9% indica que tiene una satisfacción baja. Consecuentemente, del total de personas que calificaron al sistema organizacional en un rango deficiente el 1% respondió que mantiene una satisfacción promedio y el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

**Tabla 4** Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en el aspecto laboral

|                        |            | Aspecto laboral |       |          |       |      |       |
|------------------------|------------|-----------------|-------|----------|-------|------|-------|
|                        |            | Alta            |       | Promedio |       | Baja |       |
|                        |            | f               | %     | f        | %     | f    | %     |
| Sistema individual     | Bueno      | 6               | 5.9%  | 26       | 25.5% | 0    | 0.0%  |
|                        | Regular    | 8               | 7.8%  | 33       | 32.4% | 1    | 1.0%  |
|                        | Deficiente | 1               | 1.0%  | 1        | 1.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema interpersonal  | Bueno      | 2               | 2.0%  | 22       | 21.6% | 0    | 0.0%  |
|                        | Regular    | 13              | 12.7% | 38       | 37.3% | 1    | 1.0%  |
|                        | Deficiente | 0               | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema organizacional | Bueno      | 4               | 3.9%  | 22       | 21.6% | 1    | 1.0%  |
|                        | Regular    | 10              | 9.8%  | 38       | 37.3% | 0    | 0.0%  |
|                        | Deficiente | 1               | 1.0%  | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |



**Figura 4** Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en el aspecto laboral

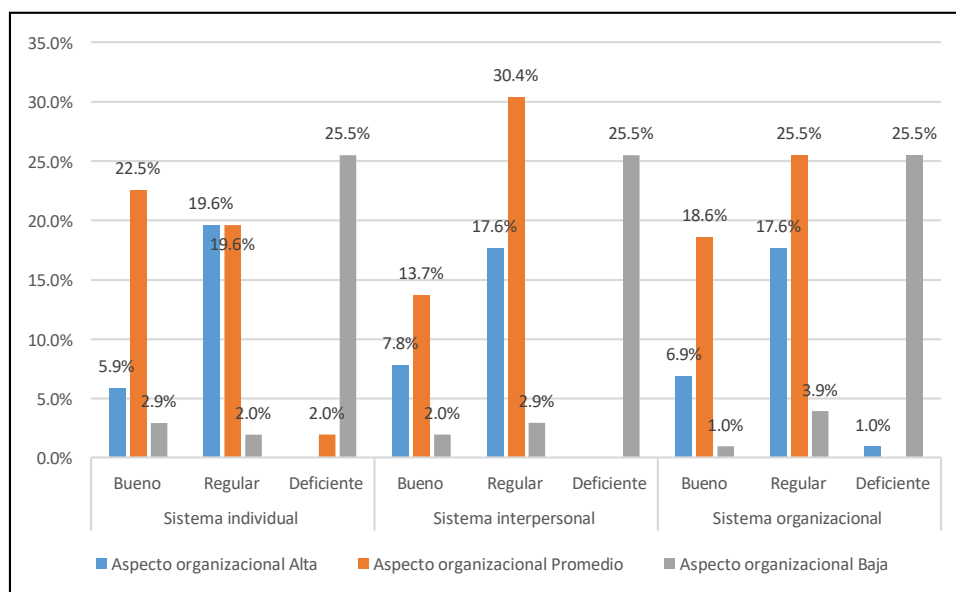
En la tabla 4 se detalla que en el sistema individual del total de encuestados que indicaron que se presenta en un buen nivel el 5.9% mostró una alta satisfacción y el 25.5% evidencia una satisfacción promedio. De todas las personas que manifestaron que el sistema individual se maneja de forma regular el 7.8% mencionaron una satisfacción alta, el 32.4% acotaron una satisfacción promedio y el 1% presentó una baja satisfacción. Seguidamente, de todas las personas que apreciaron al sistema individual en un rango deficiente el 1% manifestó que su satisfacción se encuentra en un alto nivel, el otro 1% presenta una satisfacción promedio y el 25.5% menciono tener una baja satisfacción.

En segundo lugar, en cuanto al sistema interpersonal del total de encuestados que indicaron que se encuentra en un buen nivel el 2% mostró una satisfacción alta y el 21.6% evidencia una satisfacción promedio. De todas las personas que manifestaron que el sistema interpersonal se maneja de forma regular el 12.7% mencionaron una satisfacción alta, el 37.3% acotaron una satisfacción promedio y el 1% recalzó que su satisfacción está en un nivel bajo. Seguidamente, de todas las personas que calificaron al sistema interpersonal en un rango deficiente el 25.5% menciono tener una satisfacción baja.

Por último, en cuanto al sistema organizacional del total de encuestados que indicaron que se encuentra en un buen nivel el 3.9% mostró una satisfacción alta, el 21.6% evidencia una satisfacción promedio y el 1% presenta una baja satisfacción. De todas las personas que manifestaron que el sistema organizacional se maneja de forma regular el 9.8% mencionaron una satisfacción alta, el 37.3% acotaron una satisfacción promedio y el 1% indica que tiene una satisfacción baja. Consecuentemente, de todas las personas que calificaron al sistema individual en un rango deficiente el 1% respondió que mantiene una satisfacción alta y el 25.5% menciono tener una satisfacción baja.

**Tabla 5** Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en el aspecto organizacional

|                        |            | Aspecto organizacional |       |          |       |      |       |
|------------------------|------------|------------------------|-------|----------|-------|------|-------|
|                        |            | Alta                   |       | Promedio |       | Baja |       |
|                        |            | f                      | %     | f        | %     | f    | %     |
| Sistema individual     | Bueno      | 6                      | 5.9%  | 23       | 22.5% | 3    | 2.9%  |
|                        | Regular    | 20                     | 19.6% | 20       | 19.6% | 2    | 2.0%  |
|                        | Deficiente | 0                      | 0.0%  | 2        | 2.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema interpersonal  | Bueno      | 8                      | 7.8%  | 14       | 13.7% | 2    | 2.0%  |
|                        | Regular    | 18                     | 17.6% | 31       | 30.4% | 3    | 2.9%  |
|                        | Deficiente | 0                      | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema organizacional | Bueno      | 7                      | 6.9%  | 19       | 18.6% | 1    | 1.0%  |
|                        | Regular    | 18                     | 17.6% | 26       | 25.5% | 4    | 3.9%  |
|                        | Deficiente | 1                      | 1.0%  | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |



**Figura 5** Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en el aspecto organizacional

En la tabla 5 se detalla que en el sistema individual del total de encuestados que indicaron que se presenta en un buen nivel el 5.9% mostró una satisfacción alta, el 22.5% evidencia una satisfacción promedio y el 2.9% menciona que presenta una baja satisfacción. De todas las personas que manifestaron que el sistema individual se maneja de forma regular el 19.6% mencionaron una satisfacción alta, el otro 19.6% acotaron una satisfacción promedio y el 2.9% mostró una baja satisfacción. Seguidamente, de todas las personas que calificaron al sistema individual en un rango deficiente el 2% mostró una satisfacción promedio y el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

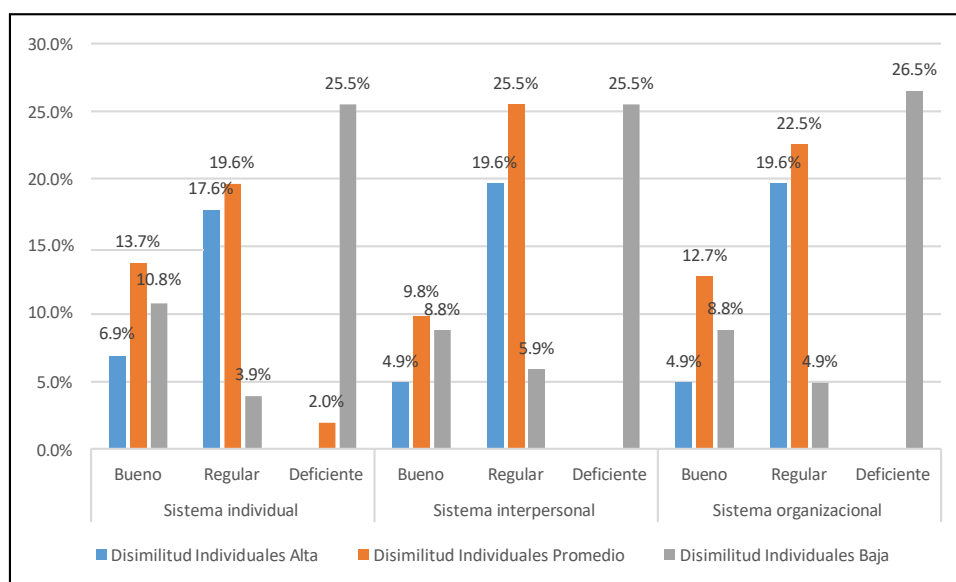


En segundo lugar, en cuanto al sistema interpersonal del total de encuestados que indicaron que se presenta en un buen nivel el 7.8% mostró una alta satisfacción y el 13.7% evidencia una satisfacción promedio y el 2% menciona que presenta una satisfacción baja. De todas las personas que manifestaron que el sistema interpersonal se maneja de forma regular el 17.6% mencionaron una satisfacción alta, el 30.4% acotaron una satisfacción promedio y el 2.9% recalzó que su satisfacción está en un nivel bajo. Consecuentemente, de todas las personas que calificaron al sistema interpersonal en un rango deficiente el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

Por último, en cuanto al sistema organizacional, de todas las personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 6.9% mostró una alta satisfacción, el 18.6% evidencia una satisfacción promedio y el 1% presenta una satisfacción baja. De todas las personas que manifestaron que el sistema organizacional se maneja de forma regular el 17.6% mencionaron una satisfacción alta, el 25.5% acotaron una satisfacción promedio y el 3.9% indica que tiene una satisfacción baja. Seguidamente, de todas las personas que calificaron al sistema individual en un rango deficiente el 1% respondió que mantiene una satisfacción alta y el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

**Tabla 6** Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral en la disimilitud individual

|                        |            | Disimilitud Individuales |       |          |       |      |       |
|------------------------|------------|--------------------------|-------|----------|-------|------|-------|
|                        |            | Alta                     |       | Promedio |       | Baja |       |
|                        |            | f                        | %     | f        | %     | f    | %     |
| Sistema individual     | Bueno      | 7                        | 6.9%  | 14       | 13.7% | 11   | 10.8% |
|                        | Regular    | 18                       | 17.6% | 20       | 19.6% | 4    | 3.9%  |
|                        | Deficiente | 0                        | 0.0%  | 2        | 2.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema interpersonal  | Bueno      | 5                        | 4.9%  | 10       | 9.8%  | 9    | 8.8%  |
|                        | Regular    | 20                       | 19.6% | 26       | 25.5% | 6    | 5.9%  |
|                        | Deficiente | 0                        | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |
| Sistema organizacional | Bueno      | 5                        | 4.9%  | 13       | 12.7% | 9    | 8.8%  |
|                        | Regular    | 20                       | 19.6% | 23       | 22.5% | 5    | 4.9%  |
|                        | Deficiente | 0                        | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 27   | 26.5% |



**Figura 6** Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral en la disimilitud individual

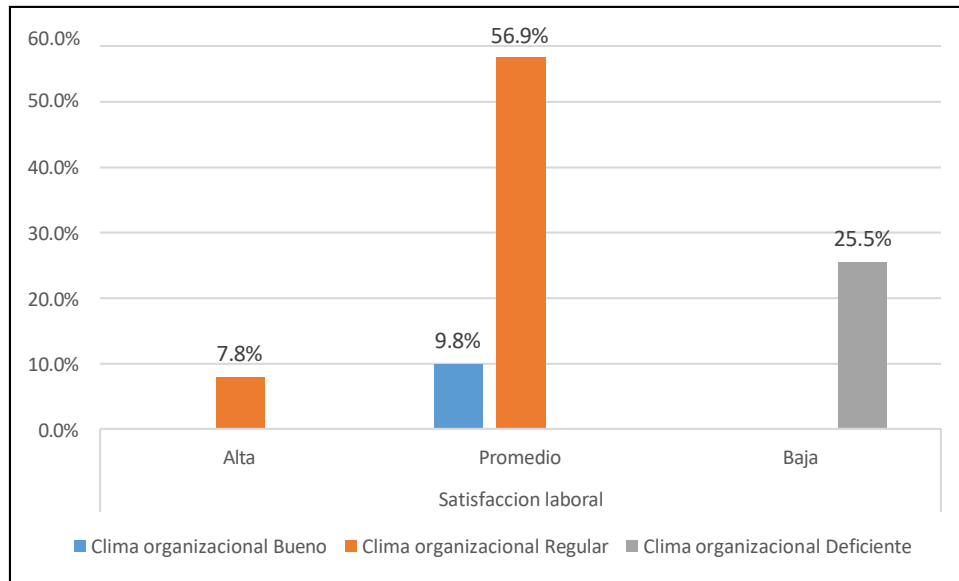
En la tabla 6 se detalla que en el sistema individual de todas las personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 6.9% mostró una satisfacción alta, el 13.7% evidencia una satisfacción promedio y el 10.8% menciona que presenta una baja satisfacción. Del total de personas que manifestaron que el sistema individual se maneja de forma regular el 17.6% mencionaron una satisfacción alta, el 19.6% acotaron una satisfacción promedio y el 3.9% mostró una baja satisfacción. Seguidamente, de todas las personas que consideraron al sistema individual en un rango deficiente el 2% mostró una satisfacción promedio y el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

En segundo lugar, en cuanto al sistema interpersonal de todas las personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 4.9% mostró una alta satisfacción el 9.8% evidencia una satisfacción promedio y el 8.8% menciona que presenta una satisfacción baja. Del total de personas que manifestaron que el sistema interpersonal se maneja de forma regular el 19.6% mencionaron una satisfacción alta, el 25.5% acotaron una satisfacción promedio y el 5.9% recalzó que su satisfacción está en un nivel bajo. Seguidamente, de todas las personas que calificaron al sistema interpersonal en un rango deficiente el 25.5% menciona tener una satisfacción baja.

Por último, en cuanto al sistema organizacional de todas las personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 4.9% mostró una alta satisfacción, el 12.7% evidencia una satisfacción promedio y el 8.8% presenta una satisfacción baja. De todas las personas que manifestaron que el sistema organizacional se maneja de forma regular el 19.6% mencionaron una satisfacción alta, el 22.5% acotaron una satisfacción promedio y el 4.9% indica que tiene una satisfacción baja. Seguidamente, de todas las personas que calificaron al sistema individual en un rango deficiente el 26.5% menciona tener una satisfacción baja.

**Tabla 7** Resultado de las dimensiones de clima organizacional según la satisfacción laboral

|                      |            | Satisfacción laboral |      |          |       |      |       |
|----------------------|------------|----------------------|------|----------|-------|------|-------|
|                      |            | Alta                 |      | Promedio |       | Baja |       |
|                      |            | f                    | %    | f        | %     | f    | %     |
| Clima organizacional | Bueno      | 0                    | 0.0% | 10       | 9.8%  | 0    | 0.0%  |
|                      | Regular    | 8                    | 7.8% | 58       | 56.9% | 0    | 0.0%  |
|                      | Deficiente | 0                    | 0.0% | 0        | 0.0%  | 26   | 25.5% |



**Figura 7** Dimensiones de clima organizacional según satisfacción laboral

En la tabla 7 se detalla que en el clima laboral de todas las personas que indicaron que se presenta en un buen nivel el 9.8% mostró una satisfacción promedio. De todas las personas que manifestaron que el clima laboral se maneja de forma regular el 7.8% mencionaron una satisfacción alta y el 56.9% acotaron una satisfacción promedio. Seguidamente, de todas las personas que calificaron al clima organizacional en un rango deficiente el 25.5% menciono tener una satisfacción baja.

## 4.2. Prueba de normalidad

Para definir el estadístico que se debe emplear para la contrastación de hipótesis resulta necesario, primeramente, someter los datos a una prueba de normalidad, como la prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) si se busca definir si los datos tienen distribución normal o no normal. Por eso, se siguió los sucesivos procedimientos:

Paso 1. Definir las hipótesis donde: Ho: Los datos se presentan con una distribución normal, y H1: Los datos no se presentan con una distribución normal

Paso 2. Elegir el p valor, en el caso del presente estudio, se determinó de acuerdo al  $\alpha = 0.05$

Paso 3: Definir el estadístico elegido para la prueba de normalidad, en esta oportunidad fue el Kolmogorov-Smirnov(a).

Paso 4: Tener en cuenta los criterios de determinación Si  $p > 0.05$ ; se acepta Ho, pero si  $p < 0.05$ ; se descarta la Ho.

Paso 5: Decisión, cuando el resultado p de la prueba de normalidad tiene valores inferiores a 0,05. Se presume que los datos se presentan como una distribución normal, por ende, se puede utilizar la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 8** Pruebas de normalidad

|                          | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
|                          | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Clima organizacional     | .173                            | 102 | .000 |
| Sistema Individual       | .175                            | 102 | .000 |
| Sistema interpersonal    | .154                            | 102 | .000 |
| Sistema organizacional   | .150                            | 102 | .000 |
| Satisfacción laboral     | .252                            | 102 | .000 |
| Aspecto administrativo   | .166                            | 102 | .000 |
| Aspecto laboral          | .184                            | 102 | .000 |
| Aspecto organizacional   | .166                            | 102 | .000 |
| Disimilitud Individuales | .169                            | 102 | .000 |

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la DIRESA de Lima.

**Tabla 9** Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

|                 |                      | Satisfacción laboral |        |
|-----------------|----------------------|----------------------|--------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coefficiente         | ,576** |
|                 |                      | Sig.                 | ,000   |
|                 |                      | N                    | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando  $p$  es  $< 0.01$ .

Como se muestra en la tabla 9, se logró determinar existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el  $p$  valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.576, situándose como una relación positivo y moderado.

#### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.

**Tabla 10** Relación entre el sistema individual y el aspecto administrativo

|                 |                    | Aspecto administrativo |        |
|-----------------|--------------------|------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Sistema Individual | Coefficiente           | ,594** |
|                 |                    | Sig.                   | ,000   |
|                 |                    | N                      | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando  $p$  es  $< 0.01$ .

Como se muestra en la tabla 10, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima. Esto se logró en base al estadístico de Rho de Spearman cuyo coeficiente es de 0.594 disponiéndose que hay relación de grado positivo moderado y un nivel de Sig. de 0.000.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.

**Tabla 11** Relación entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo

|                 |                       |                             | Aspecto administrativo |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Sistema interpersonal | Coefficiente de correlación | ,617**                 |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            | ,000                   |
|                 |                       | N                           | 102                    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando  $p < 0.01$ .

Como se muestra en la tabla 11, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.617, situándose como una relación positivo y moderado.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.

**Tabla 12** Relación entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo

|                 |                        |              | Aspecto administrativo |
|-----------------|------------------------|--------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Sistema organizacional | Coefficiente | ,611**                 |
|                 |                        | Sig.         | ,000                   |
|                 |                        | N            | 102                    |

Como se muestra en la tabla 12, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.611, situándose como una relación positivo y moderado.

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.

**Tabla 13** Relación entre el sistema individual y el aspecto administrativo

|                 |                    | Aspecto laboral |        |
|-----------------|--------------------|-----------------|--------|
|                 |                    | Coeficiente     | ,664** |
| Rho de Spearman | Sistema individual | Sig.            | ,000   |
|                 |                    | N               | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando p es < 0.01.

Como se muestra en la tabla 13, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.664, situándose como una relación positivo y moderado.

#### **Hipótesis específica 5**

Ho: No existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.

**Tabla 14** Relación entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral

|                 |                       | Aspecto laboral |        |
|-----------------|-----------------------|-----------------|--------|
|                 |                       | Coeficiente     | ,605** |
| Rho de Spearman | Sistema interpersonal | Sig.            | ,000   |
|                 |                       | N               | 102    |



Como se muestra en la tabla 14, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.605, situándose como una relación positivo y moderado.

### **Hipótesis específica 6**

Ho: No existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.

**Tabla 15** Relación entre el sistema organizacional y el aspecto laboral

|                 |                        | Aspecto laboral |        |
|-----------------|------------------------|-----------------|--------|
| Rho de Spearman | Sistema organizacional | Coeficiente     | ,607** |
|                 |                        | Sig.            | ,000   |
|                 |                        | N               | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando  $p < 0.01$ .

Como se muestra en la tabla 15, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.607, situándose como una relación positivo y moderado.

### **Hipótesis específica 7**

Ho: No existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

**Tabla 16** Relación entre el sistema individual y el aspecto organizacional

|                 |                    | Aspecto organizacional |        |
|-----------------|--------------------|------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Sistema Individual | Coeficiente            | ,443** |
|                 |                    | Sig.                   | ,000   |
|                 |                    | N                      | 102    |

Como se muestra en la tabla 16, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.443, situándose como una relación positivo y moderado.

### Hipótesis específica 8

Ho: No existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

**Tabla 17** Relación entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional

|                 |                       | Aspecto organizacional |        |
|-----------------|-----------------------|------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Sistema interpersonal | Coeficiente            | ,489** |
|                 |                       | Sig.                   | ,000   |
|                 |                       | N                      | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando  $p < 0.01$ .

Como se muestra en la tabla 17, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.489, situándose como una relación positivo y moderado.

### Hipótesis específica 9

Ho: No existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

**Tabla 18** Relación entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional

|                 |                        | Aspecto organizacional |        |
|-----------------|------------------------|------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Sistema organizacional | Coeficiente            | ,469** |
|                 |                        | Sig.                   | ,000   |
|                 |                        | N                      | 102    |

Como se muestra en la tabla 18, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.469, situándose como una relación positivo y moderado.

### Hipótesis específica 10

Ho: No existe relación significativa entre el sistema individual y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema individual y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

**Tabla 19** Relación entre el sistema individual y la disimilitud individuales

|                 |                    | Disimilitud Individuales |        |
|-----------------|--------------------|--------------------------|--------|
| Rho de Spearman |                    | Coeficiente              | ,461** |
|                 | Sistema Individual | Sig.                     | ,000   |
|                 |                    | N                        | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando  $p < 0.01$ .

Como se muestra en la tabla 19, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema individual y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.461, situándose como una relación positivo y moderado.

### Hipótesis específica 11

Ho: No existe relación significativa entre el sistema interpersonal y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y la Discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

**Tabla 20** Relación entre el sistema interpersonal y la disimilitud individuales

|                 |                       | Disimilitud Individuales |        |
|-----------------|-----------------------|--------------------------|--------|
| Rho de Spearman |                       | Coeficiente              | ,471** |
|                 | Sistema interpersonal | Sig.                     | ,000   |
|                 |                       | N                        | 102    |

Como se muestra en la tabla 20, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema interpersonal y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.471, situándose como una relación positivo y moderado.

### Hipótesis específica 12

Ho: No existe relación significativa entre el sistema organizacional y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema organizacional y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima.

**Tabla 21** Relación entre el sistema organizacional y la disimilitud

|                 |                        | Disimilitud individuales |        |
|-----------------|------------------------|--------------------------|--------|
|                 |                        | Coeficiente              | ,527** |
| Rho de Spearman | Sistema organizacional | Sig.                     | ,000   |
|                 |                        | N                        | 102    |

\*\* . Será determinada como correlación significativa cuando p es < 0.01.

Como se muestra en la tabla 21, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema organizacional y la discrepancia individual de la DIRESA de Lima. Ello se pudo lograr en función al hallazgo derivado de la prueba Rho de Spearman en el que el p valor fue de 0.000 y el coeficiente de 0.527, situándose como una relación positivo y moderado.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Con la realización del presente trabajo se logró alcanzar los objetivos trazados. De la aplicación de los instrumentos se obtuvo los siguientes resultados:

1. En la tabla 9, se observa que, en base al estadístico de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.576, correspondiente a una asociación positiva y moderada, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la DIRESA de Lima. Estos resultados se relacionan con lo hallado por Gutiérrez y Payano (2018) identificando que hay relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, también estableció que las respuestas de las personas eran indicadores de satisfacción asociado a la identidad y confort, mientras que en algunos ítems se mostró insatisfacción con la remuneración e incentivos.
2. En la tabla 10, se observa que, en base al estadístico de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.594, correspondiente a una asociación positiva y moderada, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA. Estos resultados se condicen con lo hallado por Arteaga (2018) quien concluye que el sistema individual tiene influencia directa con la satisfacción laboral respecto a la administración laboral del personal.
3. En la tabla 11 se halló que, en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.617 correspondiente a una asociación positiva y moderada, se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto

administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima. Estos resultados se condicen con lo hallado por Arteaga (2018) quien concluyó que, el sistema interpersonal influye significativamente en la satisfacción administrativa laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

4. En la tabla 12 se observa que, en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.611 correspondiente a una asociación positiva y moderada, se logró determinar que, existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima. Estos resultados tienen sustento con lo hallado por Arteaga (2018) quien concluyó que, el sistema organizacional influye significativamente en la satisfacción de la administración laboral del personal de la Microred Supe, 2018
5. En la tabla 13, se observa que, en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.664 correspondiente a una asociación positiva y moderada, se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima. Estos resultados se contradicen con lo hallado por Cerdán (2019) El cuanto al sistema individual con el aspecto laboral del personal de salud, el 51,1% que casi siempre y a veces. Sin embargo, se sustenta con lo hallado por, Arteaga (2018) quien concluye que el sistema individual puede tener influencia directa sobre la satisfacción laboral de un personal.
6. En la tabla 14, se logró determinar que, existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima. Esto se logró en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.605 correspondiente a una asociación positiva y moderada. Estos resultados tienen sustento con lo hallado por, Blanco (2018) cuyos resultados obtenidos por el autor indica que, existe una relación entre el sistema interpersonal con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho = 0,489$  concluyó que a mayor clima organizacional mayor satisfacción con la relación los trabajadores.

7. Se muestra en la tabla 15, se halló, en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.607 correspondiente a una asociación positiva y moderada. Es decir, existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima. De la misma forma estos resultados se condicen con lo hallado por Arteaga (2018) quien indicó que, existe una correlación moderada y muy significativa ( $\rho = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,554$ ), por lo que se concluye el sistema interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018. Es decir, si la institución continúa potenciando un entorno negativo y poco gratificante originando que el personal no mantenga buenas relaciones sociales entre sus miembros continuara afectando de manera significativa en la satisfacción laboral.
  
8. Se muestra en la tabla 16, se logró determinar Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima. Esto se logró en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.443 correspondiente a una asociación positiva y moderada. estos resultados se relacionan con lo hallado por, Arteaga (2020) quien sostuvo que, existe una correlación moderada y muy significativa ( $\rho = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,438$ ), por lo que se concluye el sistema individual influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018. Es decir, si la institución continúa potenciando un entorno negativo y poco gratificante originando que el personal no se sienta satisfecho con sus funciones continuara afectando de manera significativa en la satisfacción laboral.
  
9. En la tabla 17, se logró determinar existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima. Esto se logró en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.489 correspondiente a una asociación positiva y moderada. estos resultados tienen relación con lo hallado por, Gutiérrez y Payano, indicaron que, Existe una correlación significativa entre las variables sistema interpersonal y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.

10. En la tabla 18 se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima. Esto se logró en base a la Prueba de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.469 correspondiente a una asociación positiva y moderada. Estos resultados tienen relación con lo hallado por, Huamán y Ramos (2015) indicaron tener regular relación de significancia entre el sistema organizacional y el aspecto laboral, Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,210 y un P valor que fue 0,001 y siendo este valor  $< 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis de investigación.



## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

1. Se logró determinar que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la DIRESA de Lima.
2. Se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
3. Se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
4. Se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto administrativo de la DIRESA de Lima.
5. Se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
6. Se logró determinar que, existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
7. Se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto laboral de la DIRESA de Lima.
8. Se logró determinar que existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
9. Se logró determinar que, existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.
10. Se logró determinar que, existe relación significativa entre el sistema organizacional y el aspecto organizacional de la DIRESA de Lima.

## **6.2 Recomendaciones**

- 6.1. Fortalecer el desarrollo de talleres y espacios de diálogos acerca del buen clima organizacional y la satisfacción laboral entre trabajadores y administrativos.
- 6.2. Aplicar sesiones de servicio de psicología organizacional o laboral a cerca de la importancia del sistema individual y administrativo en todos los trabajadores de una organización.
- 6.3. Generar entre los trabajadores un clima de confianza y empatía a través del uso de terapias laborales u organizacionales como el sombrero de 7 colores para impulsar el sistema interpersonal y administrativo.
- 6.4. Propiciar entre todos los trabajadores capacitaciones en talento humano y toma de decisiones de los dirigentes de la institución en el sistema organizacional y administrativo.
- 6.5. Utilizar nuevas herramientas metodológicas empresariales para generar importancia a la relación entre el sistema personal individual y laboral.
- 6.6. Crear un ambiente de trabajo interpersonal y laboral para generar oportunidades de confianza, eficiencia y eficacia entre los trabajadores a través de tecnologías de la información.
- 6.7. Establecer en las rutinas de horarios laborales diferentes estilos de dirección organizacional y laboral para desarrollar una equidad y buena dirección de la visión y misión de la institución laboral.
- 6.8. Crear un departamento organizacional-laboral para recibir todo tipo de sugerencias por parte de los trabajadores hacia la efectiva y oportuna comunicación individual y organizacional.
- 6.9. Generar en los trabajadores equipos de talento humano en productividad interpersonal y organizacional.

6.10. Optimizar el crecimiento del sistema organizacional y el aspecto organizacional mediante espacios de recreación en fechas determinadas entre los trabajadores.

# REFERENCIAS

## 7.1 Fuentes documentales

Dirección Regional de Salud Lima, (2020). *CARTAN°003-221-GRL-GRDS-DIRESALIMA-OEGDRRHH, Autorización de Ejecución de Proyecto de Tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud Lima”*



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICINA EJECUTIVA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
DE RECURSOS HUMANOS  
Reg. Doc.: 2695752  
Reg. Exp.: 173769

**CARTA N° 03 -2021-GRL-GRDS-DIRESA LIMA-OEGDRRHH**

Señora:  
**MARCIA LIZBETH CARREÑO DONAYRE**  
Jr. Francisco Rosas 164  
Distrito de Huacho, Provincia de Huaura  
Presente. –

Asunto : Autorización de ejecución de Proyecto de Tesis.  
Referencia : Carta N° 001-2020-MLCD (Doc. N° 2685735).

De mi consideración:

A través del presente me dirijo a usted para saludarla muy cordialmente y, en atención al documento de la referencia, comunicarle lo siguiente:

Que, con fecha 22 de enero del 2021, la Dirección Regional de Salud de Lima tomó conocimiento de su petición de Autorización de ejecución de Proyecto de Tesis en nuestra Institución para lo cual se autoriza la ejecución de su Proyecto de Tesis titulado: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima – Huacho 2020", para optar el grado académico de maestro en Gerencia de los Servicios de Salud.

Al respecto, queda establecido que el medio de aplicación de la encuesta será de manera virtual y voluntaria a los trabajadores de la Diresa Lima.

En ese sentido, hacemos de conocimiento a la Diresa Lima, Universidad, y administrada.

Sin otro en particular aprovecho para reiterarle mis saludos y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
LIC. ARIEL PALOMINO ENCISO  
DIRECTOR EJECUTIVO  
OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN Y  
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

APE/MCCL  
Cc. Archivo  
Folios ( / )

[www.diresalima.gob.pe](http://www.diresalima.gob.pe)

Teléfono: 232-2574 | Anexo: 411-401  
Sede Central: Calle José Arambulo La Rosa N° 134 - Huacho

Dirección Regional de Salud Lima, (2020). *CARTA N°001-2020-MLCD, Solicitud de Autorización de Ejecución de Proyecto de Tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud Lima”*



CARTA N°-001- 2020-MLCD

**MC. RICHARD EDWIN SOLANO SAMANAMUD**  
Dirección Regional de Salud Lima  
Presente. -

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS**


Yo, Marcía Lizbeth Carreño Donayre, con DNI N° 44588310, de profesión Lic. Enfermería, nombrada en la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Lima, expongo:

Que habiendo Egresado la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, solicito AUTORIZACION para llevar a cabo el Proyecto de Tesis titulado: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima - Huacho - 2020, para Optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios De Salud.

Asimismo, cabe precisar que para la ejecución del proyecto de tesis se aplicara mediante encuesta online.

Agradeciendo anticipadamente por la atención al presente, me suscribo ante Usted.

Atentamente;

  
\_\_\_\_\_  
Marcía L. Carreño Donayre  
DNI 44588310

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA  
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO - SECRETARÍA GENERAL  
**RECIBIDO**

MLCD  
FOLIO 01

2685735 1337763  
Doc:..... Esp. N°.....  
Folio: 01 Hora: 40 Firma: J

[www.diresalima.gob.pe](http://www.diresalima.gob.pe)

Teléfono: Teléfono: 2394672 | Anexo: 403 / 2394784  
Sede Central: Psje. José Arambulo La Rosa N° 134/ Huacho

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc
- Hernández, S. (2014). *Metodología de investigación*. 6ta. Ed. México-Limusa
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario
- Solomon, M. (2013). *Comportamiento del Consumidor*. (10 ed.). México: Pearson.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: El Manual Moderno.

## 7.3 Fuentes hemerográficas

- Acosta, I., De La Cruz, C. y Huerta, Q. (2018) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital ESSALUD de la ciudad de Lima, 2018. De la Universidad Cayetano Heredia*. Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima\\_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, E. (2016) *El clima organizacional presente en una empresa de servicio Revista* <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

## 7.4 Fuentes electrónicas

- Acosta, I., De La Cruz, C. y Huerta, Q. (2018) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras de cuidados intensivos*

*perioperatoria en un hospital ESSALUD de la ciudad de Lima, 2018.* De la Universidad Cayetano Heredia.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima\\_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arteaga, M. (2018) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de la Micro Red, de Supe, provincia de Barranca, 2018.* De la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2388/ARTEAGA%20MOYA%20YENNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Belizan, N. (2015) de la Universidad Abierta Interamericana en su tesis relacionada al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes empleados pertenecientes al sector publico y privado.* <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119722.pdf>

Blanco, I. (2018) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería, en el servicio de neonatología* realizó su estudio en el del hospital Arzobispo Loayza de la ciudad de Lima, 2018. De la Universidad Cesar Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco\\_IKA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1)

Caldas, M. (2016) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud, Lambayeque,* de la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/971/BC-TEST-5748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerdan, CH. (2019) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud, realizó su estudio en el Centro de salud Pachacutec* de la ciudad de Cajamarca, 2019. De la Universidad de Cajamarca.  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3147/TESIS-2019-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, S. (2009) *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración*, núm. 42, julio-diciembre, Universidad del Valle Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gutiérrez, A. y Payano, P. (2018) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal profesional de enfermería*, de la Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, C. y Ramos, C. (2015) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al centro de salud Ascencion, de la ciudad de Huancavelica*. De la Universidad de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%2000048.pdf?sequence=1>
- Oliva, S. y Sosa, M. (2018) en su tesis relacionado al *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral realizo su estudio en los trabajadores del establecimiento de salud Santa Julia de la ciudad de Piura, 2018*. Universidad del Callao. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3706/OLIVA-SOSA\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3706/OLIVA-SOSA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orbegoso, G. (S.F) problemas teóricos del *Clima organizacional: un estado de la cuestion resumen* . Universidad César Vallejo . [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v12\\_2010/pdf/a14.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf)
- Ramos, M. (2012), *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=1C75F1E88E06DD9975551E08C267ACB9.jvm1?sequence=1>



Hernández, S. y Mendoza, T. (2019) Metodología de la investigación - Bibliotecas UASB  
[http://repositorio.uasb.edu.bo › bitstream › Hernánd...PDF](http://repositorio.uasb.edu.bo/bitstream/Hernánd...PDF)

Zans, C. (2017) tesis de grado *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*, UNAN – Managua en el período 2016. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## Anexo A

### Matriz de Consistencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPOTESIS  | VARIABLE   | METODO Y DISEÑO   | POBLACION Y MUESTRA   |
|---|---|--|--|---|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema individual y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema Organizacional y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿Se relaciona el sistema individual y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Conocer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir la relación entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Identificar la relación entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Analizar la relación entre el sistema Organizacional y el aspecto administrativo individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Conocer la relación entre el sistema individual y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto administrativo de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema Organizacional y el aspecto administrativo individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> | <p><b>VARIABLE 1:</b><br/><b>Clima Organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> | <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No experimental<br/>Correlacional</p> <p><b>Método De Estudio</b></p> <p>Deductivo-Inductivo</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> | <p style="text-align: center;"><b>Población</b></p> <p>La población de estudio del 'presente proyecto de investigación está constituida por los 138 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b></p> <p>La muestra será de 102. trabajadores</p> |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| <p>¿Cómo se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema Organizacional y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el sistema individual y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿Se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema organización y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el sistema individual y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿Se relaciona el sistema interpersonal y el aspecto discrepancia individual de la</p> | <p>Determinar la relación entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Identificar la relación entre el sistema Organizacional y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Establecer la relación entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Describir la relación entre el sistema de organización y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Analizar la relación entre el sistema individual y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Conocer la relación entre el sistema interpersonal y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> | <p>Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema Organizacional y el aspecto laboral de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema de organización y el aspecto organizacional de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema individual y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el aspecto discrepancia individual de la</p> | <p>Sistema individual<br/>Sistema interpersonal<br/>Sistema organizacional</p> <p><b>VARIABLE 2:</b><br/><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Aspecto administrativo</p> <p>Aspecto laboral</p> <p>Aspecto organizacional</p> <p>Discrepancia individual</p> |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| <p>Dirección Regional de Salud de Lima?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el sistema Organizacional y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima?</p> | <p>Analizar la relación entre el sistema organizacional y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> | <p>Dirección Regional de Salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema Organizacional y el aspecto discrepancia individual de la Dirección Regional de Salud de Lima.</p> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

**Anexo B**  
**Cuestionario**

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre Clima organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de salud de Lima.

El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

**I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:**

a. Género

|           |  |
|-----------|--|
| Masculino |  |
| Femenino  |  |

b. Edad

|                    |  |
|--------------------|--|
| Entre 18 a 22 años |  |
| Entre 23 a 27 años |  |
| Entre 32 a 37 años |  |
| Entre 38 a 43 años |  |
| De 44 años a mas   |  |

**II. Instrucciones**

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

|                 |                      |                         |                        |                   |
|-----------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|
| <b>1. Nunca</b> | <b>2. Casi nunca</b> | <b>3. algunas veces</b> | <b>4. Casi siempre</b> | <b>5. Siempre</b> |
|-----------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|

| Nº | ITEM  |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Variable: Clima organizacional</b>                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | <b>Dimensión: Sistema Individual</b>                                |   |   |   |   |   |
| 1  | ¿Tienen satisfacción cuando realiza su trabajo?                     |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Tienen autonomía cuando realiza su trabajo?                        |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿En el espacio donde realiza su actividad hay buen ambiente físico? |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Siente satisfacción con todas las actividades que realiza?         |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión: Sistema Interpersonal</b>                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | ¿Tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?            |   |   |   |   |   |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 6  | ¿Existe colaboración mutua entre trabajadores?  |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Tienen buena relación con su jefe inmediato superior?  |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Siente satisfacción por la oportunidad de desarrollarse laboralmente?                          |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Asume responsabilidad con la tarea que se le asigna?   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión: Sistema Organizacional</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Recibe trato amable de parte de tus jefes?   |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿Tienen recompensa por el desprendimiento laboral?  |   |   |   |   |   |
| 12 | ¿Ha recibido algún reconocimiento por la labor realizada?                                       |   |   |   |   |   |
| 13 | ¿Su jefe inmediato superior se preocupa para que su situación laboral mejore?                   |   |   |   |   |   |
| 14 | ¿Su jefe demuestra con ejemplo las actividades a realizar?                                      |   |   |   |   |   |
|    | <b>Variable: Satisfacción Laboral</b>   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión: Aspecto Administrativo</b>  |   |   |   |   |   |
| 15 | ¿Existe planificación para realizar las actividades?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Tu jefe inmediato superior establece metas y objetivos?  |   |   |   |   |   |
| 17 | ¿Cuándo cumplen con las metas y objetivos reciben algún reconocimiento?                         |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión: Puestos Laboral</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Dónde trabaja cuenta con equipos sofisticados?   |   |   |   |   |   |
| 19 | ¿En la institución hay presupuesto para cubrir todas las necesidades administrativas?           |   |   |   |   |   |
| 20 | ¿En el área donde usted trabaja hay suficiente personal como para lograr las metas y objetivos? |   |   |   |   |   |
| 21 | ¿Realizan capacitación permanente a los trabajadores?   |   |   |   |   |   |
| 22 | ¿Las autoridades buscan el desarrollo de la institución?  |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión : Aspecto Organizacional</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | ¿Recibe beneficios laborales?   |   |   |   |   |   |
| 24 | ¿LA institución le permite desarrollarse profesionalmente?                                      |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión: Disimilitud Individuales</b>  |   |   |   |   |   |
| 25 | ¿Tus compañeros de trabajo tienen la misma necesidad que usted?                                 |   |   |   |   |   |
| 26 | ¿Son proactivos los trabajadores para realizar la actividad encomendada?                        |   |   |   |   |   |

Anexo C.

Base de Datos Cuestionario

| Ge<br>ne<br>ro | E<br>d<br>ad | Clima<br>organiza<br>cional | Nivel<br>de<br>clima | Sistema<br>Individu<br>al | Nivel<br>individ<br>ual | p<br>1 | p<br>2 | p<br>3 | p<br>4 | Sistema<br>Interperso<br>nal | nivel<br>interso<br>nal | p<br>5 | p<br>6 | p<br>7 | p<br>8 | p<br>9 | Sistema<br>Organiza<br>cional | Nivel<br>organiza<br>ción | p<br>1<br>0 | p<br>1<br>1 | p<br>1<br>3 | p<br>1<br>4 |
|----------------|--------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|--------|------------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 2              | 4            | 65                          | Bueno                | 20                        | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 25                           | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 20                            | Bueno                     | 5           | 5           | 5           | 5           |
| 1              | 6            | 46                          | Regula<br>r          | 15                        | Bueno                   | 5      | 5      | 2      | 3      | 17                           | Regular                 | 4      | 4      | 4      | 2      | 3      | 14                            | Bueno                     | 3           | 3           | 5           | 3           |
| 1              | 1            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 2              | 4            | 43                          | Regula<br>r          | 15                        | Bueno                   | 5      | 3      | 4      | 3      | 14                           | Regular                 | 2      | 4      | 3      | 4      | 1      | 14                            | Bueno                     | 2           | 3           | 5           | 4           |
| 2              | 1            | 40                          | Regula<br>r          | 13                        | Regula<br>r             | 3      | 3      | 3      | 4      | 16                           | Regular                 | 1      | 4      | 4      | 3      | 4      | 11                            | Regular                   | 4           | 2           | 3           | 2           |
| 2              | 4            | 46                          | Regula<br>r          | 15                        | Bueno                   | 5      | 5      | 2      | 3      | 17                           | Regular                 | 4      | 4      | 4      | 2      | 3      | 14                            | Bueno                     | 3           | 3           | 5           | 3           |
| 2              | 6            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 2              | 2            | 31                          | Regula<br>r          | 10                        | Regula<br>r             | 1      | 5      | 1      | 3      | 15                           | Regular                 | 1      | 4      | 4      | 5      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 1           | 1           | 1           | 3           |
| 1              | 4            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 2              | 5            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 1              | 4            | 65                          | Bueno                | 20                        | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 25                           | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 20                            | Bueno                     | 5           | 5           | 5           | 5           |
| 1              | 4            | 40                          | Regula<br>r          | 11                        | Regula<br>r             | 3      | 2      | 3      | 3      | 15                           | Regular                 | 5      | 4      | 4      | 1      | 1      | 14                            | Bueno                     | 1           | 5           | 3           | 5           |
| 2              | 4            | 65                          | Bueno                | 20                        | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 25                           | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 20                            | Bueno                     | 5           | 5           | 5           | 5           |
| 2              | 3            | 46                          | Regula<br>r          | 13                        | Regula<br>r             | 5      | 4      | 3      | 1      | 17                           | Regular                 | 4      | 5      | 2      | 2      | 4      | 16                            | Bueno                     | 2           | 4           | 5           | 5           |
| 2              | 3            | 45                          | Regula<br>r          | 14                        | Bueno                   | 3      | 5      | 2      | 4      | 19                           | Bueno                   | 5      | 3      | 4      | 4      | 3      | 12                            | Regular                   | 5           | 1           | 4           | 2           |
| 1              | 5            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 2              | 4            | 41                          | Regula<br>r          | 11                        | Regula<br>r             | 3      | 1      | 4      | 3      | 16                           | Regular                 | 5      | 2      | 4      | 2      | 3      | 14                            | Bueno                     | 3           | 4           | 2           | 5           |
| 2              | 5            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 2              | 5            | 35                          | Regula<br>r          | 6                         | Deficie<br>nte          | 1      | 3      | 1      | 1      | 16                           | Regular                 | 3      | 3      | 5      | 1      | 4      | 13                            | Regular                   | 1           | 4           | 3           | 5           |
| 1              | 5            | 39                          | Regula<br>r          | 8                         | Regula<br>r             | 2      | 2      | 3      | 1      | 22                           | Bueno                   | 5      | 3      | 4      | 5      | 5      | 9                             | Regular                   | 2           | 5           | 1           | 1           |
| 1              | 6            | 44                          | Regula<br>r          | 13                        | Regula<br>r             | 4      | 3      | 3      | 3      | 18                           | Bueno                   | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 13                            | Regular                   | 4           | 4           | 3           | 2           |
| 2              | 5            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 1              | 4            | 44                          | Regula<br>r          | 12                        | Regula<br>r             | 3      | 3      | 2      | 4      | 14                           | Regular                 | 5      | 2      | 1      | 1      | 5      | 18                            | Bueno                     | 3           | 5           | 5           | 5           |
| 1              | 6            | 35                          | Regula<br>r          | 11                        | Regula<br>r             | 3      | 2      | 1      | 5      | 15                           | Regular                 | 2      | 3      | 2      | 5      | 3      | 9                             | Regular                   | 2           | 3           | 2           | 2           |
| 1              | 6            | 49                          | Bueno                | 19                        | Bueno                   | 5      | 4      | 5      | 5      | 16                           | Regular                 | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 14                            | Bueno                     | 2           | 2           | 5           | 5           |
| 1              | 3            | 35                          | Regula<br>r          | 10                        | Regula<br>r             | 1      | 3      | 3      | 3      | 14                           | Regular                 | 4      | 2      | 4      | 3      | 1      | 11                            | Regular                   | 5           | 1           | 3           | 2           |
| 1              | 1            | 39                          | Regula<br>r          | 14                        | Bueno                   | 2      | 2      | 5      | 5      | 15                           | Regular                 | 3      | 2      | 2      | 3      | 5      | 10                            | Regular                   | 1           | 3           | 4           | 2           |
| 1              | 6            | 42                          | Regula<br>r          | 14                        | Bueno                   | 3      | 5      | 5      | 1      | 15                           | Regular                 | 2      | 4      | 4      | 2      | 3      | 13                            | Regular                   | 1           | 5           | 2           | 5           |
| 1              | 3            | 39                          | Regula<br>r          | 10                        | Regula<br>r             | 4      | 3      | 2      | 1      | 21                           | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 4      | 2      | 8                             | Regular                   | 1           | 1           | 5           | 1           |
| 1              | 3            | 40                          | Regula<br>r          | 17                        | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 2      | 11                           | Regular                 | 1      | 2      | 2      | 5      | 1      | 12                            | Regular                   | 2           | 4           | 5           | 1           |
| 1              | 5            | 18                          | Defici<br>ente       | 4                         | Deficie<br>nte          | 1      | 1      | 1      | 1      | 8                            | Deficient<br>e          | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 6                             | Deficien<br>te            | 3           | 1           | 1           | 1           |
| 2              | 4            | 65                          | Bueno                | 20                        | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 25                           | Bueno                   | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 20                            | Bueno                     | 5           | 5           | 5           | 5           |
| 1              | 3            | 43                          | Regula<br>r          | 16                        | Bueno                   | 5      | 5      | 1      | 5      | 14                           | Regular                 | 5      | 3      | 3      | 2      | 1      | 13                            | Regular                   | 4           | 2           | 5           | 2           |

|   |   |    |            |    |            |   |   |   |   |    |            |   |   |   |   |    |       |            |   |   |   |   |
|---|---|----|------------|----|------------|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|---|----|-------|------------|---|---|---|---|
| 2 | 6 | 65 | Bueno      | 20 | Bueno      | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Bueno      | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | Bueno | 5          | 5 | 5 | 5 |   |
| 1 | 4 | 33 | Regular    | 10 | Regular    | 2 | 5 | 1 | 2 | 14 | Regular    | 5 | 3 | 1 | 3 | 2  | 9     | Regular    | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 4 | 42 | Regular    | 13 | Regular    | 2 | 4 | 2 | 5 | 16 | Regular    | 3 | 2 | 2 | 4 | 5  | 13    | Regular    | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 2 | 3 | 65 | Bueno      | 20 | Bueno      | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Bueno      | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | Bueno | 5          | 5 | 5 | 5 |   |
| 2 | 3 | 65 | Bueno      | 20 | Bueno      | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Bueno      | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | Bueno | 5          | 5 | 5 | 5 |   |
| 1 | 4 | 42 | Regular    | 10 | Regular    | 5 | 1 | 3 | 1 | 17 | Regular    | 4 | 4 | 2 | 5 | 2  | 15    | Bueno      | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 1 | 5 | 41 | Regular    | 11 | Regular    | 1 | 4 | 5 | 1 | 13 | Regular    | 4 | 4 | 2 | 2 | 1  | 17    | Bueno      | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 4 | 48 | Bueno      | 16 | Bueno      | 5 | 4 | 3 | 4 | 17 | Regular    | 2 | 5 | 5 | 2 | 3  | 15    | Bueno      | 1 | 4 | 5 | 5 |
| 1 | 6 | 40 | Regular    | 8  | Regular    | 5 | 1 | 1 | 1 | 19 | Bueno      | 5 | 4 | 4 | 5 | 1  | 13    | Regular    | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 42 | Regular    | 17 | Bueno      | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | Regular    | 3 | 4 | 1 | 4 | 1  | 12    | Regular    | 4 | 1 | 5 | 2 |
| 1 | 4 | 43 | Regular    | 11 | Regular    | 1 | 2 | 3 | 5 | 16 | Regular    | 1 | 2 | 4 | 4 | 5  | 16    | Bueno      | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 2 | 6 | 34 | Regular    | 10 | Regular    | 2 | 5 | 1 | 2 | 13 | Regular    | 3 | 2 | 3 | 4 | 1  | 11    | Regular    | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 4 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 5 | 41 | Regular    | 16 | Bueno      | 5 | 3 | 4 | 4 | 17 | Regular    | 5 | 3 | 3 | 4 | 2  | 8     | Regular    | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 33 | Regular    | 11 | Regular    | 4 | 5 | 1 | 1 | 10 | Regular    | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 12    | Regular    | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 2 | 5 | 49 | Bueno      | 14 | Bueno      | 3 | 2 | 4 | 5 | 20 | Bueno      | 5 | 5 | 2 | 5 | 3  | 15    | Bueno      | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 1 | 6 | 32 | Regular    | 9  | Regular    | 2 | 3 | 3 | 1 | 13 | Regular    | 3 | 2 | 4 | 3 | 1  | 10    | Regular    | 4 | 1 | 1 | 4 |
| 2 | 6 | 43 | Regular    | 17 | Bueno      | 3 | 5 | 5 | 4 | 14 | Regular    | 5 | 2 | 1 | 5 | 1  | 12    | Regular    | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 2 | 4 | 42 | Regular    | 10 | Regular    | 2 | 2 | 1 | 5 | 15 | Regular    | 5 | 2 | 2 | 5 | 1  | 17    | Bueno      | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 41 | Regular    | 10 | Regular    | 5 | 1 | 2 | 2 | 18 | Bueno      | 1 | 4 | 4 | 5 | 4  | 13    | Regular    | 5 | 1 | 4 | 3 |
| 1 | 6 | 46 | Regular    | 13 | Regular    | 4 | 5 | 1 | 3 | 17 | Regular    | 5 | 1 | 4 | 2 | 5  | 16    | Bueno      | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 45 | Regular    | 15 | Bueno      | 3 | 4 | 3 | 5 | 13 | Regular    | 2 | 1 | 4 | 2 | 4  | 17    | Bueno      | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 6 | 36 | Regular    | 11 | Regular    | 2 | 2 | 3 | 4 | 18 | Bueno      | 2 | 4 | 5 | 3 | 4  | 7     | Regular    | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 43 | Regular    | 14 | Bueno      | 5 | 5 | 2 | 2 | 19 | Bueno      | 4 | 5 | 3 | 4 | 3  | 10    | Regular    | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 2 | 6 | 38 | Regular    | 15 | Bueno      | 2 | 5 | 4 | 4 | 12 | Regular    | 1 | 4 | 3 | 2 | 2  | 11    | Regular    | 5 | 2 | 1 | 3 |
| 1 | 3 | 36 | Regular    | 9  | Regular    | 2 | 1 | 1 | 5 | 14 | Regular    | 1 | 1 | 5 | 4 | 3  | 13    | Regular    | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 1 | 6 | 34 | Regular    | 14 | Bueno      | 5 | 3 | 1 | 5 | 10 | Regular    | 1 | 1 | 2 | 2 | 4  | 10    | Regular    | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 1 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 5 | 42 | Regular    | 11 | Regular    | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | Regular    | 5 | 2 | 2 | 3 | 2  | 17    | Bueno      | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 1 | 6 | 46 | Regular    | 13 | Regular    | 5 | 1 | 2 | 5 | 19 | Bueno      | 5 | 5 | 2 | 4 | 3  | 14    | Bueno      | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 6 | 32 | Regular    | 13 | Regular    | 3 | 1 | 4 | 5 | 12 | Regular    | 1 | 3 | 1 | 5 | 2  | 7     | Regular    | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 42 | Regular    | 13 | Regular    | 4 | 1 | 3 | 5 | 18 | Bueno      | 1 | 5 | 5 | 3 | 4  | 11    | Regular    | 4 | 3 | 1 | 3 |
| 1 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6     | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 5 | 34 | Regular    | 12 | Regular    | 5 | 3 | 1 | 3 | 13 | Regular    | 5 | 1 | 5 | 1 | 1  | 9     | Regular    | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 5 | 43 | Regular    | 13 | Regular    | 2 | 4 | 2 | 5 | 19 | Bueno      | 5 | 3 | 3 | 5 | 3  | 11    | Regular    | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 4 | 38 | Regular    | 7  | Regular    | 1 | 1 | 2 | 3 | 20 | Bueno      | 5 | 5 | 4 | 2 | 4  | 11    | Regular    | 3 | 2 | 3 | 3 |



|   |   |    |            |    |            |   |   |   |   |    |            |   |   |   |   |   |    |            |   |   |   |   |
|---|---|----|------------|----|------------|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 41 | Regular    | 14 | Bueno      | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular    | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 13 | Regular    | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 5 | 38 | Regular    | 9  | Regular    | 1 | 2 | 1 | 5 | 18 | Bueno      | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 11 | Regular    | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 5 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 43 | Regular    | 11 | Regular    | 3 | 1 | 4 | 3 | 20 | Bueno      | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 12 | Regular    | 3 | 3 | 1 | 5 |
| 2 | 3 | 38 | Regular    | 11 | Regular    | 1 | 2 | 5 | 3 | 17 | Regular    | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 10 | Regular    | 3 | 2 | 4 | 1 |
|   |   |    |            |    |            |   |   |   |   |    |            |   |   |   |   |   |    |            |   |   |   |   |
| 2 | 4 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 3 | 33 | Regular    | 12 | Regular    | 1 | 3 | 3 | 5 | 11 | Regular    | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 10 | Regular    | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 1 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 40 | Regular    | 11 | Regular    | 3 | 1 | 4 | 3 | 17 | Regular    | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 12 | Regular    | 2 | 4 | 5 | 1 |
| 2 | 6 | 36 | Regular    | 11 | Regular    | 2 | 5 | 2 | 2 | 12 | Regular    | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 13 | Regular    | 3 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 4 | 41 | Regular    | 16 | Bueno      | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 | Regular    | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 9  | Regular    | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 4 | 32 | Regular    | 8  | Regular    | 2 | 1 | 1 | 4 | 15 | Regular    | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 9  | Regular    | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 2 | 5 | 40 | Regular    | 13 | Regular    | 3 | 5 | 1 | 4 | 12 | Regular    | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 15 | Bueno      | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 1 | 2 | 37 | Regular    | 11 | Regular    | 1 | 4 | 4 | 2 | 13 | Regular    | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 13 | Regular    | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 45 | Regular    | 11 | Regular    | 4 | 1 | 4 | 2 | 19 | Bueno      | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 15 | Bueno      | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 40 | Regular    | 15 | Bueno      | 5 | 1 | 5 | 4 | 16 | Regular    | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 9  | Regular    | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 6 | 45 | Regular    | 17 | Bueno      | 4 | 4 | 5 | 4 | 15 | Regular    | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 13 | Regular    | 4 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 5 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 44 | Regular    | 15 | Bueno      | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | Bueno      | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 11 | Regular    | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 6 | 42 | Regular    | 16 | Bueno      | 4 | 3 | 5 | 4 | 17 | Regular    | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 9  | Regular    | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 1 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 6 | 31 | Regular    | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 | Regular    | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 11 | Regular    | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | 6 | 41 | Regular    | 16 | Bueno      | 5 | 4 | 2 | 5 | 14 | Regular    | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 11 | Regular    | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 2 | 6 | 18 | Deficiente | 4  | Deficiente | 1 | 1 | 1 | 1 | 8  | Deficiente | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | Deficiente | 3 | 1 | 1 | 1 |

| Satisfacción Laboral | nivel satisfacción | Aspecto Administrativo | nivel administrativo | p1 | p6 | p7 | Aspecto Laboral | nivel de puesto laboral | p8 | p9 | p0 | p1 | p2 | Aspecto Organizacional | nivel organizacional | p3 | p4 | Disimilitud Individuales | nivel disimilitud | p6 | p7 |
|----------------------|--------------------|------------------------|----------------------|----|----|----|-----------------|-------------------------|----|----|----|----|----|------------------------|----------------------|----|----|--------------------------|-------------------|----|----|
| 31                   | Promedio           | 9                      | Promedio             | 4  | 1  | 4  | 15              | Promedio                | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4                      | Promedio             | 3  | 1  | 3                        | Baja              | 2  | 1  |
| 33                   | Promedio           | 9                      | Promedio             | 4  | 3  | 2  | 15              | Promedio                | 3  | 2  | 1  | 4  | 5  | 5                      | Promedio             | 2  | 3  | 4                        | Promedio          | 2  | 2  |
| 12                   | Baja               | 3                      | Baja                 | 1  | 1  | 1  | 5               | Baja                    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2                      | Baja                 | 1  | 1  | 2                        | Baja              | 1  | 1  |
| 33                   | Promedio           | 13                     | Alta                 | 5  | 5  | 3  | 9               | Promedio                | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 7                      | Alta                 | 5  | 2  | 4                        | Promedio          | 1  | 3  |
| 45                   | Alta               | 9                      | Promedio             | 3  | 5  | 1  | 20              | Alta                    | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 6                      | Promedio             | 3  | 3  | 10                       | Alta              | 5  | 5  |

|    |          |    |          |   |   |   |    |          |   |   |   |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |
|----|----------|----|----------|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|
| 38 | Promedio | 10 | Promedio | 4 | 1 | 5 | 17 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | Baja     | 1 | 2 | 8 | Alta     | 4 | 4 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 39 | Promedio | 9  | Promedio | 2 | 2 | 5 | 18 | Alta     | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 9 | Alta     | 5 | 4 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 31 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 35 | Promedio | 13 | Alta     | 4 | 4 | 5 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | Promedio | 2 | 2 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 31 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 45 | Alta     | 14 | Alta     | 5 | 4 | 5 | 19 | Alta     | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 6 | Promedio | 2 | 4 | 6 | Promedio | 2 | 4 |
| 31 | Promedio | 7  | Promedio | 2 | 4 | 1 | 15 | Promedio | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 7 | Alta     | 2 | 5 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 32 | Promedio | 7  | Promedio | 3 | 3 | 1 | 16 | Promedio | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | Promedio | 1 | 3 | 5 | Promedio | 2 | 3 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 42 | Alta     | 14 | Alta     | 4 | 5 | 5 | 18 | Alta     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 5 | Promedio | 3 | 2 |
| 33 | Promedio | 11 | Alta     | 2 | 5 | 4 | 12 | Promedio | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 6 | Promedio | 3 | 3 | 4 | Promedio | 3 | 1 |
| 38 | Promedio | 14 | Alta     | 5 | 4 | 5 | 11 | Promedio | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 7 | Alta     | 5 | 2 | 6 | Promedio | 5 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 39 | Promedio | 12 | Alta     | 5 | 2 | 5 | 13 | Promedio | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 8 | Alta     | 5 | 3 | 6 | Promedio | 5 | 1 |
| 29 | Promedio | 12 | Alta     | 4 | 3 | 5 | 9  | Promedio | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 4 | Promedio | 1 | 3 |
| 34 | Promedio | 11 | Alta     | 3 | 4 | 4 | 13 | Promedio | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | Promedio | 2 | 2 | 6 | Promedio | 4 | 2 |
| 34 | Promedio | 9  | Promedio | 1 | 5 | 3 | 15 | Promedio | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 8 | Alta     | 3 | 5 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 34 | Promedio | 7  | Promedio | 1 | 5 | 1 | 17 | Promedio | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 7 | Alta     | 5 | 2 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 30 | Promedio | 6  | Promedio | 3 | 2 | 1 | 12 | Promedio | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 7 | Alta     | 4 | 3 |
| 30 | Promedio | 9  | Promedio | 2 | 4 | 3 | 9  | Promedio | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 8 | Alta     | 5 | 3 | 4 | Promedio | 3 | 1 |
| 33 | Promedio | 5  | Baja     | 1 | 2 | 2 | 18 | Alta     | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | Promedio | 1 | 3 | 6 | Promedio | 2 | 4 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 31 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 41 | Alta     | 11 | Alta     | 3 | 4 | 4 | 19 | Alta     | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | Promedio | 3 | 3 | 5 | Promedio | 3 | 2 |
| 31 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 38 | Promedio | 13 | Alta     | 3 | 5 | 5 | 12 | Promedio | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 8 | Alta     | 3 | 5 |
| 36 | Promedio | 9  | Promedio | 1 | 3 | 5 | 16 | Promedio | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 2 | 2 | 7 | Alta     | 2 | 5 |
| 31 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 31 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 43 | Alta     | 11 | Alta     | 4 | 5 | 2 | 17 | Promedio | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 9 | Alta     | 4 | 5 | 6 | Promedio | 3 | 3 |
| 26 | Promedio | 8  | Promedio | 2 | 4 | 2 | 8  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | Promedio | 2 | 3 | 5 | Promedio | 3 | 2 |
| 39 | Promedio | 10 | Promedio | 4 | 4 | 2 | 18 | Alta     | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | Promedio | 2 | 3 | 6 | Promedio | 2 | 4 |

|    |          |    |          |   |   |   |    |          |   |   |   |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |
|----|----------|----|----------|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|
| 31 | Promedio | 7  | Promedio | 1 | 2 | 4 | 14 | Promedio | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | Promedio | 3 | 2 | 5 | Promedio | 4 | 1 |
| 33 | Promedio | 10 | Promedio | 5 | 1 | 4 | 11 | Promedio | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 7 | Alta     | 4 | 3 |
| 31 | Promedio | 6  | Promedio | 2 | 1 | 3 | 14 | Promedio | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 7 | Alta     | 3 | 4 | 4 | Promedio | 1 | 3 |
| 33 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 2 | 3 | 11 | Promedio | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 7 | Alta     | 5 | 2 | 6 | Promedio | 2 | 4 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 35 | Promedio | 7  | Promedio | 1 | 1 | 5 | 20 | Alta     | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 4 | Promedio | 3 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 33 | Promedio | 9  | Promedio | 3 | 1 | 5 | 13 | Promedio | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 6 | Promedio | 4 | 2 |
| 31 | Promedio | 4  | Baja     | 2 | 1 | 1 | 17 | Promedio | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | Promedio | 1 | 4 | 5 | Promedio | 2 | 3 |
| 34 | Promedio | 5  | Baja     | 1 | 3 | 1 | 18 | Alta     | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | Promedio | 3 | 1 | 7 | Alta     | 3 | 4 |
| 35 | Promedio | 8  | Promedio | 4 | 3 | 1 | 17 | Promedio | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | Promedio | 2 | 2 | 6 | Promedio | 5 | 1 |
| 36 | Promedio | 9  | Promedio | 2 | 4 | 3 | 13 | Promedio | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 7 | Alta     | 4 | 3 | 7 | Alta     | 2 | 5 |
| 33 | Promedio | 9  | Promedio | 4 | 2 | 3 | 17 | Promedio | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 5 | Promedio | 1 | 4 |
| 37 | Promedio | 11 | Alta     | 4 | 5 | 2 | 10 | Promedio | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 8 | Alta     | 5 | 3 | 8 | Alta     | 4 | 4 |
| 36 | Promedio | 6  | Promedio | 3 | 1 | 2 | 18 | Alta     | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 6 | Promedio | 4 | 2 | 6 | Promedio | 4 | 2 |
| 29 | Promedio | 9  | Promedio | 3 | 2 | 4 | 12 | Promedio | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | Promedio | 1 | 3 | 4 | Promedio | 1 | 3 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 34 | Promedio | 9  | Promedio | 2 | 2 | 5 | 17 | Promedio | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 3 | Baja     | 1 | 2 |
| 35 | Promedio | 10 | Promedio | 5 | 1 | 4 | 16 | Promedio | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 7 | Alta     | 4 | 3 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 32 | Promedio | 6  | Promedio | 1 | 4 | 1 | 13 | Promedio | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | Promedio | 1 | 3 | 9 | Alta     | 5 | 4 |
| 35 | Promedio | 9  | Promedio | 2 | 3 | 4 | 16 | Promedio | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 5 | Promedio | 4 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 40 | Promedio | 8  | Promedio | 3 | 2 | 3 | 19 | Alta     | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | Promedio | 4 | 1 | 8 | Alta     | 5 | 3 |
| 36 | Promedio | 8  | Promedio | 1 | 4 | 3 | 14 | Promedio | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | Promedio | 2 | 3 | 9 | Alta     | 4 | 5 |
| 29 | Promedio | 8  | Promedio | 3 | 4 | 1 | 12 | Promedio | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | Promedio | 3 | 2 | 4 | Promedio | 2 | 2 |
| 39 | Promedio | 7  | Promedio | 5 | 1 | 1 | 18 | Alta     | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 7 | Alta     | 3 | 4 | 7 | Alta     | 2 | 5 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 32 | Promedio | 5  | Baja     | 1 | 3 | 1 | 14 | Promedio | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 8 | Alta     | 5 | 3 | 5 | Promedio | 2 | 3 |
| 41 | Alta     | 10 | Promedio | 4 | 4 | 2 | 18 | Alta     | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 7 | Alta     | 2 | 5 | 6 | Promedio | 4 | 2 |
| 34 | Promedio | 6  | Promedio | 1 | 1 | 4 | 13 | Promedio | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 7 | Alta     | 2 | 5 | 8 | Alta     | 3 | 5 |
| 36 | Promedio | 6  | Promedio | 4 | 1 | 1 | 17 | Promedio | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 8 | Alta     | 4 | 4 | 5 | Promedio | 3 | 2 |
| 35 | Promedio | 6  | Promedio | 1 | 3 | 2 | 16 | Promedio | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 8 | Alta     | 4 | 4 | 5 | Promedio | 4 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 44 | Alta     | 10 | Promedio | 4 | 1 | 5 | 17 | Promedio | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 8 | Alta     | 5 | 3 | 9 | Alta     | 4 | 5 |

|    |          |    |          |   |   |   |    |          |   |   |   |   |   |    |          |   |   |   |          |   |   |
|----|----------|----|----------|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|----|----------|---|---|---|----------|---|---|
| 33 | Promedio | 7  | Promedio | 2 | 2 | 3 | 14 | Promedio | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5  | Promedio | 2 | 3 | 7 | Alta     | 5 | 2 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 48 | Alta     | 13 | Alta     | 3 | 5 | 5 | 18 | Alta     | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 10 | Alta     | 5 | 5 | 7 | Alta     | 3 | 4 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 39 | Promedio | 12 | Alta     | 5 | 4 | 3 | 12 | Promedio | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8  | Alta     | 5 | 3 | 7 | Alta     | 5 | 2 |
| 35 | Promedio | 8  | Promedio | 2 | 4 | 2 | 14 | Promedio | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 6  | Promedio | 2 | 4 | 7 | Alta     | 4 | 3 |
| 36 | Promedio | 8  | Promedio | 1 | 3 | 4 | 12 | Promedio | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 7  | Alta     | 3 | 4 | 9 | Alta     | 4 | 5 |
| 36 | Promedio | 10 | Promedio | 5 | 1 | 4 | 11 | Promedio | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | Alta     | 2 | 5 | 8 | Alta     | 3 | 5 |
| 33 | Promedio | 8  | Promedio | 3 | 4 | 1 | 14 | Promedio | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 7  | Alta     | 4 | 3 | 4 | Promedio | 2 | 2 |
| 27 | Promedio | 8  | Promedio | 3 | 1 | 4 | 9  | Promedio | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3  | Baja     | 2 | 1 | 7 | Alta     | 3 | 4 |
| 31 | Promedio | 10 | Promedio | 3 | 2 | 5 | 12 | Promedio | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 6  | Promedio | 2 | 4 | 3 | Baja     | 1 | 2 |
| 32 | Promedio | 9  | Promedio | 1 | 4 | 4 | 17 | Promedio | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3  | Baja     | 1 | 2 | 3 | Baja     | 2 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 38 | Promedio | 7  | Promedio | 2 | 4 | 1 | 18 | Alta     | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 6  | Promedio | 1 | 5 | 7 | Alta     | 3 | 4 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 34 | Promedio | 6  | Promedio | 1 | 1 | 4 | 15 | Promedio | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7  | Alta     | 3 | 4 | 6 | Promedio | 1 | 5 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 33 | Promedio | 10 | Promedio | 3 | 5 | 2 | 13 | Promedio | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 6  | Promedio | 1 | 5 | 4 | Promedio | 3 | 1 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |
| 28 | Promedio | 5  | Baja     | 1 | 3 | 1 | 14 | Promedio | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4  | Promedio | 1 | 3 | 5 | Promedio | 4 | 1 |
| 35 | Promedio | 9  | Promedio | 2 | 4 | 3 | 11 | Promedio | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 6  | Promedio | 4 | 2 | 9 | Alta     | 4 | 5 |
| 12 | Baja     | 3  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 5  | Baja     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | Baja     | 1 | 1 | 2 | Baja     | 1 | 1 |

## Anexo D

### Validez y Confiabilidad

#### Validez del clima organizacional

Para la validez del constructo se utilizó por medio del análisis de componentes principales ya que las características del instrumento al ser cualitativas y representar actitudes o percepciones no se puede medir directamente, sino, valorarlas a través de indicadores.

Se procedió a realizar la medida de adecuación muestral para el cuestionario mediante el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) donde se obtuvo el valor de ,849 y la prueba de esfericidad de Barlett fue significativa  $p$  ( $p < 0,00$ ) indicando que el instrumento es notable.

#### *Prueba de KMO y Bartlett*

|   |                     |         |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | ,849    |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 373,284 |
|   | gl                  | 91      |
|   | Sig.                | <.001   |

A continuación, se procedió a realizar el análisis de comunalidad para determinar si se extrae algún ítem del instrumento, se puede observar que todas están por encima de 0,4 por el cual se concluye que ningún ítem se puede extraer por lo que se puede emplear todos

#### *Comunalidades*

|            | <u>Inicial</u> | <u>Extracción</u> |
|------------|----------------|-------------------|
| p1         | 1,000          | ,706              |
| p2         | 1,000          | ,924              |
| p3         | 1,000          | ,812              |
| p4         | 1,000          | ,857              |
| p5         | 1,000          | ,903              |
| p6         | 1,000          | ,739              |
| p7         | 1,000          | ,648              |
| p8         | 1,000          | ,594              |
| p9         | 1,000          | ,658              |
| p10        | 1,000          | ,816              |
| p11        | 1,000          | ,914              |
| p12        | 1,000          | ,579              |
| p13        | 1,000          | ,589              |
| <u>p14</u> | <u>1,000</u>   | <u>,831</u>       |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

### Validez de la satisfacción laboral

Para la validez del constructo se utilizó por medio del análisis de componentes principales ya que las características del instrumento al ser cualitativas y representar actitudes o percepciones no se puede medir directamente, sino, valorarlas a través de indicadores.

Se procedió a realizar la medida de adecuación muestral para el cuestionario mediante el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) donde se obtuvo el valor de ,820 y la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa  $p$  ( $p < 0,00$ ) indicando que el instrumento es notable.

#### Prueba de KMO y Bartlett

|   |                     |         |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | ,820    |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 301,500 |
|   | gl                  | 66      |
|   | Sig.                | <.001   |

A continuación, se procedió a realizar el análisis de comunalidad para determinar si se extrae algún ítem del instrumento, se puede observar que todas están por encima de 0,4 por el cual se concluye que ningún ítem se puede extraer por lo que se puede emplear todos

#### Comunalidades

|            | <u>Inicial</u> | <u>Extracción</u> |
|------------|----------------|-------------------|
| p15        | 1,000          | ,700              |
| p16        | 1,000          | ,551              |
| p17        | 1,000          | ,644              |
| p18        | 1,000          | ,711              |
| p19        | 1,000          | ,903              |
| p20        | 1,000          | ,840              |
| p21        | 1,000          | ,907              |
| p22        | 1,000          | ,472              |
| p23        | 1,000          | ,715              |
| p24        | 1,000          | ,637              |
| p25        | 1,000          | ,771              |
| <u>p26</u> | <u>1,000</u>   | <u>,805</u>       |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## Confiabilidad del clima laboral

El más tradicional de los métodos para medir la consistencia interna, propuesto desde 1951 fue por Cronbach, este coeficiente estima el valor  $P^2$  cuando se evalúa la consistencia interna de la composición de ítems. Este coeficiente representa una generalización de las populares formulas KR-20 y KR-21 de consistencia interna, las cuales eran solo aplicables a formatos binarios de calificación o de respuesta. En consecuencia, los investigadores con la creación del Alfa de cronbach lograron evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento constituido por una escala de Likert o cualquier escala de opción múltiple.

Su fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Donde:

$\sum s_i^2$ : es la suma de varianzas de cada uno de los ítems. 3

$s_t^2$ : es la varianza del total de las filas.

K : es el número de preguntas o ítems.

De acuerdo al resultado del estudio de la prueba piloto arrojo un nivel de confiabilidad altamente confiable de los instrumentos aplicados en la investigación Para el cuestionario viene siendo de  $\alpha = 0.935$

| <u>Estadísticas de fiabilidad</u> |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| <u>Alfa de Cronbach</u>           | <u>N de elemento</u> |
| <u>,935</u>                       | <u>14</u>            |

## Confiabilidad de la satisfacción laboral

El más tradicional de los métodos para medir la consistencia interna, propuesto desde 1951 fue por Cronbach, este coeficiente estima el valor  $P^2$  cuando se evalúa la consistencia interna de la composición de ítems. Este coeficiente representa una generalización de las populares formulas KR-20 y KR-21 de consistencia interna, las cuales eran solo aplicables a formatos binarios de calificación o de respuesta. En consecuencia, los investigadores con la creación del Alfa de cronbach lograron evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento constituido por una escala de Likert o cualquier escala de opción múltiple.

Su fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Donde:

$\sum s_i^2$ : es la suma de varianzas de cada uno de los ítems. 3

$s_t^2$ : es la varianza del total de las filas.

K : es el número de preguntas o ítems.

De acuerdo al resultado del estudio de la prueba piloto arrojo un nivel de confiabilidad altamente confiable de los instrumentos aplicados en la investigación Para el cuestionario viene siendo de  $\alpha = 0.884$

| <u>Estadísticas de fiabilidad</u> |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| <u>Alfa de Cronbach</u>           | <u>N de elemento</u> |
| <u>.884</u>                       | <u>12</u>            |



## Anexo E

### Data de la validez y confiabilidad

| p<br>1 | p<br>2 | p<br>3 | p<br>4 | p<br>5 | p<br>6 | p<br>7 | p<br>8 | p<br>9 | p1<br>0 | p1<br>1 | p1<br>2 | p1<br>3 | p1<br>4 | p1<br>5 | p1<br>6 | p1<br>7 | p1<br>8 | p1<br>9 | p2<br>0 | p2<br>1 | p2<br>2 | p2<br>3 | p2<br>4 | p2<br>5 | p2<br>6 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 5      | 1      | 3      | 2      | 1      | 2      | 1      | 5      | 1      | 1       | 2       | 5       | 3       | 1       | 3       | 5       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 1       | 5       | 5       | 1       |
| 5      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 3       | 1       | 2       | 1       | 1       | 3       | 2       | 1       | 1       |
| 3      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 3      | 1      | 2      | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       |
| 5      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1       | 1       | 1       | 3       | 1       | 1       | 3       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       |
| 3      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       |
| 5      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 5      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       |
| 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 2      | 2      | 5      | 5      | 3       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 5       | 1       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 2      | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 5       | 1       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 3      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       |
| 1      | 1      | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 3       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       |
| 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 3       | 5       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       |
| 2      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 3      | 1      | 1      | 2       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 5       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 1      | 2      | 2      | 3      | 3      | 1      | 1      | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 5       | 2       | 1       | 3       | 1       |
| 2      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       |
| 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 3       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 5       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 1       |
| 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 2       | 2       | 1       | 2       | 1       | 5       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 5       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 3      | 1      | 2      | 1      | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       | 2       | 1       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 5       | 1       | 2       | 1       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 1       | 1       | 1       | 5       | 2       | 1       | 2       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 3       | 1       |
| 2      | 1      | 5      | 2      | 2      | 1      | 1      | 5      | 1      | 1       | 5       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 3       | 1       | 2       | 2       | 5       | 2       | 1       |
| 1      | 2      | 5      | 1      | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      | 2       | 1       | 1       | 5       | 3       | 2       | 2       | 1       | 3       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 1      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 2       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 1      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      | 2       | 1       | 2       | 5       | 3       | 1       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       |
| 5      | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 3       | 1       | 2       | 3       | 1       | 1       | 2       | 5       | 1       | 1       | 1       | 2       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 1      | 5      | 2      | 3      | 5      | 3      | 2      | 5      | 3      | 5       | 1       | 5       | 5       | 3       | 3       | 2       | 2       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 2       | 5       | 1       | 1       |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 2       | 1       | 3       | 5       |



Dr. Elvis Richar Sánchez García  
DOCENTE UNIVERSITARIO  
C.I. N° 22300

---

**ELVIS RICHA R SANCHEZ GARCIA**  
**ASESOR**



Dr. San

---

**[SANTIAGO ERNESTO RAMOS YOVERA**  
**PRESIDENTE**



Mg. Félix G. Caro Soto  
REGUC. N° 03702

---

**[FELIX GIL CARO SOTO**  
**SECRETARIO**



---

**GLENY AMELIA CHING CAMPOS**  
**VOCAL**