



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción
del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud.
Lima. 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.**

AUTOR:

Mg. Elmer Almiro Jara Villaorduña.

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata.

SECCIÓN:

Ciencias empresariales.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano.

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Cesar Humberto Del Castillo Talledo.
Presidente

Dra. Milagritos Rodríguez
Secretario del Jurado

Dr. Noel Alcas Zapata.
Vocal

Dedicatoria

A mi padre, que desde el cielo ilumina mis pasos, a mi mamá Julia por su cariño, a mi esposa Gaby porque es mi inspiración.

A mi hijo Daniel motivo de mi superación.

Elmer

Agradecimiento

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que nos inculcaron sus conocimientos y experiencia profesional.

A mis compañeros de trabajo de EsSalud por su amistad y apoyo.

Elmer

Declaración de autoría

Yo, Elmer Almiro Jara Villaorduña, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI O7956311 con la tesis titulada “Bienestar laboral, ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 20 de abril del 2017

.....

Firma

Elmer Almiro Jara Villaorduña.

DNI: 07956311

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario onterno en el Hospital III Angamos, EsSalud Lima 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública.

Esperamos que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con Bienestar laboral, el Ambiente institucional y la Satisfacción del Usuario interno y particularmente en el Hospital III Angamos EsSalud Lima 2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Justificación	55
1.4. Problema	58
1.5. Hipótesis	65
1.6. Objetivos	65
II. Marco metodológico	67
2.1 Variables	68
2.2 Operacionalización de variables	69
2.3. Metodología	70
2.4. Tipos de estudio	71
2.5. Diseño	72
2.6. Población, muestra y muestreo	74
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.8 Método de Análisis	77
2.9. Aspectos éticos	80
III. Resultados	81
3.1. Descripción de resultados	82

3.2. Contrastación de hipótesis	88
IV: Discusión	95
V: Conclusiones	100
VI: Recomendaciones	102
VII: Referencias	104
Anexos	113
Anexo 1: Matriz de consistencia	114
Anexo 2 Instrumento	116
Anexo 3: Matriz de datos	125
:	
:	
:	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la Variable Bienestar Laboral.	69
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Ambiente Institucional.	69
Tabla 3: Operacionalización de la Variable Satisfacción del Usuario Interno.	70
Tabla 4: Relación de validadores.	79
Tabla 5: Resultado del análisis de fiabilidad.	80
Tabla 6: Distribución de usuarios según Bienestar Laboral.	82
Tabla 7: Distribución de usuarios según Ambiente Institucional.	83
Tabla 8: Distribución de usuarios según Satisfacción del Usuario Interno.	84
Tabla 9: Distribución de usuarios según dimensión Clima de la Satisfacción del Usuario Interno.	85
Tabla 10: Distribución de usuarios según dimensión Liderazgo de la Satisfacción del Usuario Interno.	86
Tabla 11: Distribución de usuarios según dimensión Identidad de la Satisfacción del Usuario Interno.	87
Tabla 12: Pruebas Ómnibus sobre los coeficientes del modelo.HG.	88
Tabla 13: Resumen del modelo HG.	89
Tabla 14: Variables de la ecuación HG.	89
Tabla 15: Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH1.	90
Tabla 16: Resumen del modelo SH1.	90
Tabla 17: Variables en la ecuación SH1.	91
Tabla 18: Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH2.	92
Tabla 19: Resumen del modelo SH2.	92
Tabla 20: Variables en la ecuación SH2.	92
Tabla 21: Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH3.	93
Tabla 22: Resumen del modelo SH3.	94
Tabla 23: Variables de la ecuación SH3.	94

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Distribución porcentual de usuarios según Bienestar Laboral	82
Figura 2: Distribución porcentual de usuarios según Ambiente Institucional	83
Figura 3: Distribución porcentual de usuarios según Satisfacción del Usuario Interno.	84
Figura 4: Distribución porcentual de usuarios según dimensión Clima de la Satisfacción del Usuario Interno.	85
Figura 5: Distribución porcentual de usuarios según dimensión Liderazgo de la Satisfacción del Usuario Interno	86
Figura 6: Distribución porcentual de usuarios según dimensión Identidad de la Satisfacción del Usuario Interno.	87

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre el Bienestar laboral, Ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos, EsSalud Lima.

. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre bienestar laboral de Baigorria con 65 preguntas, el Cuestionario de ambiente institucional de Acero, con 40 preguntas y el cuestionario de Satisfacción del usuario interno del Minsa con 25 preguntas , todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre Bienestar laboral, ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno , en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 60 enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima.

La investigación concluyó que existe evidencia significativa para afirmar que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente ($p\text{-value}=0.001<0.05$)

Palabras clave: bienestar Laboral, ambiente institucional, Satisfacción del usuario interno.

Abstract.

This research was general objective to determine the relationship between labor welfare, institutional environment and internal user satisfaction in the Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016.

,. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the questionnaire on labor welfare Baigorria 65 questions, the questionnaire institutional environment Steel, 40 questions and the questionnaire of internal user satisfaction , with 25 questions, all with Likert scale, which provided information about that relationship between labor welfare, institutional environment and internal user satisfaction in its various dimensions; The results are presented graphically and textually.

The population or population of interest in this research consisted of 60 nurses Hospital III Angamos. EsSalud. Lima.

.The research concludes that there is significant evidence to say that dependent variable explain or significantly influence the dependent variable.(p-value=0.001<0.05).

Keywords: Labor welfare, institutional environment, internal user satisfaction.

Resumo

A presente investigação teve como objetivo geral determinar a relação entre o bem-estar do trabalho, o ambiente institucional e a satisfação do usuário interno no Hospital III Angamos EsSalud Lima 2016.

. O método utilizado na investigação foi o hipotético-dedutivo. Esta pesquisa utilizou para o propósito o projeto não experimental do nível de correlação de corte transeccional, que coletou a informação em um período específico que foi desenvolvido ao aplicar o questionário sobre o bem-estar do trabalho de Baigorria com 65 perguntas, o questionário de ambiente institucional do Aço com 40 perguntas e o questionário interno de satisfação do usuário Minsa com 25 perguntas, todos com uma escala Likert que forneceu informação sobre a relação entre o bem-estar do trabalhador, e ao ambiente institucional e a satisfação do usuário interno, em suas diferentes dimensões cujos resultados são representados graficamente e textualmente.

A população ou o universo de interesse nesta pesquisa foi composto por 60 enfermeiros do Hospital III Angamos. EsSalud. Lima

A investigação conclui que há evidências significativas para afirmar que variáveis independentes explicam ou influenciam significativamente a variável dependente ($p.value=0.001 < 0.05$)

Palavras-chave: bem-estar do trabalho, ambiente institucional, satisfação interna dos usuários.

I. Introducción

La tesis titulada “Bienestar laboral, ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y cinco específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La población se delimito a 60 enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente, en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Gonzales (2013). Tesis doctoral: *Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad*. Universidad Autónoma de Barcelona. Se consideró que la técnica que permitía recoger la información de forma más flexible, teniendo en cuenta la complejidad del tema, era la del grupo focal. Esta técnica, identificada como la principal técnica cualitativa para este tipo de situaciones (Suárez, 2005), facilitaba la exploración de las necesidades y las actitudes de los trabajadores y, simultáneamente, de las características contextuales de la cultura organizativa. Se utilizó un diseño de muestreo teórico, intencionado, buscando la representación amplia de diferentes variables discursivas en relación al tema a explorar. El autor concluyó que: (a) La información obtenida de los grupos focales nos permite, adicionalmente, una mayor comprensión de los aspectos organizativos, específicos, que el colectivo de trabajadores mayores de cincuenta años considera importantes: Gestión de las relaciones intergeneracionales, reconocimiento a la experiencia y a la aportación, inclusión de estrategias para la participación en los procesos de preparación para la jubilación, de la adaptación específica de las exigencias del trabajo en función de la edad y de las actuaciones orientadas al desarrollo de recursos de afrontamiento individual ante los requerimientos de esta etapa, (b) Todo ello refuerza los objetivos de nuestro estudio y es coherente con los datos proporcionados por la investigación aleatorizada con grupo control, realizada por De Boer et al. (2004) que demuestra cómo una intervención que mejora el bienestar laboral, consigue al mismo tiempo retrasar la edad de jubilación anticipada, (c) Así, ante la actual necesidad de prolongación de la vida laboral activa, se constata la necesidad de realizar actuaciones que permitan mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores de mayor edad y se propone que estas actuaciones deben desarrollarse, de acuerdo con los factores identificados, orientadas tanto a establecer los cambios organizativos necesarios, como al desarrollo de competencias de afrontamiento individuales y colectivas que permitan una vivencia saludable y satisfactoria de la etapa final de actividad laboral y de transición a la nueva situación de jubilación, (d) Se propone igualmente que el diseño de las intervenciones de Promoción de

la Salud de los trabajadores de mayor edad, contemple la integración en la estructura y los procesos específicos de cada organización y se desarrollen a través de las actuación habitual en salud laboral (adecuación de la organización y procesos del trabajo a necesidades específicas de los trabajadores de mayor edad), en formación (desarrollo de competencias para adecuación del perfil profesional a los cambios y nuevos requerimientos), en la aplicación de políticas y estrategias de reconocimiento y apoyo (participación en los procesos de toma de decisiones relacionadas con la gestión de la edad, implicación en la gestión del conocimiento organizativo y validación explícita de la trayectoria y la contribución) y de gestión de la diversidad generacional (enfaticando los aspectos de relación intergeneracional y de funcionamiento y clima de los equipos de trabajo). (p. 125).

Libreros (2011). Tesis doctoral: *Incidencia de la cultura sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca*. Universidad Nacional de Colombia. El presente trabajo tuvo como propósito mostrar la relación que existió entre Cultura Organizacional y Bienestar laboral. El Bienestar Laboral es un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las instituciones educativas, incidiendo con sus resultados en la comunidad educativa y en la mejora de la calidad de la educación. Esta investigación con un enfoque cualitativo se realizó en la ciudad de Palmira, tomando como fuente primaria de información a la Institución Educativa Cárdenas Centro, con la participación del 50% de los servidores públicos, quienes contestaron la encuesta, también se realizaron cuatro entrevistas en profundidad a servidores públicos de los diferentes estamentos cardenalicios. El autor concluyó que: Las organizaciones son sistemas formados por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma; al estar inmersas en un contexto global, experimentan cambios constantes que generan impactos en las personas que la integran y a la vez en la sociedad de una forma dialéctica y de manera permanente. (a) El Bienestar laboral y la cultura Organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales. Por ello los anteriores conceptos integran variables como: valores,

estructura, comunicación, ritos, creencias, códigos, simbologías, toma de decisiones, ambiente laboral, sentido de pertenencia, entre otros, (b) en algunas ocasiones el Bienestar Laboral de los servidores públicos de Cárdenas centro depende de los incentivos y/o recompensas que puede en algún momento dado recibir o exigir de la institución y en ocasiones de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira. La falencia o ausencia de dichos incentivos influyen en el bienestar general de los servidores y esto a su vez redundando en la Cultura Organizacional, (c) Los conceptos de Cultura Organizacional y Bienestar Laboral están relacionados, pero cada uno posee sus propias dinámicas, (d) Desde la perspectiva de algunos servidores públicos de Cárdenas centro, un aspecto que se debe mejorar es la comunicación interna para fortalecer procesos que incidan en el Bienestar Laboral y tangencialmente en La Cultura Organizacional cardenalicia, (e) La cultura organizacional se presenta como una forma tácita de control, ya que en muchas ocasiones las personas se comportan de acuerdo con valores interiorizados. (p. 180).

Uriel (2009). Tesis doctoral: *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación*. Universidad Veracruzana. México. En el presente trabajo se buscó la identificación y la medición de la satisfacción del cliente interno dentro de una empresa de transformación, ya que este es tan prioritario como el cliente externo. En el pasado, se creía que el cliente externo era el único y el más importante, actualmente se tiene la concepción de que no solamente dicho cliente es importante, sino también depende directamente del cliente interno. La utilidad de este trabajo, es el de conocer de forma concreta el nivel de satisfacción del cliente interno, cuáles son sus percepciones del ambiente laboral y las percepciones del puesto laboral, al igual de percatarse cuales son las áreas de oportunidad para lograr un mayor nivel de satisfacción de los clientes internos. El autor concluyó que: (a) En la pregunta 1 del cuestionario aplicado que se refiere a que si el cliente interno está satisfecho con su puesto actual, tenemos que un 77.50% de los clientes internos se encuentran totalmente de acuerdo con su puesto actual, este dato lo debe de tener muy presente la alta gerencia para no permitir que haya un decremento en este nivel de satisfacción, más bien, se deben de procurar mecanismos como incentivos o bonos para que en la empresa

pueda haber un nivel de satisfacción más alto y no solamente en algunos departamentos como se ve reflejado en el resultado de esta pregunta. Otra pregunta clave para la alta gerencia fue la número 7, en la cual se le pide al cliente interno nos de su opinión acerca del crecimiento que puede tener dentro de la empresa, es decir, al desarrollo económico y profesional que puede llegar a tener dentro de la empresa, y con un 70% de clientes internos que creen que definitivamente sí pueden salir adelante en la empresa siendo un porcentaje alto, aquí se ve reflejado la preocupación de la alta gerencia por los ascensos en los clientes internos que presentan un mejor desempeño laboral, no se debe descuidar este aspecto de la alta gerencia, pues demuestra su compromiso para con los clientes internos que tienen un mejor desempeño, (b) Una pregunta que causa un poco de inquietud, es la pregunta 9, ¿las decisiones de ascenso de los empleados se manejan con justicia?, en donde se le pide al cliente interno nos dé su opinión acerca de que las decisiones de ascenso se manejan con justicia; en forma total en la empresa se tiene un 45% de clientes internos que definitivamente creen que las decisiones de ascenso de los empleados se manejan con justicia, este comportamiento se ve reflejado en dos áreas, en el área operativa y en el área administrativa, pero no en el área comercial, debido a que un 33.33% de clientes internos no creen que las decisiones de ascenso de los empleados se manejen con justicia. Este es un punto delicado para la alta gerencia, se recomienda haga un examen cuidados de qué clientes internos se encuentran en esta área para conocer si realmente cuentan con capacidad y experiencia para estar en esta área, (c) Una pregunta clave para la alta gerencia y que muestra un comportamiento dividido es la pregunta 10, la cual dentro de la empresa tan solo un 35% de clientes internos reciben capacitación y un 40% que no recibe capacitación; este comportamiento es debido a que no se cuenta con un programa de capacitación para el trabajo, es ampliamente recomendable que se trate de implementar un programa de capacitación que incluya a todas las áreas y a todos los niveles de todas las áreas, (d) Tres preguntas son claves para alta gerencia y que debe de tomar en cuenta, la primera de ellas es la confianza que se tienen los clientes internos, con un 67.5% de clientes internos creen que tienen la confianza suficiente de poder hablar con su cliente proveedor interno, es decir, la relación cliente – proveedor interno es buena dentro de la organización; se

puede llegar a concluir que la percepción de los clientes internos en cuanto al trabajo en equipo dentro de sus departamentos es muy buena, se ve reflejado en la pregunta 14 del cuestionario; pero no lo es cuando al cliente interno se le cuestiona si dentro de la empresa se trabaja en equipo, aquí la resultante es que definitivamente no se trabaja en equipo dentro de la empresa, como se observa en la pregunta 15; esto que quiere decir, la percepción del cliente interno en cuanto al trabajo departamental es buena, considera que existe cooperación entre los miembros de un mismo departamento, pero cuando al cliente interno se le cuestiona sobre el trabajo en equipo entre departamentos considera que definitivamente no hay trabajo en equipo. Este es un punto muy crítico que debe tomar en cuenta la alta gerencia, debido a que la relación cliente – proveedor interno departamental es muy bueno, pero no lo es entre departamentos.

Antecedentes Nacionales

Gutiérrez (2013). Tesis doctoral: *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. PUCP. En resumen, este trabajo tuvo como objeto general, generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana. En cuanto a la metodología utilizada en el estudio empírico sobre la motivación de los trabajadores de construcción, ésta es predominantemente cuantitativa. El autor concluyó que: (a) En general, de la mayor parte de las investigaciones se identifica aspectos negativos o deficiencias relacionadas con los factores del entorno laboral o factores externos (dinero, estabilidad del empleo, posibilidad de ascender y promocionar, condiciones de trabajo, y la condición social de ser obrero de construcción, (b) Frente a connotaciones positivas referentes al contenido del trabajo o factores internos (características de las tareas, autonomía, posibilidad de utilizar conocimientos, retroalimentación). El ambiente social del trabajo, en cuanto a la calidad de las relaciones con los compañeros, es el único factor de motivación externo que los obreros describen de forma positiva. Entre los factores relacionados con el contenido del trabajo, en general, los autores concluyeron que las recompensas internas relacionadas con la naturaleza del propio trabajo son muy importantes,

(c) Además, se subraya que los trabajadores obtienen una gran satisfacción interna derivada de la realización de un trabajo por naturaleza enriquecido y que disfrutan realizando sus tareas, (d) En concreto, algunas de las características positivas de las tareas son: la creatividad y el reto que suponen, la variedad, su significatividad y su alto nivel de identidad, puesto que supone la participación en la construcción de una estructura física tangible claramente visible, (e) En efecto luego de revisar minuciosamente los aportes sobre la investigación de la satisfacción laboral del trabajador manual en el sector construcción, podemos conocer las condiciones generales en las que se encuentra el estudio sobre este tema y es importante recalcar, que exige mayores esfuerzos del sector por lo que aportes futuros serán muy valorados, (f) Existe una notable falta de conexión entre las disciplinas que han estudiado a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la Sociología del Trabajo, la Historia y la Gestión y Dirección de la construcción. En general, los autores de las distintas áreas de conocimiento apenas se citan, mostrando ser compartimentos estancos, de forma que no se puede hablar de interdisciplinariedad, lo cual genera como resultado una investigación aún pobre sobre el tema.

Molocho (2010). Tesis doctoral: *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009*. UNMSM. El presente trabajo de investigación estuvo orientado a explicar la influencia que tiene el clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01 Lima Sur. Desde La perspectiva de una investigación de tipo – descriptivo- explicativo utilizando el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa, a través de muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes Del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del órgano de asesoría, 24 órganos de apoyo y 04 del órgano de control, a quienes se les aplico mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. El autor concluyó que: (a) El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis

planteada en la investigación, al 95% de confianza. 2.- El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influyó en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 3.- El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

Concha (2014). Tesis doctoral: *Análisis de la estabilidad laboral de los trabajadores de confianza según el tribunal constitucional*. Su objetivo general fue determinar la estabilidad laboral de los trabajadores de confianza del Tribunal constitucional. PUCP. Descriptiva. Cuantitativa. Población 120 trabajadores, la muestra fue la misma que la población. El autor concluyó que: (a) La estabilidad laboral es un derecho por el cual se busca la conservación del contrato de trabajo ante las vicisitudes que se presentan en la relación laboral siendo una manifestación del principio de continuidad, el cual junto con el derecho al trabajo en sus dos manifestaciones, la de acceder a un puesto de trabajo y la de conservar este empleo, son los fundamentos jurídicos de la estabilidad laboral, y es principalmente en esta segunda manifestación que se cimienta la estabilidad laboral, ya que el trabajador no puede ser despedido sino por causa justa, (b) El tipo de estabilidad que se encuentra regulado en el Perú es el de la estabilidad laboral relativa impropia, en este sistema la protección contra el despido arbitrario del trabajador es la indemnización, Teniendo su excepción en el despido nulo (estabilidad laboral absoluta). Sin embargo, los recientes pronunciamientos del Tribunal Constitucional han ampliado los supuestos de reposición, y por ende los casos de estabilidad laboral absoluta, (c) Según la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, el despido como forma de extinción de la relación laboral por voluntad unilateral del empleador debe tener una naturaleza causal y para tener una causa justa debe de estar relacionado con la conducta o capacidad del trabajador. La Constitución Política regula la “adecuada protección contra el despido arbitrario” dejando abierta a la voluntad del legislador, la forma de establecer cuál es el grado de protección que ha de otorgar al trabajador que sea

objeto de un despido arbitrario, teniendo en cuenta que esta protección debe ser “adecuada”, la misma que puede ser la reposición o la indemnización, dependiendo del tipo de despido.

1.2. Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.2.1. Bases Teóricas de la Variable Bienestar Laboral.

Definición de Bienestar Laboral.

Arenas (1993), citado por Aguilar (2007) “Permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales”. (p.23).

Se refiere a la actitud del trabajador con satisfacción física, psicológica económica y social y de su ambiente de trabajo lo que le permite tener productividad y mejorar la cultura organizacional.

Vigoya (2002) ,citado por Aguilar (2007) “El conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” . (p.23).

Se da también cuando se motiva a los trabajadores para estimular su desarrollo personal en óptimo desarrollo y trato, lo que hace que se sienta cómodo y productivo, interrelacionándose con su entorno, sus compañeros creando una fuerza laboral de excelente rendimiento.

Domínguez (2016): “El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias. (p.1). En las organizaciones se realizan

distintas tareas continuamente durante espacios de tiempo, por lo que labor no debe ser rutinaria ya que esto afecta el bienestar laboral, causando perjuicio a la organización.

Codina (2016): “Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social”. (p.1).

Se orienta como la protección de los trabajadores cubriendo sus derechos y obligaciones, creando situaciones de mejoramiento para el trabajador en el sentido de hacerlo sentir confortable y satisfaciendo sus necesidades o su nivel de vida para que cumpla su labor de acuerdo a la normatividad de la organización.

Oviedo (2016): “Bienestar laboral es un concepto amplio en el que numerosos factores influyen de modo determinante, según la organización y la persona. (p.1).

Muchos efectos tienen acción en la vida laboral de las personas, sobre todo en los efectos laborales y de la salud. Distintas variables inciden en el bienestar laboral pueden ser económicas, el ambiente organizacional, la relación con los demás trabajadores, la relación con las jerarquías superiores, seguridad, avances tecnológicos, la modalidad de la contratación, no sentirse motivado, problemas familiares, es decir que el directivo debe con claridad identificar estas necesidades.

Importancia del Bienestar laboral.

Sánchez (2016). Estableció que:

Hoy día las empresas se preocupan por crear programas de bienestar laboral, esto con el objeto de mejorar la calidad de vida de

los trabajadores, promover la integración entre ellos y el buen clima organizacional. Estos programas con frecuencia se extienden al núcleo familiar de los trabajadores, pues en la medida que su entorno se sienta a gusto e involucrado con la empresa, se afianza el sentido de pertenencia para con esta. (p.4).

Todos los programas de bienestar laboral están orientados a hacer mejor la vida del trabajador dentro de la empresa, motivándolos para que mejoren su producción. Cuando se trata de evaluar el bienestar laboral es imprescindible pedir la opinión de los trabajadores para no tener conceptos errados sobre el mismo y que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la organización sin dejar de lado el aspecto del bienestar, este debe evaluarse en forma continua pues si el trabajador siente bienestar lo manifestara siendo más productivo, debe contar además con un programa de bienestar en la organización con actividades que estimulen su satisfacción así como una adecuada y pertinente capacitación.

Ventajas del Bienestar laboral.

Gestión Efectiva. (2016). Los definió:

Los programas de Bienestar Social Laboral pueden ofrecer múltiples ventajas tanto para la empresa como para los empleados, creando un mayor compromiso, mejor sentido de pertenencia, estimula la responsabilidad de los colaboradores hacia su trabajo y desempeño laboral, se dignifica al personal al satisfacer sus necesidades básicas, también se fortalece la identidad del personal, autoestima fortaleciendo los lazos con su ocupación, además de integrar la familia con el empleado lo que favorece el desarrollo de los colaboradores y sus familias "retener al personal", logrando que los colaboradores se identifiquen con los objetivos de la organización. (p.1).

El bienestar laboral inicia por una preocupación económica de la empresa, como producir más, posteriormente con la prioridad del ser humano como capital de la empresa se un nuevo paradigma de gestión del talento humano. La

organización identifica una acción psicosocial que comprende el desenvolvimiento de las personas y de los núcleos que se establecen , siendo de absoluta responsabilidad de los directivos evaluar esta condición ya que el bienestar depende como se controla esta actividad , teniendo en cuenta que repercutirá en la organización en el aspecto económico, la estabilidad emocional de los trabajadores , la satisfacción del usuario que está en contacto con estos trabajadores , lo que traerá como consecuencia una mejor productividad, motivación , creatividad, también se busca desarrollar al máximo las competencias individuales del trabajador

Bienestar y satisfacción laboral.

Cucaita (2013). Definió:

El bienestar de las personas ha estado presente siempre y a la hora de relacionarlo con el trabajo que realiza cada ser humano presenta aún más importancia pues el bienestar laboral trata de encontrar el equilibrio en todas sus dimensiones, pues se busca tener una buena relación con su entorno familiar, social y laboral para mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y sentido de pertinencia con sus labores cotidianas. (p.12).

El trabajador tiene como fin satisfacer sus necesidades básicas o sus logros, lo que incluye, salud, alimentación, educación, transporte y recreación como fin primordial de su existencia, si el trabajador manifiesta satisfacción en su labor dentro de la organización, no existirán faltas como ausencias, impuntualidad, reclamos, conflictos, evidenciándose la estrecha relación entre bienestar y satisfacción laboral, lo que a su vez mejora el clima organizacional produciéndose una empatía entre todo el personal lo que les permite alcanzar un adecuado nivel de productividad.

Teorías del Bienestar laboral.

Santarcierto (2011). Describió los siguientes enfoques:

La perspectiva de Amartya Sen: Desarrollo, capacidades y funcionamientos

Si bien el concepto de necesidad no aparece como una preocupación principal, sí lo son, temas como la pobreza y la desigualdad en los desafíos que plantean en términos tanto teóricos como metodológicos, el autor da paso a la exploración de una forma concreta de aproximarse al problema, concentrándose en la capacidad de lograr aquellos funcionamientos valiosos que componen nuestra vida, y de conseguir la libertad de fomentar los fines que valoramos. Sen parte de dos focos conceptuales que refieren a capacidades y funcionamientos de las personas para el manejo de activos individuales valorados socialmente. (p.4).

El desarrollo integral de las competencias del trabajador permite que esta tenga importantes resultados laborales , esta teoría explica que solamente los funcionamientos son establecidos por las competencia individuales o como equipo, es en base a estos que explica el bienestar en base a la satisfacción de las necesidades para su bienestar personal, esto varia de persona a persona , por tanto debe buscarse un patrón de funcionamiento que permita un bienestar igualitario para todos los trabajadores.

Ian Gough, precondiciones para la satisfacción de necesidades

Desde una perspectiva emparentada a la de Sen, para este autor, las necesidades humanas están enmarcadas en un determinado régimen de acumulación económica y por ello deben ser comprendidas dentro del capitalismo como sistema ordenador de la economía. (p.5).

Mientras que la organización cumple con su función de generar ganancias económicas, sus trabajadores en forma individual también tienen que cumplir una función que realice sus necesidades de acuerdo a su entorno, su vida cultural, sus tradiciones, etc. Cuando el trabajador siente que va equilibrando sus necesidades

satisfechas, va realizando mejor trabajo, es en ese aspecto que los directivos deben priorizar como satisfacer las necesidades en forma objetiva, previo diagnóstico situacional, el mismo que le brindara información sobre que necesidades son prioritarias para la satisfacción laboral.

La perspectiva de Manfred Max Neef. Las necesidades en el desarrollo a escala humana

Para abordar la concepción de necesidades y desarrollo de este autor seguiremos dos ejes centrales. Su visión sobre el desarrollo y la economía y la relación que guardan sus tres conceptos centrales de necesidades, satisfactores y bienes económicos con los supuestos metodológicos y epistemológicos subyacentes a cada uno de ellos. Concepción crítica y política sobre el desarrollo a escala humana Para el autor, la estrecha conexión entre desarrollo y necesidades humanas parte de una visión crítica de la economía hegemónica sobre la función de la misma. (p.5).

Estableció que la marcha de la economía está en relación con la satisfacción de la necesidades del trabajador , este postulado de la teoría comprende un nuevo panorama sobre el desarrollo, cuanto mas una organización tenga éxito económico mayores serán las necesidades que se cumplan, esto en la realidad no es cierto pues no todas las organizaciones cumplen con este precepto, generalmente es al revés se van cumpliendo las necesidades en forma paulatina y la producción va aumentando , por tal la economía también aumenta, se trata solo de mantener un estado de bienestar, preocuparse por los recursos humanos y no explotarlos. Las teorías del bienestar parten de las necesidades humanas, como la satisfacción, ambiente, remuneración, pero están en estrecha relación con el estilo de gestión y el manejo de los recursos humanos y que orientación se le dé y como lo percibe el trabajador.

Dimensiones del Bienestar Laboral.

De acuerdo con la encuesta de Bienestar laboral del autor Baigorria, del año 2014 y adaptada por Jara 2016, presenta las siguientes dimensiones: Satisfacción, entorno laboral, las mismas que se describen a continuación, por diferentes autores.

Dimensión de Satisfacción.

Robbins, (1996) citado por Hannoun (2011) “También nos indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad”. (p.20).

Es lograr un equilibrio entre lo que desea el trabajador y lo que necesita, la satisfacción es un estado mental que se percibe o se consigue identificando las necesidades individuales y su priorización, esto a nivel colectivo y en algunos casos en forma individual, esto de acuerdo a la importancia del trabajador o que puesto ocupe dentro de la escala jerárquica.

Gibson, (1996) citado por Hannoun (2011):

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la

satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.(p.20)

La Satisfacción es producida cuando se complementan los logros, es decir cada trabajador mental y psicológicamente posee metas y necesidades, en la medida que estas se vayan cubriendo se produce el estado mental de satisfacción lo que se refleja en la calidad de su trabajo y su productividad.

Muñoz Adánez, (1990) citado por Hannoun (2011): “El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (p.20).

Se da la satisfacción laboral cuando el trabajador satisface todas sus necesidades tanto físicas como anímicas, convirtiéndose en una persona productiva y proactiva para beneficio de la organización, este estado debe mantenerse bajo la responsabilidad de los directivos pues no se puede exigir más productividad cuando los trabajadores están insatisfechos por causas diversas.

Dimensión de entorno laboral.

Grott, (2003) citado por Navarro (2016): “El entorno laboral como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectados, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo. Es natural que admitir que el hombre comenzó a integrar plenamente el medio ambiente en el camino al desarrollo sostenible, propugnado por el nuevo orden mundial de medio ambiente”. (p.12).

Si su ambiente o entorno laboral le da seguridad y se siente protegido esto redundará en el bienestar laboral, como nueva tendencia se da un entorno

medioambiental positivo siempre normado y protegido por la ley, estos son condiciones de higiene laboral lo que incide en su calidad de vida.

Dos Santos, (2002) citado por Navarro (2016): “Se puede definir el entorno de trabajo como el lugar desarrolla gran parte de la vida del trabajador, cuya calidad de vida es, por tanto, en estrecha dependencia de la calidad del medio ambiente. Se dice que es el conjunto de factores climáticos, físicos o cualquier otra vinculada o no, están presentes y participar en la labor de la persona”. (p.12).

El entorno laboral está compuesto por diferentes dimensiones y todas ellas tienen efecto en el clima laboral, las condiciones físicas, anímicas, de conservación de la salud, de la protección con una adecuada seguridad, la ergonomía de la infraestructura y de los equipos e implementación para desarrollar su trabajo, etc.

Fiorillo, (2002) citado por Navarro (2016): “El entorno laboral es el lugar donde las personas realizan sus actividades de trabajo, cuyo balance se basa en la sanidad del medio ambiente y en la ausencia de agentes que deterioran la seguridad física y psicológica de los trabajadores, independientemente de la condición del cojinete (hombre o mujer, mayor o menor), ya sea remunerado o no, los funcionarios públicos, contratistas independientes, etc.” (p.12).

Si bien es cierto el trabajador puede poseer cualidades excelentes en su labor, si presenta un entorno negativo sus facultades se diluirán causando problemas de tipo laboral por la incomodidad de la prestación de sus servicios.

1.2.2 Bases Teóricas de la Variable 2 Ambiente Institucional.

Definición de Ambiente Institucional.

Huete, (2005) citado por Mendoza (2015): “El ambiente de trabajo es un factor de gran influencia en la satisfacción de los empleados. Un mal ambiente empobrece el autoconcepto de los empleados y agria, también, las actitudes y

comportamientos futuros. Es un constante input de percepciones para los empleados e influye directamente en su rendimiento”. (p.22)

Se estudia desde lo individual y a nivel colectivo o de toda la organización, consiste en las percepciones de los que laboran en la organización son las mismas en el grupo positiva o negativamente en su rendimiento laboral.

Heckman, (2004) citado por Mendoza (2015): “Señalan los hallazgos de su investigación demostrando que la adquisición de capital humano es acumulativa en el tiempo, y tiene impactos consecutivos a lo largo de la vida reiterando la necesidad de inversión educacional, algo que resulta innegable en la actualidad”. (p.22)

Está conformado por los sentimientos de los trabajadores en relación a como se sienten en la organización, tiene una incidencia muy importante en la satisfacción laboral y es la causal de una alta o baja productividad en relación a lo que emprendan los directivos y como preparan a la organización para crear un entorno satisfactorio.

Taigiuri, (1968) citado por Albán (2013): “Expresa que es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que: a) es experimentada por sus ocupantes b) influye en su conducta, c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente. El ambiente es fenomenológicamente externo al actor, pero está en la mente del observador”. (p.1)

Dentro de este ambiente institucional se da el trabajo diario por tanto la importancia que tiene para los trabajadores es muy importante sobre la productividad, la organización debe acondicionar un ambiente institucional propenso a mejorar cada día para que influya de buena manera en los trabajadores quienes alcanzaran una buena productividad.

Campbell, (1970) citado por Albán (2013): “Manifiestan que es un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno”. (p.1).

Las manifestaciones de las actitudes de los trabajadores van dando forma al ambiente institucional, son los directivos lo que una vez diagnosticado este ambiente realicen actividades y estrategias para hacerlo adecuado y que satisfaga las expectativas para los trabajadores y para la organización.

Joyce, (1979) citado por Albán (2013): “Manifiestan que los ambientes son perceptuales, psicológicos, abstractos, descriptivos, no evaluativos y no son acciones. Son las percepciones que los individuos tienen del ambiente determinadas por los hechos cuasi-físicos, cuasi-sociales, cuasi-conceptuales y por la intersubjetividad.”. (p.1).

Las percepciones del grupo de trabajadores que son compartidas sobre el ambiente laboral tienen relación con el ambiente físico, las relaciones y las regulaciones formales que afectan dicho trabajo, pueden ser subjetivos desde la percepción pero objetivos en los resultados individuales y colectivos.

Importancia del ambiente institucional.

Tec (2013): “Es de suma importancia prestar atención al ambiente institucional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar”. (p.1).

Gran parte de los trabajadores en las organizaciones en general no tienen un adecuado ambiente institucional, pero hay tendencia a mejorar en base a una adecuada gestión de los recursos humanos, una adecuada comunicación interna, mejores políticas de bienestar laboral, todas tendientes a mantener al trabajador satisfecho para que pueda desarrollar sus actividades con buena productividad, creando también planes de bienestar considerando actitudes y comportamientos

de los trabajadores, haciendo de la motivación una estrategia integral para la organización y el trabajador.

Elementos del ambiente institucional.

Tec (2013). Lo expuso como:

Ambiente donde se desempeña el trabajo diariamente: Las personas se deben sentir sumamente cómodas en el área donde se desempeña el trabajo, ya que al no estarlo pueden dejar su productividad y sentirse desmotivados.

Trato que se tiene entre jefes y empleados: Debe existir un buen trato entre el jefe y sus empleados.

Relación entre el personal de la empresa: Si en el lugar de trabajo no se tiene una buena relación con las personas con las cuales se trabaja, no se podrá ser eficiente.

Relación entre los proveedores y clientes: Independientemente de la empresa con la que se trabaja, es muy importante tener una buena relación con los proveedores y con los clientes, con el fin de poder ejercer el trabajo de una mejor manera, más eficaz y sin errores.
(p.2).

El ambiente institucional se forma con diferentes componentes, cada uno de ellos son imprescindibles para la organización porque tienen injerencia directa en el buen funcionamiento, esto los lleva a distinguirse entre las mismas organizaciones, respeto y motivación son dos componentes importantes para el desarrollo organizacional ya que impulsan el trabajo individual y colectivo haciéndose o conformándose un solo grupo de trabajo con un objetivo común, siendo la plana jerárquica la encargada de mantener este nivel de un adecuado ambiente institucional.

Comportamiento institucional.

Mendoza (2011). Estableció que:

En las instituciones manifiestan que es un sistema de normas de costumbres y tradiciones centradas en una actividad humana en donde las personas comprometidas en un comportamiento institucional deben prepararse para desempeñar sus roles apropiados. Estos se expresan con frecuencia en códigos formales, las diferencias individuales de personalidad afectan el comportamiento institucional en algún grado. (p.8)

La diferencia entre los trabajadores en educación, nivel profesional, remuneraciones, status afectan directamente el comportamiento dentro de la organización, los directivos deben de hallar la forma de nivelar psicológicamente a los recursos humanos para tener un comportamiento estable en la organización. Entre los resultados negativos de un ambiente institucional son los conflictos que se dan en la organización ya sea por falta de manejo o por malas políticas con los trabajadores cuando estos no satisfacen sus necesidades, lo que también afecta su rendimiento físico y psicológico.

Capacidad organizacional.

Mendoza (2011): "Consideran como la habilidad de una organización para utilizar sus recursos en la realización de sus actividades, en la gestión de procesos se examina la manera en que la organización maneja sus relaciones humanas y sus interacciones relacionadas con el trabajo". (p.10).

La capacidad de la organización está en relación directa con la capacidad de sus recursos humanos y como se les dirija, de tal forma que cumplan con los objetivos de la organización. La capacidad organizacional evalúa también el comportamiento y actitudes de los trabajadores en relación con la actitud e los trabajadores individualmente o grupalmente con el propósito de utilizar dicho concepto para mejorar la gestión de la organización, a través del cumplimiento de su misión y su camino a la visión deseada, para eso examina su estructura y su vinculación con los trabajadores.

Teorías del ambiente institucional.

Andrea (2010). Citó las siguientes escuelas:

Escuela Gestalt.

La primera de ella es la Escuela Gestaltista, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y cómo éstas existen en el mundo.
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Escuela Funcionalista

El pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. (p.18).

La forma como percibe el trabajador su ambiente de acuerdo a sus percepciones internas se ven influidas por el ambiente externo, la sumatoria de ambas da como resultado un ambiente propio del trabajador que influye en su productividad. En el ambiente institucional se reflejan claramente dos corrientes: Según la escuela Gestalt, los trabajadores asimilan lo que los rodea en razón a sus percepciones basándose en criterios percibidos en relación como lo ven y es esto lo que los motiva o los retrae logrando su adaptación porque no tienen otra opción, en cambio la escuela funcionalista propone que el trabajador crea su propio ambiente interactuando con él y modificándolo a su necesidad, ambas escuelas son coincidentes en el nivel que los trabajadores tratan de mantener para sintonizar con su ambiente y si no las acciones que van a tomar para nivelarlo de acuerdo a sus necesidades.

Dimensiones de Ambiente institucional.

De acuerdo con el instrumento EDCO del autor Acero Yussef del año 2008 y adaptado por Jara en el 2016, presenta las siguientes dimensiones: Dimensión de relaciones, dimensión de pertenencia, dimensión de retribución, dimensión de infraestructura y dimensión de dirección, las mismas que se definen a continuación según opinión de diferentes autores.

Dimensión de Relaciones.

Bisquerra, (2003): citado por Contreras (2012) “Una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (p.1)

Es el conjunto de actitudes que se ponen en juego para relacionarse con otros trabajadores de la organización, con intereses comunes ya sean de amistad de vecindad o de trabajo a fin de lograr un equilibrio de conductas que les permitan socializar.

Fernández, (2003) citado por Contreras (2012): “Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” (p.1).

Las relaciones se presentan de diversas formas, dependiendo de la personalidad de los individuos o de la capacidad de liderazgo que posean para seguir relacionándose e intercambiando información basada sobre la organización de tal manera que se conforma un grupo o red con intereses comunes.

Oliveros, (2004): citado por Contreras (2012) “Al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación,

Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas”. (p.1).

La base de las relaciones interpersonales es la comunicación, es el intercambio de ideas, palabras, sensaciones, etc., lo que hace que fluya la relación entre dos personas de la misma organización, así mismo los valores que aporta cada uno a la relación fortalecen o debilitan los lazos de amistad.

Dimensión de Pertenencia.

Scribd (2016): “El sentido de pertenencia es la satisfacción personal de cada individuo auto reconocido como parte integrante de un grupo, implica una actitud consciente y comprometida afectivamente ante una determinada colectividad, en la que se participa activamente identificándose con los valores”. (p.1)

Una persona es autónoma cuanto mayor número de pertenencias tenga o posea ya que este individuo se siente respaldado por el conjunto o por el grupo con los cuales comparte intereses e ideas.

Socorro (2016): “El “sentido de pertenencia” sugiere, en casi todas sus definiciones, que todo cuanto existe en la empresa le pertenece a todos y por lo tanto deben los empleados sentirse dueños, propietarios y hasta accionistas de la firma donde prestan sus servicios”. (p.1).

Cuando un trabajador aparte de estar identificado con la organización y la percibe como suya mayor es su compromiso y su dedicación mejorando su rendimiento y productividad, por tanto, la motivación para estimular este sentimiento es importante en la medida que la organización se comprometa a ello.

Castillo (s.f) citado por Socorro (2016): “El sentido de pertenencia fortalece el sentimiento de que todos somos uno, que es como decir que, todos nos pertenecemos mutuamente y por tanto debemos socorrernos mutuamente”; esto cuando aplica a la sociedad”.(p.1).

Los directivos que tratan de identificar a sus trabajadores con la institución deben dar un trato igualitario valorando la participación constantemente para generar identificación y motivación.

Dimensión de Retribución.

Martocchio (1998) citado por Vega (2015): “Quien divide la retribución compensación en dos grandes apartados. En primer lugar existe una denominada Compensación intrínseca o no monetaria definida como la satisfacción que el trabajador consigue del propio puesto de trabajo en Sí mismo o del entorno en el que lo desempeña.”. (p.12).

Existen retribuciones tangibles como los sueldos, salarios, bonos, recompensas monetarias y las no tangibles y no menos importantes como la capacitación, los ascensos, los reconocimientos, los premios, etc.

Encant (2016): “La retribución total es el conjunto de las recompensas cuantificables que reciben un empleado por su trabajo. Incluye tres elementos: salario base, incentivos salariales y prestaciones o retribuciones indirectas”. (p.1).

Este autor se basa únicamente en las retribuciones monetarias o económicas que van desde el salario, los incentivos económicos, los bonos de producción etc. Lamentablemente esto puede traer problemas pues el trabajador lo puede considerar como obligatorio y no como una retribución.

Definición De (2016): “Retribución, con origen en el latín retributĭo, es un término que permite nombrar al pago, estímulo, dispendio, reembolso o gratificación que una persona recibe por una determinada tarea o acción”. (p.1).

En cierto modo cuando se habla de retribución se conceptúa salario, pero existe otro tipo de retribución que es cuando el trabajador se da de lleno a su trabajo y espera que la organización lo valore y lo tome en cuenta.

Dimensión de Infraestructura.

International Recovery (2016). “La infraestructura puede ser definida como las estructuras físicas y organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía.”. (p.1).

Pueden estar en los sectores públicos o privados, en ambos son parte de su funcionamiento en base a locales, casas o condominios en sentido de propiedad, son específicamente físicas, albergan a la organización, a sus componentes y a sus trabajadores, también existen como soporte.

Definición (2016) “Infraestructura puede ser todo el conjunto de elementos físicos y materiales como los edificios y las obras que se encuentran en un espacio determinado”. (p.1).

En términos objetivos, es lo que sostiene a la organización pueden ser elementos o servicios tangibles o físicos, en su interior funciona la organización y todos sus elementos, es objetiva también cuando salvaguarda los bienes físicos de la organización.

Concepto Definición (2016): “El término infraestructura deriva de raíces latinas, con componentes léxicos como, el prefijo “infra” que significa “debajo”, además de la palabra “estructura” que alude a las partes o esqueleto que sostiene un edificio y que proviene del latín “structūra”. (p.2).

En términos administrativos o de organización el término infraestructura engloba a todo el entorno material que rodea al trabajador, como iluminación, ambiente, mobiliario, energía, etc., en términos ergonómicos.

Dimensión de Dirección.

Hampton (s.f) citado por Rosas (2013): “Proceso mediante el cual los administradores buscan influir sobre sus subordinados para lograr las metas y

esto a través de la comunicación, la Dirección se distingue de otros procesos de administración por su naturaleza interpersonal". (p.1).

Para realizar la dirección se necesita impartir órdenes, dirigir la marcha de la organización, proponer estrategias para su funcionamiento, dirigir a los recursos humanos para la realización de su tarea, etc.

Albers (s.f) citado por Rosas (2013): "Puede definirse desde el punto de vista de la totalidad de las funciones desempeñadas por los ejecutivos como individuos o como grupos en sus relaciones con los subordinados que forman la estructura administrativa". (p.1).

La dirección equivale a ejecutar lo que se ha planificado con el fin de realizar la misión y acercarse a la visión, tomando decisiones e impartiendo autoridad para la ejecución de las mismas, el que dirige es absolutamente responsable de lo ejecutado.

Chiavenatto (s.f) citado por Rosas (2013): "Es conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga. Su objetivo es alcanzar al máximo rendimiento de todos los empleados.
Introducción a la teoría general de la administración". (p.1).

Es la acción de gerenciar o dirigir una organización con la finalidad de cumplir la misión y los objetivos conduciendo un grupo humano o equipo de trabajo que este lo suficientemente motivado para el logro organizacional.

1.2.3. Bases Teóricas de la Variable 3 Satisfacción del usuario Interno.

Definición de Satisfacción del usuario Interno.

Bozo (2014): “El resultado del proceso de atención y definido como la capacidad que el sistema tiene de satisfacer las expectativas de la población que accede a los servicios que el sistema o las organizaciones ofrecen. Mediante el trabajador”. (p.6).

Cuando el trabajador cumple con sus expectativas laborales en la organización alcanza un nivel de satisfacción que le permite trabajar cómodamente y alcanzar una buena productividad, los directivos son los responsables de esta política y vigilarla constantemente para no afectar a la organización

Minsal, (1998): citado por Bozo (2014) “Satisfacción con los resultados del servicio que brinda o de los procesos de la organización; también podría traducirse como los grados de satisfacción con los servicios recibidos”. (p.6)

Dentro de la organización se realizan procesos que deben llevar al cumplimiento de los objetivos, para que esto se realice se necesita aparte de la infraestructura, equipamiento y logística que el trabajador que lleve a cabo su labor encuentra el ambiente propicio para contar con un buen estado de ánimo , motivándolo al desarrollo de sus tareas con calidad.

Vogt, (2004) citado por Hernández (2011): “Nos dice que: es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro. (p.12).

La prestación de servicios está ligada íntimamente con los sentimientos, acciones y actitudes del trabajador, como se desempeña, como atiende al público,

como se relaciona con los demás trabajadores y con los usuarios, su puntualidad, sus aportes, etc.

Jurkat, (2004) citado por Hernández (2011): “Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional”. (p.12)

Un adecuado diagnóstico de la satisfacción de usuario interno es encontrar los problemas que afronta el trabajador en relación con su organización, buscar las causas de insatisfacción y en qué medida se producen para evaluarlas y tomar las disposiciones en la organización para remediarlas.

Harley, (2007) citado por Hernández (2011).: “Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda del cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado. (p.12).

En los conceptos de satisfacción generalmente están enfocados al cliente y no al trabajador, descuidando parte importante de la prestación del servicio y de quien y como lo entrega, desconociendo muchas veces el estado de ánimo, sus preocupaciones y como solucionarlas.

Importancia de la satisfacción del usuario Interno.

Itson (2015). Definió:

En toda empresa o institución que dentro de sus funciones involucra atención de Público, hay una preocupación permanente para mejorar cada vez más la Calidad de la Atención. En instituciones que brindan atención pública estos aspectos se hacen más relevantes dada la importancia que la Sociedad les da. La transformación de la institución pública, implica cambios profundos que deben asumir los equipos de gestión en su trabajo cotidiano (p.1).

El reto de la satisfacción del usuario interno es promover acciones y estrategias que motiven e involucren al trabajador en los objetivos de la organización para servir con calidad y en forma oportuna al usuario externo. Se debe proponer estrategias para estimular o motivar al usuario interno en su relación con el usuario externo, pero también existe el trabajador que produce el bien y que no tiene contacto con los clientes, es por eso centrar la atención en ambos tipos de trabajadores, se requiere capacitación diferente para cada uno de ellos, en unos lo que no tienen contacto con usuarios la capacitación será orientada hacia la calidad de la producción, en el otro grupo que si se relaciona con el usuario se capacitara en relaciones públicas, comportamiento psicológico, trato, etc. No se deben descuidar ambos aspectos pues van de la mano con los fines de la organización estos procesos tienden a incrementar el desarrollo integral y personal del trabajador.

La satisfacción de los clientes internos y externos.

Pérez (2013). Los definió como:

Aun cuando ya resulta una verdad reconocida que el objetivo de cualquier organización con fines lucrativos es la obtención de ganancias también lo es el hecho de que la vía para lograr la misma y mantenerla en el futuro, es mediante la satisfacción de los clientes externos. Sin embargo, no goza de igual aceptación la idea de que todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer y que ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble. (p.4).

Son una serie de variable que intervienen en la satisfacción del cliente interno, también es considerado frágil la relación si constantemente no se estimula al trabajador valorándolo por su trabajo. Tanto los clientes internos como los externos se relacionan mediante el concepto que el usuario interno es el que realiza la labor de producción y entrega lo que genera ganancias a la organización, pero esto es correcto siempre y cuando los clientes externos adquieran el producto. Lo mismo sucede cuando se vincula la satisfacción del

cliente externo con el interno, el primero por que recibe un producto que satisface sus expectativas y el segundo por brindar un bien o un servicio de calidad.

Niveles de satisfacción del cliente Interno.

Pérez (2013). Los definió como:

- Contenido del trabajo: referidos al atractivo que presentaba el contenido de trabajo.
- Trabajo en grupo: relativo al grado en que el trabajo permitía que se realizaran trabajos en grupos para un fin determinado.
- Estimulación: concierne al grado en que el sistema remunerativo existente satisface las necesidades.
- Condiciones de trabajo: referente al grado en que las condiciones imperantes en el área de trabajo resultan seguras, higiénicas, cómodas y estéticas.
- Condiciones de Bienestar: relativa al grupo de condiciones que la entidad establezca con vistas a facilitar un mejor clima laboral. (p.5).

Estos tipos de atributos se consideran los fundamentales que condicionan el nivel de satisfacción de los clientes, se miden con indicadores, se evalúa la retroalimentación, el grado de autonomía con que cuenta el trabajador, lo que incrementa su participación con un grado de motivación que le da una buena perspectiva de atención y un buen resultado de los esfuerzos que llevo a cabo. Los niveles de satisfacción del cliente interno se dan con los atributos relacionados dentro de la organización con los aspectos de trato, relaciones, carga de trabajo, horarios o turnos, compensaciones económicas, ascensos, capacitación, reconocimientos, premios, actividades familiares y deportivas, atención psicológica, atención de salud, etc.

Expectativas del Usuario Interno.

Jiménez (2013). Lo definió como:

Lo que se espera recibir del usuario interno se especifica de la siguiente manera:

Equidad, en la realización de su trabajo en relación a sus compañeros.

Fiabilidad, significa que confié en la organización.

Efectividad, en la resolución de cualquier problema.

Buen trato, con sus pares y con sus autoridades.

Respeto, la valoración personal y de su tarea realizada.

Información, estar comunicado con toso los niveles de la organización.

Continuidad, estabilidad laboral.

Confortabilidad, ergonomía para realizar su trabajo. (p.2).

El usuario interno muchas veces cumple su labor de forma rutinaria, sin expectativas y sin pensar que en el otro lado hay una persona con un problema por resolver, generalmente la rutina mata la calidad y la falta de interés de los directivos hace que el servicio decaiga y tenga mala reputación, si a eso se agrega los bajos salarios es una bomba de tiempo con consecuencias negativas para el usuario., aparte de esto las expectativas están en función al trabajo que se realiza , al grado de dificultad del mismo, siempre teniendo en cuenta que no todos tienen las mismas expectativas hay que buscar consenso en ellas y las que sean individuales y complejas darle un tratamiento personalizado o diferenciado. Generalmente son económicas o relacionadas con capacitación, ascensos que comprenden el desarrollo personal para bienestar de sus familias y de la organización.

Clases de Satisfacción del usuario interno.

Marte (2013). Estableció que:

Las características del puesto de trabajo que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: Retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción general, indicador

promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y la Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (p.4).

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral del empleado. Además de otras dimensiones que son de tipo general y que giran alrededor de la organización, existe un principio básico que es si la organización está bien los trabajadores también, una manera efectiva es disminuir los conflictos a través de reuniones periódicas donde se evalúa la problemática de los trabajadores y donde se proponen soluciones que colmen las expectativas de la mayoría, separando los casos individuales, la organización debe entender que su productividad está en estrecha relación con el rendimiento laboral de sus trabajadores.

Teorías de la Satisfacción del cliente interno.

Manene (2012), Describió las siguientes teorías:

Teoría de Maslow:

Su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir. Su teoría formula una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). Según la teoría de Maslow los motivos deben tener un orden de prioridades, colocándolas desde las más bajas hasta las más altas. (p.20).

Estableció que cuando se satisfacen las necesidades básicas más importantes se dejan notar los motivos más superiores, este concepto propuesto

por Maslow en la teoría que le pertenece sobre la personalidad , explican que cada individuo tiene un conjunto de necesidades y que estas se visualizan estructuralmente con forma piramidal , biológicamente ordenadas en correlación estrecha con los rasgos genéticos de la persona, están ubicadas en etapas de orden fundamentado en lo que concierne a un motivo específico para lograr la supervivencia complementándose con el desarrollo individual.

Teoría bifactorial de Herzberg.

Mientras Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior de la persona), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior). El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, “¿Qué desea la gente de sus puestos?” Le pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos. Luego se tabularon y categorizaron estas respuestas. (p.21).

Herzberg propuso que la respuesta del trabajador en base a su estado de ánimo bueno o malo está en relación con el puesto de trabajo, que no existe relación entre la satisfacción y la insatisfacción por ser de causas totalmente diferentes, se deben distinguir entre las causas de ambas para afrontar la problemática, esta en relación con la personalidad del individuo, sus vivencias, sus valores, sus creencias, su religión, etc.

Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG) de Alderfer.

Clayton Adelfer, llevo a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convertiría en su teoría ERG existencia, relación y crecimiento. La revisión efectuada por el autor

tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas.

1. Existencia: Agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.

2. Relación: Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo las necesidades sociales y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.

3. Crecimiento: Representado por el deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización. (p.26).

La teoría ERG no se compara con la de Maslow ya que consolida las necesidades de forma diferente agrupadas a su vez en existencia, relación y crecimiento, no es rígida y no se sigue un orden correlativo hacia la satisfacción, define que si una necesidad superior no se da por satisfecha , involucrara otra necesidad de nivel inferior, equivalente a una frustración, estas pueden contener diferentes necesidades, también está en estrecha relación con la cultura , la religión o las tradiciones familiares..

Teoría de las tres necesidades de McClelland.

Redujo a tres estas necesidades: necesidad de pertenencia o afiliación, necesidad de realización o logro y necesidad de poder o control:

Necesidad de logro: Impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en si mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar.

Necesidad de poder: Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de "jefe", tratan de influir en los

demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento.

Necesidad de afiliación: Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración. (p.27)

Estas necesidades diferencian las escalas jerárquicas por qué diferencia al gerente con el empleado en relación a comportamientos, actitudes y estilos. En el logro el trabajador se motiva para la tarea con más dificultad, desafiándose a si mismo para conseguir la realización de la tarea. En la necesidad de poder, el trabajador o gerente quiere conservar su autoridad para lo cual desea entrenar a los demás para obtener resultados. En el de asociación, como ser humano necesita relacionarse con sus compañeros de trabajo, intercambiar ideas, etc.

Teorías de procesos. Modelo de expectativas de Vroom

El modelo de Vroom se basó en tres supuestos:

1. Las fuerzas existentes dentro de los individuos y aquellas otras presentes en su situación de trabajo se combinan para motivar y determinar el comportamiento.
2. Los individuos toman decisiones conscientes acerca de su conducta.
3. La selección de un curso de acción determinado depende de la expectativa de que cierta conducta de uno o más resultados deseados en vez de resultados indeseables. (p.28)

El autor de esta teoría propuso que la Satisfacción es la consecuencia de multiplicar tres factores, la valencia es cuando el individuo quiere lograr un objetivo, este impulso es diferente en cada individuo de acuerdo a sus vivencias y experiencias. La expectativa es la confianza del trabajador en que lo que realizará tendrá un resultado positivo, está en relación con la auto percepción y puede ser

alta o baja. En la instrumentalidad es como el individuo cree que la organización reconocerá el trabajo realizado y que esta le otorgue un premio por ello.

Modelo de equidad de S. Adams.

Los modelos expuestos hasta el momento analizan al hombre en forma aislada, como si este no formara parte de una organización por más pequeña que sea y como si esta a su vez no formara parte de un contexto con el cual el hombre se relaciona. El modelo que se explica a continuación subsana la omisión indicada, demostrando el efecto que produce sobre la motivación, a favor y en contra, la capacidad de las personas para efectuar comparaciones con el ambiente interno y externo que lo rodea. Stacy Adams considera que a los empleados además de interesarles la obtención de recompensas por su desempeño, también desean que estas sean equitativas, lo que transforma en más compleja la motivación. (p.30).

Se tiende a equiparar esfuerzos con resultados, que también se extiende hacia otros trabajadores de su organización , si este siente que esto es similar a los de los demás trabajadores se sentirá en una atmosfera equitativa y no originaran conflictos, so lo ve como demasiado para el en relación a los demás , este tratara de compensarlo trabajando más , en caso de déficit se llevaran a cabo conflictos de naturaleza diferenciada y tratando de equiparar la situación , la plana gerencial debe de analizar estas situaciones para prevenir y tratar de estabilizar estas situaciones en base a la equidad, calificando a cada trabajador en forma individual.

Teoría de la modificación de la conducta de B. F. Skinner.

El mundialmente famoso psicólogo B. E. Skinner comprobó, mediante experimentación con animales, que premiando la buena conducta los animales aprenden más rápido y retienen con más eficacia que castigando la mala conducta. Estudios posteriores

probaron lo mismo aplicado a los seres humanos. Por medio de la crítica nunca provocamos cambios duraderos, y con frecuencia creamos resentimiento. .(p.320).

Todos los seres humanos reaccionamos a los estímulos externos como el medio ambiente, resulta muy complicado crear un medioambiente de laboratorio o específico, tomándose de esta teoría el estímulo positivo como medida de aprendizaje, estos estímulos pueden ser de diversa naturaleza, orientando en base a esto los resultados. caso contrario los estímulos negativos como castigos, suspensiones, rotaciones producen cambios no deseables en el trabajador llevándolo hacia actitudes negativas, pueden producirse actitudes de escape para evitar el castigo. Todas las teorías enunciadas anteriormente para sustentar la satisfacción del cliente interno son basadas en la motivación, que es de donde parte las necesidades generales como personales que producen satisfacción, en otro nivel se encuentran los N logros, que son expectativas muy personales del entorno que rodea al trabajador y en el grado de cumplimiento de estos se reflejara en el grado de satisfacción.

Dimensiones de la satisfacción del cliente interno.

De acuerdo con la Encuesta de Satisfacción del usuario interno, del autor Minsa, del Año 2002 y adaptada por Giuliano Da Giau. UCV. 2015. Señaló las siguientes dimensiones: Clima, Liderazgo e Identidad, las mismas que son definidas por diferentes autores:

Dimensión de Clima.

Cabrera (1999) citado por Udlap (2013). "Afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo, menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa". (p.14).

El clima es todo lo que rodea al trabajador, no es tangible porque es una colección de comportamientos propios de la organización, es el carácter de la misma, lo que le proporciona su identidad.

Maisch (2004) citado por Udlap (2013).: “El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad”. (p.14).

Se postula que de acuerdo al clima laboral se predice la situación laboral de la organización ya que este como que es la puerta de presentación de lo que vive dentro de la organización en relación a los recursos humanos, esto afecta positivamente o negativamente la productividad de la organización.

Hogetts y Altman, (1985): citados por Udlap (2013) “Definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p.14).

Todas las variables que giran alrededor del trabajador conforman un entorno denominado clima laboral, de la incidencia positiva o negativa de estas depende si es un buen clima laboral.

Dimensión de Liderazgo.

Maxwell (s.f) citado por Sánchez (2011) “La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (p.1).

Es la capacidad de dirigir un grupo o equipo de personas para un interés común o un propósito común, es un ejemplo que se contagia, que estimula, que convence a realizar distintas tareas o trabajos.

Chiavenato (s.f) citado por Sánchez (2011): “El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines”. (p.1).

El liderazgo crea un ambiente para los trabajadores, en el sentido de manejo de la realidad, desarrollar capacidades que se creía no tener, impulsar a trabajar en equipo, contemplar y aplicar valores y ética lo actuado, modificando la realidad.

Kotter (s.f)) citado por Sánchez (2011) : “El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias. ". (p.1).

Liderazgo es cuando una persona produce cambios positivos en un equipo de trabajo, toma la iniciativa, incentiva, se preocupa, mejora, corrige y sobre todo actúa con el ejemplo para desarrollar nuevas realidades.

Dimensión de Identidad.

Laing (1961) citado por Gitanes (2014): “Define a la identidad como “aquello por lo que uno siente que es “él mismo” en este lugar y este tiempo, tal como en aquel tiempo y en aquel lugar pasados o futuros; es aquello por lo cual se es identificado”. (p.

Es la competencia que le permite ser único, diferente a los demás, desarrollando actitudes que lo hacen diferente aun cuando sufra cambios por situaciones controladas o ajenas a él, ésta también puede ser colectiva cuando se une un grupo de personas para un objetivo común.

Gitanes (2014): “La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros. La identidad personal también va ligada a un sentido de pertenencia a

distintos grupos socio- culturales con los que consideramos que compartimos características en común”. (p.18)

La identidad está claramente especificada como las características propias e íntimas que identifican a una persona o grupo, reunidos para un propósito común, un objetivo común, un destino común que los hace más fuerte para luchar contra las adversidades.

La Torre (2004) citado por Gitanes (2014): “Cuando se habla de la identidad de un sujeto individual o colectivo hacemos referencia a procesos que nos permiten asumir que ese sujeto, en determinado momento y contexto, es y tiene conciencia de ser él mismo. (p.18).

La identidad es la única característica propia del individuo, la identidad organizacional y corporativa también, está dada por la reciprocidad de trato y satisfacción en entre la organización y el trabajador y se refleja en sus acciones y comportamientos institucionales.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica.

Piña (2015), afirma que:

El Recurso Humano es fundamental para el éxito de toda organización que desea mantener el avance y mejoramiento en sus funciones. Estas consideraciones suponen la satisfacción de necesidades del individuo para llevar a cabo con empeño el proceso productivo de la estructura a la que pertenece. (p. 4).

Por tal motivo, con este proyecto se abre camino al estudio del bienestar laboral y su asociación con la Satisfacción del usuario interno y el ambiente institucional el Hospital III Angamos. Lima. 2016, la cual aportara resultados y

conclusiones en beneficio de los trabajadores y de la institución. También la calidad del mismo se suma a la importancia por los cambios del país en materia laboral y como se cambian los paradigmas de la gestión de los recursos humanos.

1.3.2. Justificación Metodológica

García (2009), manifestó lo siguiente:

El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio , las cuales ayudarán sin duda alguna a describir los problemas presentados y lo más importante que permitirá dar una alternativa de solución factible, y de la misma forma facilitará expresar los resultados de la investigación (p. 9).

Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida y en la investigación y diagnósticos de las variables.

1.3.3. Justificación Práctica.

Ferrer, (2010), Definió:

Se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Los estudios de investigación a nivel de pregrado y de postgrado, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales se llevaran a cabo. Cuando en un trabajo de grado se realiza un análisis económico de un sector de la producción, su justificación

es práctica porque genera información que podría utilizarse para tomar medidas tendientes a mejorar este sector. (p.4).

La realización de esta investigación permitirá conocer la situación actual de la institución, como se asocian el bienestar, el ambiente y la satisfacción del usuario interno en la institución objeto del estudio, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la institución.

La justificación es práctica cuando se investigan las motivaciones para mejorar la productividad o para emplear estrategias nuevas para mejorar la gestión.

Fundamentación Legal

Constitución Política del Perú.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificada por Ley N° 28496.

Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Resolución Ministerial N° 050-2009-PCM, aprueban Directiva Lineamientos para la Promoción del Código de Ética de la Función Pública en las entidades públicas del Poder Ejecutivo".

Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Ley N° 27927 que modifica la Ley N° 27806.

Modelo de Contrato de Explotación, Código de Buen Gobierno y Rendición de Cuentas, RM 425/426-2007-vivienda.

Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo.

Decreto Supremo N° 005-2012-TR Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo. Decreto Supremo N° 020-2001-tr (29-06-2001). Ley de Inspección del trabajo y defensa del trabajador.

1.3.4. Justificación Epistemológica.

Tesis de Investigación (2011): “El estudio de la epistemología representa un elemento de suma importancia para las personas, ya que en la búsqueda del conocimiento es necesario pensar y entender, es decir, extender la capacidad de comprensión sobre las cosas y la realidad. Es aquí donde entra en juego la inteligencia y la razón, es decir, adquirir información y argumentar”. (p.4).

El entendimiento de la naturaleza de las cosas, su origen y exponerlo a las demás personas para su entendimiento es la epistemología, está en estrecha relación con la filosofía.

Samaja (2004). “Como se advierte, esta tesis comporta una severa restricción de los conceptos científicos a "los marcos de una experiencia posible", lo que significa sostener que los conceptos teóricos sólo son válidos a condición de que su uso quede referido a los marcos de las "condiciones formales de la sensibilidad". (p.64).

Las condiciones de lo que es están inmersas en el estudio, en un lenguaje entendible en relación al tiempo y su exposición a las demás personas.

1.4. Problema

1.5. Planteamiento del problema

EsSalud (2011). El Hospital Angamos Suárez de Miraflores elevó su categoría, de Hospital II a Hospital III, lo cual le permitirá ofrecer mejoras en aspectos cuantitativos y cualitativos de la calidad de atención en beneficio de los 83 mil

asegurados que atiende el centro asistencial. La Resolución de Presidencia Ejecutiva N°1298-PE-ESSALUD-2011, establece que esta elevación de categoría se sustenta en la evaluación realizada por el Sector a través de la Dirección de Salud correspondiente; y expresada en la Resolución Directoral N° 1241/2009-DG-DESP-DISA V.L.C. emitida por el Ministerio de Salud. El presidente ejecutivo de EsSalud, doctor Álvaro Vidal Rivadeneira, acudió al ahora Hospital III Angamos Suárez, para formalizar esta elevación de categoría, que se ha alcanzado debido a la mejora progresiva de sus servicios de salud y al incremento de su capacidad resolutoria, a nivel asistencial. El centro asistencial brinda 36 mil consultas médicas mensuales, cuenta con moderno equipamiento y servicios especializados, como la Unidad de Cuidados Intensivos, que es uno de los requisitos con los que debe contar un Hospital III. Asimismo, brindará el apoyo necesario para evaluar los respectivos expedientes técnicos presentados por los actuales funcionarios del hospital mirafloresino, que solicitan, entre otras cosas, la posibilidad de construir una nueva infraestructura hospitalaria. (p.1).

Es en base a la organización del hospital que uno de sus recursos humanos más valiosos es el personal de enfermería por su labor permanente en las 24 horas y por qué sirve de coordinación valiosa entre el personal médico y asistencial amén de su importante labor de enfermería, preocupa que existan compartimentos estancos o grupos de trabajo que actúen si comunicarse lo que puede causar problemas graves de gestión y para la salud de los pacientes, se observa por momentos un clima tenso de desinformación y conflicto entre estos grupos desconociendo si el bienestar laboral es el adecuado, si el ambiente institucional genera esa problemática o si no hay satisfacción del usuario interno, en este caso el personal de enfermería, a la fecha no se ha realizado ningún estudio o investigación que cubra estas tres variables por lo que se hace necesario para brindar una atención de calidad en un buen clima laboral con la participación de todo el personal de enfermería como un solo cuerpo realizar el presente trabajo de investigación que proporcionara el diagnóstico y estrategias para el mejor desempeño institucional.

El en ámbito Internacional, la problemática sobre el bienestar laboral planteó el autor cubano Estrada (2010):

El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. (p.6).

Es necesario que los directivos tengan conocimiento de las necesidades del trabajador para poder gestionar los problemas que redundaran en la mejora de la vida laboral. Cada trabajador se compenetra con su organización por considerarse parte de ella lo que fomenta su autoestima y sus valores siempre que cuente con libertad para la realización de su trabajo, caso contrario se vuelve rutinario, solo realiza lo que se le ordena, no tiene iniciativa, se automatiza, hace resistencia al cambio que se da por los temas de globalización y competitividad, además de que debe considerar a la organización como un sistema social y por tal se rige por la interrelación de sus componentes que tienen metas comunes e intereses comunes.

Sobre la problemática del ambiente institucional se conceptúa con la opinión del autor salvadoreño Univo. (2012):

El no contar con un ambiente institucional que reúna las condiciones que satisfagan las expectativas del personal que labora en la institución, ha dado lugar a que en los últimos años exista desmotivación en los empleados, deterioro de las relaciones interpersonales, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía al trabajo, inestabilidad emocional, pérdida de valores éticos y morales, desconfianza y falta de compañerismo, entre otros; aspectos que perjudican no solo el ambiente laboral interno, sino la prestación de servicios a la

población y la imagen institucional.(p.12).

Los factores económicos, educativos, administrativos, motivacionales y de gestión tienen influencia directa en el ambiente institucional., pero además las características propias del trabajador tienen relación para crear junto con sus compañeros su propio ambiente institucional que viene siendo el de la organización, el desarrollo de un medio social en la cual la organización es parte integral, se comprende que cuando existe un ambiente institucional adecuado la productividad aumenta y en el caso contrario decrece y aumentan los conflictos laborales difíciles de solucionar y que ocasiona pérdidas a la organización, por tanto es conveniente para la organización fomentar o crear un adecuado ambiente institucional.

En relación a la problemática de la satisfacción del usuario interno, se señala la opinión del autor venezolano Pedraza (2010):

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados. (p.22).

Por lo tanto, se hace necesario precisar el desempeño del personal a través de su índice de satisfacción que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones. La evaluación del desempeño en las organizaciones es una constante para detectar fallas y problemas y solucionarlos en forma oportuna corrigiéndolas para lograr las metas institucionales. Uno de las dimensiones importantes en el trabajador es la económica y la estabilidad laboral de acuerdo al trabajo que realizan, para

esto es bueno realizar contratos colectivos que establezcan todas las garantías para los trabajadores y la organización a fin de lograr productividad adecuada.

El en ámbito Nacional, sobre la problemática del bienestar laboral en el Perú, Yamamoto (2014), opinó que:

Para comprender el bienestar es identificar cuáles son las necesidades que, en un determinado grupo, se asocian con la felicidad. Si bien se ha estimado que las necesidades son de carácter universal, los autores aún no se ponen de acuerdo sobre cuáles de ellas pueden ser consideradas universales. Más aún, estudios realizados en diferentes contextos han encontrado que existen necesidades diferentes y hasta opuestas en distintas culturas. (p.2).

No solo el bienestar depende de las variables económicas, existen otras razones como el trato, la escala de ascensos, capacitación, etc., que influyen directamente en el comportamiento del trabajador. El bienestar consiste en evaluar las necesidades en forma adecuada de los trabajadores, creando motivación y estimulándolos con retribuciones de diversa índole, siendo la económica una de ellas pero no la principal, se deben ver otras alternativas para el bienestar laboral, mejorando el ambiente de trabajo, dando seguridad ocupacional, previniendo con programas de salud, programas de alcance familiar, beneficios, ascensos, premios, etc.

Sobre la problemática del ambiente institucional se conceptúa con la opinión del autor peruano Pelaes (2010):

Dentro de este contexto, la noción de ambiente institucional, se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que

afectan dicho trabajo. El concepto de ambiente institucional nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos. (p.14).

La percepción de los trabajadores respecto a su organización conforma el ambiente institucional, como tales identifican las características propias de su organización. Cuando hablamos de percepción es lo que siente el trabajador independientemente de su escala jerárquica sobre su trabajo en la organización, siente el ambiente laboral, participa de él, se sirve de él en buena forma para perfeccionar su trabajo, en la forma en que socializan todos los trabajadores de la organización es en que van creando un ambiente institucional, cuando existe liderazgo en la organización la creación de un ambiente adecuado es más simple , ya que se guían con el ejemplo y las enseñanzas del líder para el cumplimiento de objetivos.

Sobre la problemática de la satisfacción del usuario interno en el Perú, Congreso (2010), expuso que:

En términos sociales, una de las más perniciosas consecuencias del modelo económico instaurado por este gobierno ha sido la progresiva desprotección del trabajador. La idea guía de este proceso ha sido facilitar las cosas al empresariado en todo cuanto sea posible, en el entendido de que esto llevaría eventualmente a un empleo más sólido. El supuesto del que se ha partido es que las leyes de protección al trabajador traban el desarrollo de la producción al limitar el campo de acción del empleador, lo que a su vez significa una pérdida de competitividad de las empresas y la reducción de los puestos de trabajo. Si pudo haber lugar a alguna flexibilización, sin embargo, esta nunca debió ir a contracorriente de los avances históricos en la regulación de las relaciones entre empleadores y trabajadores. (p.1).

Las organizaciones laborales, están en constante reclamo sobre las medidas que afectan la satisfacción del usuario interno dado que con la globalización el mercado laboral se ha puesto más competitivo y selectivo. Lo que ha ocurrido en el país se ven por estos hechos en donde las victorias laborales conseguidas son desatendidas en la actualidad con un régimen de empleo inestable para el trabajador , siendo el estado en dar este mal ejemplo, cuando debía ser el que brinde la protección al trabajador , ahora está sujeto a la libre competencia donde el eslabón laboral es el más débil y en donde se dan los mayores atropellos laborales, no se aplican muchas leyes de protección al trabajador y si van a contiendas legales están duran años y quedan sin solución.

1.4.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?

Problemas específicos

Problemas específico 1

¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?

Problemas específico 2

¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?

Problemas específico 3

¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?

1.5. Hipótesis

Guillen y Valderrama. (2016). “Es un enunciado de la relación entre dos o más variables sujetas a una prueba empírica, es decir, que sus resultados pueden contrastarse con la realidad”. (p.8).

1.5.1. Hipótesis General.

El bienestar general y ambiente institucional influyen en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

El bienestar general y el ambiente institucional influyen en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016

.

Hipótesis específica 2

El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

Hipótesis específica 3

El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

1.6. Objetivos.

1.6.1 Objetivo general.

Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 20

1.6.1. Objetivos Específicos

1.6.2. Objetivo específico 1

Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016..

Objetivo específico 3

Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud Lima 2016..

II Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

Definición Conceptual de la variable bienestar laboral

Vigoya, (2002) citado por Aguilar (2007): “El conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” . (p.23).

Definición operacional de la variable bienestar laboral

Operacionalmente la variable bienestar se define mediante dos dimensiones Satisfacción y Entorno laboral.

Definición Conceptual ambiente institucional

Heckman, (2004) citado por Mendoza /2015): “Señalan los hallazgos de su investigación demostrando que la adquisición de capital humano es acumulativo en el tiempo, y tiene impactos consecutivos a lo largo de la vida reiterando la necesidad de inversión educacional, algo que resulta innegable en la actualidad”. (p.22)

Definición operacional de la variable ambiente institucional

Operacionalmente la variable bienestar se define mediante cinco dimensiones: Relaciones, Pertenencia, Retribución, Infraestructura y Dirección.

.Definición Conceptual de la variable satisfacción del usuario interno

Minsal, 1998) citado por Bozo (2014): “Satisfacción con los resultados del servicio o de los procesos de la organización; también podría traducirse como los grados de satisfacción con los servicios recibidos”. (p.6).

Definición operacional satisfacción del usuario interno

Operacionalmente la variable bienestar se define mediante Tres dimensiones: Clima, liderazgo e identidad.

2.2. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Bienestar laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Bienestar laboral.	Satisfacción	Oportunidad Interés Facilidad Reconocimiento Seguridad responsabilidad	Del (01) al (30)	Siempre Casi Siempre A veces Nunca Casi nunca	Óptimo 241-325 Regular 153-240 No Optimo 65-152
	Entorno laboral	Esfuerzo Libertad Desarrollo Permanencia Respeto	Del (31) al (65)		

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Ambiente Institucional

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/Rangos
Ambiente Institucional	Relaciones	Opinión	Del (01) al (10)	Siempre	Adecuado 148-200
		Aceptación		Casi	
		Actitudes		Siempre	Regular 94-147
				A veces Nunca	

Pertenencia	Entendimiento Satisfacción Aspiración	Del (11) al (15)	Casi nunca	Deteriora do 40-93
Retribución	Interés Recomendación	Del (16) al (20)		
Infraestructura	Espacio Acceso permanencia	Del (21) al (30)		
Dirección	Conocimiento Relación Respeto	Del (31) al (40)		

Tabla 3

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario Interno.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel
Satisfacción del usuario Interno.	Clima	Relaciones	Del (1) al (08)	Siempre	Alto 76-100
		Libertad		Casi Siempre	
	Liderazgo	Decisiones	Del (09) al (14)	A veces	Medio 48-75
		expectativas		Nunca	
	Identidad	Información	Del (15) al (25)	Casi nunca	Bajo 76-100
		Recompensa			

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes; por ejemplo, en las investigaciones sociales las pruebas estadísticas proporcionan una visión más precisa del objeto de estudio, ya que apoyan o no las hipótesis para su validación o rechazo”. (p.14)

2.4. Tipos de estudio.

Hernández, Fernández y Sampieri (2014): “Las investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluirlos tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo. Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa”. (p.108).

La presente investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, con método hipotéticamente deductivo, sustentada teóricamente por:

Investigación Básica

Practicum (2014): “Busca el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. Se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia”. (p.10).

La curiosidad es el punto de partida para la observación de los hechos y sus conclusiones son un bien común.

Enfoque Cuantitativo.

Definición De (2014). Señala que bajo la perspectiva cuantitativa:

El método cuantitativo también conocido como investigación cuantitativa, empírico-analítico, racionalista o positivista es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables, la generalización y objetivación de cada uno de los resultados obtenidos para deducir una población; y para esto se necesita una recaudación o acopio metódico u ordenado, y analizar toda la información numérica que se tiene..(p.1).

Es el más empleado por la investigación científica, en computación, las ciencias matemáticas y estadísticas aquí se ven indicadores que se pueden medir, las respuesta son puntuales y se dan resultados numéricos.

Método hipotético deductivo.

Diccionario Soviético (2016): “Procedimiento metodológico que consiste en tomar unas aseveraciones en calidad de hipótesis y en comprobar tales hipótesis deduciendo de ellas, junto con conocimientos de que ya disponemos, conclusiones que confrontamos con los hechos”. (p.4).

Es parte de la investigación metodológica, establece los hechos sobre lo que existe, concilia también las hipótesis no es solo para establecer una asociación lógica.

2.5. Diseño de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada”. (p.189).

La presente investigación es de diseño descriptivo, correlacional, no experimental sustentado teóricamente por.

Investigación Descriptiva.

Gonzales (2016): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.(p.10).

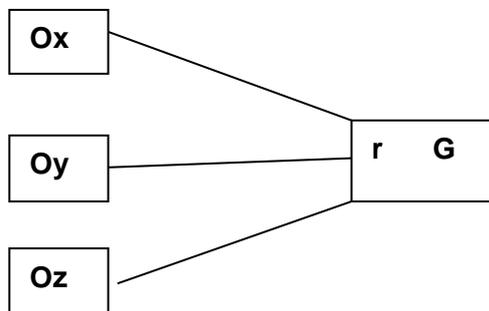
Investigación Correlacional

Gonzales (2016). Señaló que:

Los estudios correlacionales "...tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales quizás representen uno de los populares dentro de los Trabajos de Grado. Se trata solamente de determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables. Considérese por ejemplo, una investigación interesada en determinar si existe alguna relación entre el tiempo que se invierte viendo televisión y el rendimiento escolar. No se trata de que una variable influya sobre la otra. Se trata solamente de establecer una relación entre esas variables. (p.14).

La investigación es de diseño **no experimental** sustentado teóricamente por: Vásquez (2005). Define: "En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo". (p.10).

Siendo el Nivel multi correlacional, el esquema del diseño sería el siguiente:



Dónde:

Ox= Bienestar laboral.

Oy= Ambiente Institucional.

Oz= Satisfacción del usuario interno.

r = Coeficiente de Correlación

G= Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población.

Constituida por 60 enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016. .

2.6.2. Muestra.

La presente investigación estuvo representada por 60 enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016. Es una muestra censal o poblacional, a criterio del investigador.

2.6.3. Muestreo.

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

2.6.4. Criterios de selección.

Criterios de inclusión

Ser enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016.

Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016, que son voluntarios a la encuesta.

Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016, que asistieron el día de la encuesta.

Criterios de Exclusión.

No ser enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016.

Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016, que no son voluntarios a la encuesta.

Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016, que no asistieron el día de la encuesta.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

Hernández et al, (2014). Definiendo la encuesta considera la encuesta:

Como un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas. En realidad, las encuestas son diseños no experimentales que la mayoría de las veces resultan transversales, aunque si se repiten sistemáticamente desarrollan un formato longitudinal. Su alcance puede ser descriptivo o correlacional-causal. (p.158).

2.7.2. La encuesta

López-Roldan, Fachelli, (2015) señalan que:

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (p. 8)

Está formada por una relación de preguntas que se les hace a todos sin distinción en personas de un grupo con las mismas características para obtener información.

Técnica del Software

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar

2.7.2. Instrumentos

Ficha Técnica: De la Variable 1 Bienestar Laboral.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral.

Autor: Baigorria. UCV. 2014. Adaptado por Jara.

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Evaluar el bienestar del personal de enfermería.

Población: Enfermeras del Hospital III Angamos. Essalud.

Número de ítem: 65 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 60 minutos

Normas de aplicación: La enfermera marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Ordinal.

Ficha Técnica: De la Variable 2 Ambiente Institucional.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Ambiente Institucional.

Autor: EDCO del autor Acero Yussef del año 2008. Adaptada por Jara. UCV.

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Evaluar el ambiente institucional en que labora el del personal de enfermería.

Población: Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud.

Número de ítem: 40.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 60 minutos

Normas de aplicación: La enfermera marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Ordinal.

Ficha Técnica: De la Variable 3 Satisfacción del usuario Interno.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Satisfacción del usuario Interno.

Autor: Minsa, del Año 2002 y adaptada por Giuliano Da Giau. UCV.

Año: 2015

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario interno del personal de enfermería.

Población: Enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud.

Número de ítem: 25.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: La enfermera marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: nominal.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, modelo de Regresión Logístico que establezca la influencia de dos variables cualitativas independientes sobre otra dependiente cualitativa; la pruebas involucradas son:

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p. (129)

Nivel de Significación: El proceso de aceptación o rechazo de la hipótesis lleva implícito un riesgo que se cuantifica con el valor de la "p", que es la

probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa como cierta, cuando la cierta podría ser la hipótesis nula. El valor de "p" indica si la asociación es estadísticamente significativa, un término que invade la literatura científica y que se percibe como una etiqueta que supone una "garantía de calidad". Este valor ha sido arbitrariamente seleccionado y se fija en 0.05 ó 0.01. Una seguridad del 95% lleva implícita una $p < 0.05$ y una seguridad del 99% lleva implícita una $p < 0.01$. Cuando rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alternativa) como probablemente cierta, afirmando que hay una asociación ($p < 0.05$), o que hay diferencia, estamos diciendo, en otras palabras, que es muy poco probable que el azar fuese responsable de dicha asociación. Asimismo, si la p es $>$ de 0.05 aceptamos la H_0 (hipótesis nula) y decimos que el azar puede ser la explicación de dicho hallazgo afirmando que ambas variables no están asociadas o correlacionadas.

La regresión logística (RL): Forma parte del conjunto de métodos estadísticos que caen bajo tal denominación y es la variante que corresponde al caso en que se valora la contribución de diferentes factores en la ocurrencia de un evento simple. En general, la regresión logística es adecuada cuando la variable de respuesta Y es polifónica (admite varias categorías de respuesta, tales como mejora mucho, empeora, se mantiene, mejora, mejora mucho), pero es especialmente útil en particular cuando solo hay dos posibles respuestas (cuando la variable de respuesta es dicotómica), que es el caso más común. La RL es una de las técnicas estadístico-inferenciales más empleadas en la producción científica contemporánea. Surge en la década del 60, su generalización dependía de la solución que se diera al problema de la estimación de los coeficientes. El algoritmo de Walker-Duncan para la obtención de los estimadores de máxima verosimilitud vino a solucionar en parte este problema, pero era de naturaleza tal que el uso de computadoras era imprescindible (Fernández, 2011, p. 1).

2.8.1. Validez y Confiabilidad.

Validez

Hernández et al (2014):

La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. Al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de la misma aptitud. Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación.

Tabla 4

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Luis Ronar Carranza Haro	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. Las confiabilidades de los instrumentos fueron obtenidas mediante la aplicación del coeficiente "Alfa

de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable. (p.227).

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Tabla 5

Resultados del análisis de fiabilidad

Variable	Prueba	Resultado	Nº de ítems
Bienestar laboral	Alfa de Cronbach	0.912	65
Ambiente Institucional	Alfa de Cronbach	0.902	40
Satisfacción del Usuario Interno	KR - 20	0.963	25

2.9 Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Reserva de identidad de los participantes
- Citas de los textos y documentos consultados
- No manipulación de los resultados.

II. Resultados

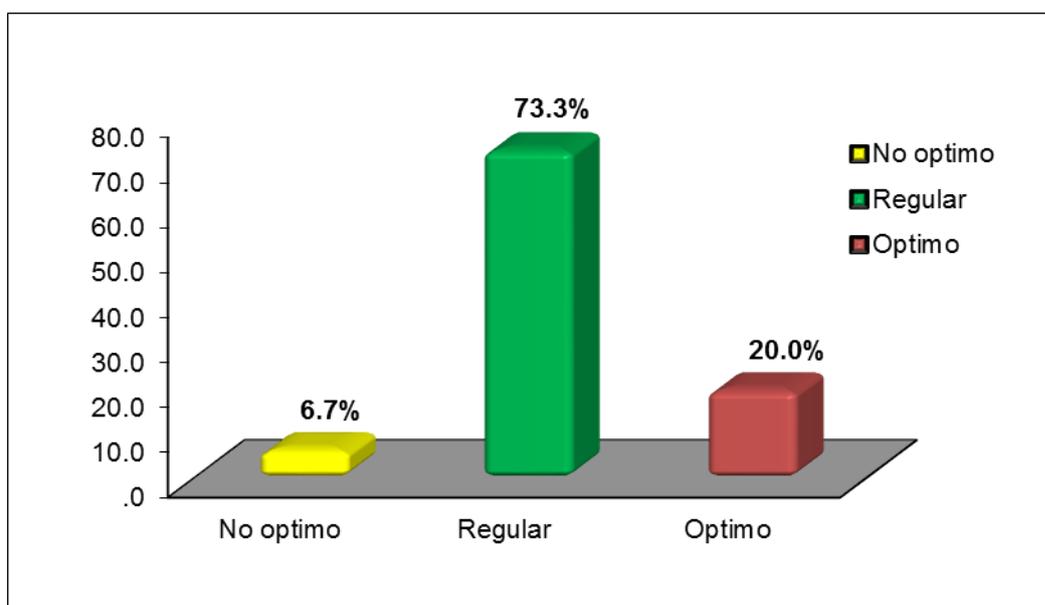
3.1. Descripción de Resultados.

Tabla 6

Distribución de usuarios según Bienestar Laboral en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No optimo	4	6.7	6.7
Regular	44	73.3	80.0
Optimo	12	20.0	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud



Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud

Figura 1. Distribución porcentual de usuarios según Bienestar Laboral en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

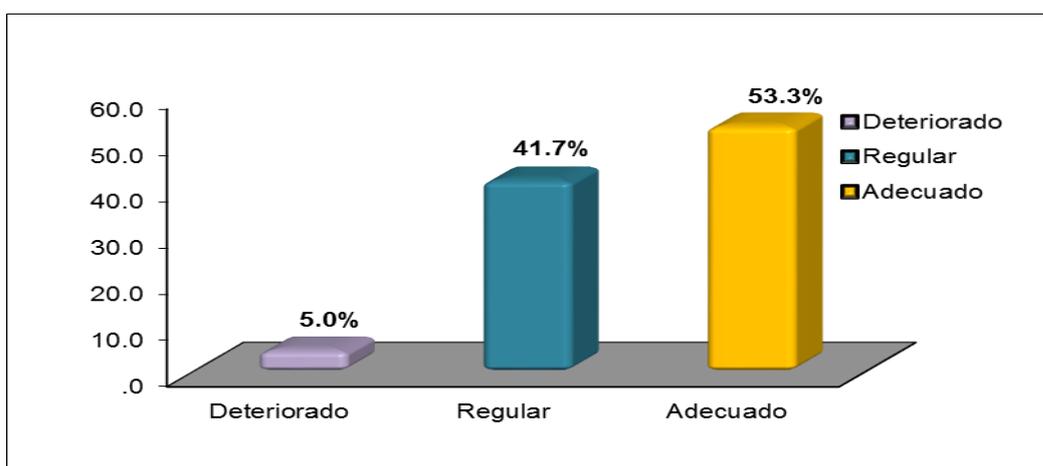
Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 1 se observa que del total de usuarios del Hospital III Angamos de EsSalud encuestados sobre Bienestar Laboral, el 6.7% tienen un nivel no óptimo de bienestar, 73.3% regular y 20% Óptimo.

Tabla 7

Distribución de usuarios según Ambiente Institucional en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deteriora do	3	5.0	5.0
Regular	25	41.7	46.7
Adecuado	32	53.3	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud



Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud

Figura 2. Distribución porcentual de usuarios según Ambiente Institucional en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

Interpretación:

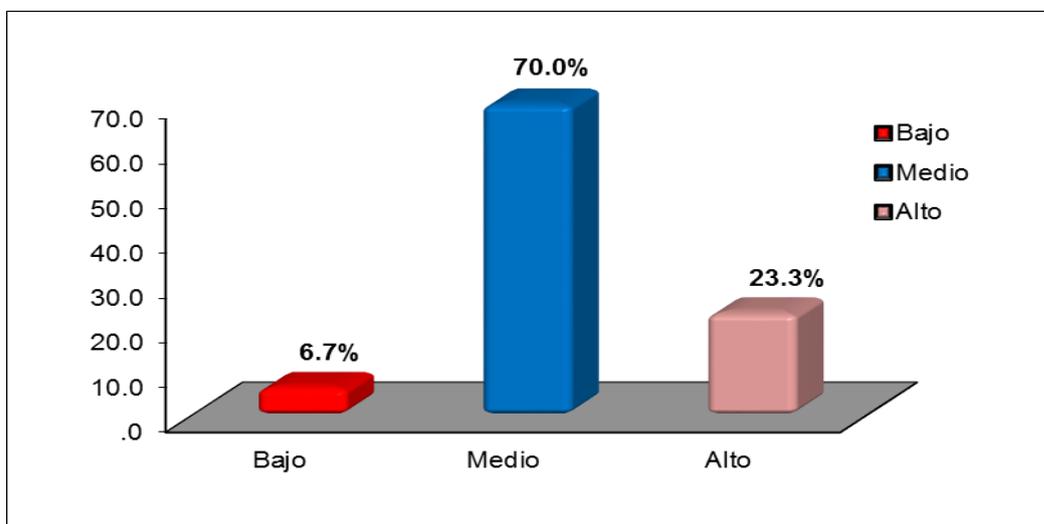
En la Tabla 7 y Figura 2 se observa que del total de usuarios del Hospital III Angamos de EsSalud encuestados sobre Ambiente Institucional, el 5% opinaron que el ambiente tiene un nivel deteriorado, 41.7% regular y 53.3% adecuado.

Tabla 8

Distribución de usuarios según Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	6.7	6.7
Medio	42	70.0	76.7
Alto	14	23.3	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud



Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud

Figura 3. Distribución porcentual de usuarios según Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

Interpretación:

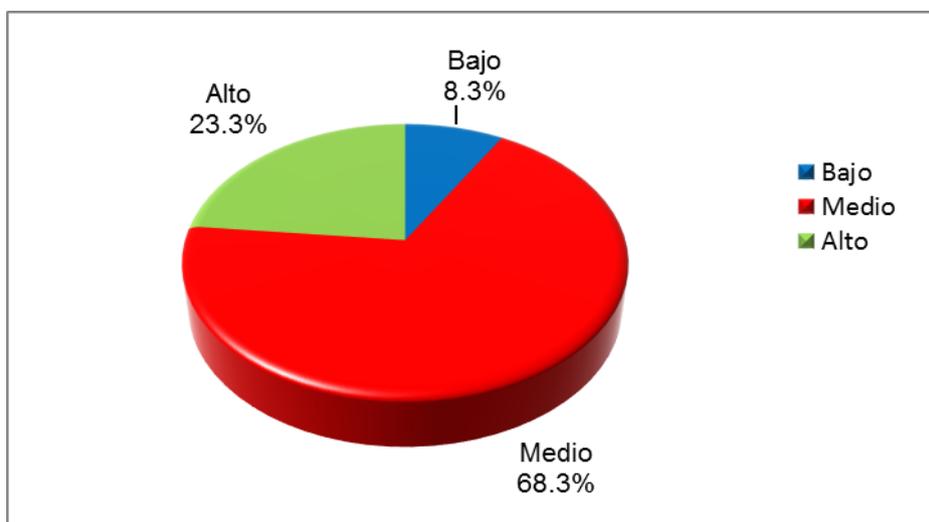
Se observa en la Tabla 8 y Figura 3 que del total de usuarios del Hospital III Angamos de EsSalud encuestados sobre Satisfacción del usuario interno, el 6.7% tienen un nivel bajo de satisfacción, 70% medio y 23.3% alto.

Tabla 9

Distribución de usuarios según dimensión Clima de la Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	8.3	8.3
Medio	41	68.3	76.7
Alto	14	23.3	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud



Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud

Figura 4. Distribución porcentual de usuarios según dimensión Clima de la Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

Interpretación:

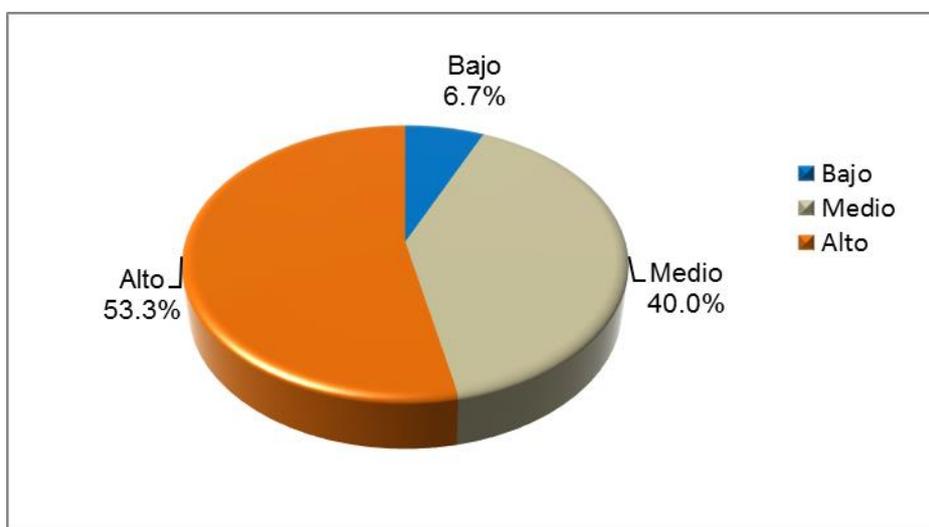
Se observa en la Tabla 9 y Figura 4 que del total de usuarios del Hospital III Angamos de EsSalud encuestados sobre Clima de la Satisfacción del usuario interno, el 8.3% tienen un nivel bajo de satisfacción, 68.3% medio y 23.3% alto.

Tabla 10

Distribución de usuarios según dimensión Liderazgo de la Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	6.7	6.7
Medio	24	40.0	46.7
Alto	32	53.3	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud



Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud

Figura 5. Distribución porcentual de usuarios según dimensión Liderazgo de la Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

Interpretación:

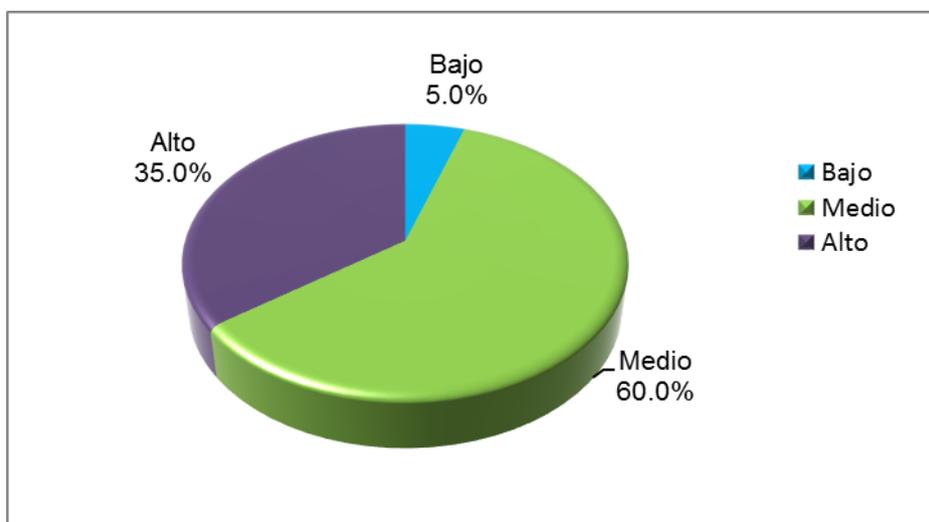
Se observa en la Tabla 10 y Figura 5 que del total de usuarios del Hospital III Angamos de EsSalud encuestados sobre Liderazgo de la Satisfacción del usuario interno, el 6.7% tienen un nivel bajo de satisfacción, 40% medio y 53.3% alto.

Tabla 11

Distribución de usuarios según dimensión Identidad de la Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Angamos de EsSalud, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5.0	5.0
Medio	36	60.0	65.0
Alto	21	35.0	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud



Fuente: Hospital III Angamos de EsSalud

Figura 6. Distribución porcentual de usuarios según dimensión Identidad de la Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital II Angamos de EsSalud, Lima 2016

Interpretación:

Se observa en la Tabla 11 y Figura 6 que del total de usuarios del Hospital III Angamos de EsSalud encuestados sobre Identidad de la Satisfacción del usuario interno, el 5% tienen un nivel bajo de satisfacción, 60% medio y 35% alto.

3.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: El bienestar general y ambiente institucional no influyen en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

H1: El bienestar general y ambiente institucional influyen en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

Tabla 12

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso	Paso	15,029	2	,001
1	Bloque	15,029	2	,001
	Modelo	15,029	2	,001*

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Tabla 13

Resumen del modelo HG.

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	50,164 ^a	,222	,334

Además según la tabla 12, el 33.4% de la variación de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

Tabla 14

Variables en la ecuación HG.

		B	E.T.	Wald
Paso 1 ^a	X1_Bienestar	2,862	,959	8,912
	X2_Ambiente	-,460	,917	,251
	Constante	-6,492	1,985	10,694

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{Dónde: } f(x) = 2.862 - 0.46x_1 - 6.492x_2$$

Hipótesis específica 1

H0: El bienestar general y el ambiente institucional no influyen en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

H1: El bienestar general y el ambiente institucional influyen en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

Tabla 15

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH1.

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso	Paso	10,824	2	,004
1	Bloque	10,824	2	,004
	Modelo	10,824	2	,004*

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.004 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la dimensión Clima de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Tabla 16

Resumen del modelo SH1.

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	54,369 ^a	,165	,249

Además según la tabla 15, el 24.9% de la variación de la dimensión Clima de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

Tabla 17

Variables en la ecuación SH1.

		B	E.T.	Wald
Paso 1 ^a	X1_Bienestar	2,528	,937	7,274
	X2_Ambiente	-,708	,886	,638
	Constante	-5,083	1,800	7,976

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{Dónde: } f(x) = 2.528 - 0.708x_1 - 5.083x_2$$

Hipótesis específica 2

H0: El bienestar general y ambiente institucional no influyen en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016

H1: El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016

Tabla 18

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH2.

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso	Paso	14,972	2	,001
1	Bloque	14,972	2	,001
	Modelo	14,972	2	,001*

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la dimensión Liderazgo de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Tabla 19

Resumen del modelo SH2.

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	67,939 ^a	,221	,295

Además, según la tabla 18, el 29.5% de la variación de la dimensión Liderazgo de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

Tabla 20

Variables en la ecuación SH2.

		B	E.T.	Wald
Paso 1 ^a	X1_Bienestar	3,016	1,128	7,150
	X2_Ambiente	-,350	,596	,344
	Constante	-5,316	2,233	5,665

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{Dónde: } f(x) = 3.016 - 0.35x_1 - 5.316x_2$$

Hipótesis específica 3

H0: El bienestar general y ambiente institucional no influyen en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

H1: El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud 2016

Tabla 21

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH3.

		Chi	gl	Sig.
		cuadrado		
Paso	Paso	11,178	2	,004
1	Bloque	11,178	2	,004
	Modelo	11,178	2	,004*

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.004 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la dimensión Identidad de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Tabla 22

Resumen del modelo SH3.

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	66,516 ^a	,170	,234

Además, según la tabla 21, el 23.4% de la variación de la dimensión Identidad de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

Tabla 23

VARIABLES EN LA ECUACIÓN SH3.

		B	E.T.	Wald
Paso 1 ^a	X1_Bienestar	2,532	,859	8,684
	X2_Ambiente	-1,150	,729	2,486
	Constante	-3,300	1,520	4,715

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{Dónde: } f(x) = 3.016 - 0.35x_1 - 5.316x_2$$

III. Discusión

4.1. Discusión de Resultados.

De los hallazgos encontrados respecto al objetivo 1, como $p\text{-value}^* = 0.004 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la dimensión Clima de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente; estos es, el 24.9% de la variación de la dimensión Clima de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

De los hallazgos encontrados respecto al objetivo 2, como $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la dimensión Liderazgo de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente; estos es, el 29.5% de la variación de la dimensión Liderazgo de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

De los hallazgos encontrados respecto al objetivo 3, como $p\text{-value}^* = 0.004 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la dimensión Identidad de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente; estos es, el 23.4% de la variación de la dimensión Identidad de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

De los hallazgos encontrados respecto al objetivo general, como $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo estimado de regresión logística de la Satisfacción del Usuario Interno en relación al Bienestar laboral y Ambiente Institucional es

significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente; estos es, el 33.4% de la variación de la satisfacción del usuario interno es explicado por el bienestar laboral y el ambiente institucional.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, la presente investigación corrobora lo planteado por Gonzales (2013), puesto que coincide en afirmar que “hoy las directivas empresariales y altos ejecutivos se preocupan por crear cada vez más, una serie de programas de bienestar para los empleados de sus compañías, la razón es muy clara, pues estos incentivos, que no se traducen en dinero, si van indicados a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y el clima organizacional .

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Libreros (2011), puesto que coincide en afirmar que “El Bienestar Laboral es un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las instituciones en general, incidiendo con sus resultados en la comunidad educativa y en la mejora de la calidad de la educación. Las organizaciones son sistemas formados por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma; al estar inmersas en un contexto global, experimentan cambios constantes que generan impactos en las personas que la integran y a la vez en la sociedad de una forma dialéctica y de manera permanente.

El Bienestar laboral y la cultura Organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales, por ello los anteriores conceptos integran variables como: valores, estructura, comunicación, ritos, creencias, códigos, simbologías, toma de decisiones, ambiente laboral, sentido de pertenencia, entre otros.

La presente investigación corrobora lo planteado por Uriel (2009), puesto que coincide en afirmar que la satisfacción del usuario está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales,

necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización. sanitaria, Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias, hay dos criterios comúnmente esgrimidos que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias; el primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano; el segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica, existe la creencia que los usuarios valoran distinta y enfrentada a las valoradas por los profesionales sanitarios, con lo cual se contraponen la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Gutiérrez (2013), puesto que coincide en afirmar que los trabajadores obtienen una gran satisfacción interna derivada de la realización de un trabajo por naturaleza enriquecido y que disfrutan realizando sus tareas; en concreto, algunas de las características positivas de las tareas son: la creatividad y el reto que suponen, la variedad, su significatividad y su alto nivel de identidad, puesto que supone la participación en la construcción de una estructura física tangible claramente visible; en efecto luego de revisar minuciosamente los aportes sobre la investigación de la satisfacción laboral del trabajador manual en el sector construcción, podemos conocer las condiciones generales en las que se encuentra el estudio sobre este tema y es importante recalcar, que exige mayores esfuerzos del sector por lo que los aportes futuros serán muy valorados.

La presente investigación corrobora lo planteado por Molocho (2010), puesto que coincide en afirmar que el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización; el concepto de Bienestar

Laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización; el Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Así mismo se corrobora lo planteado por Concha (2014), puesto que se coincide en afirmar que La realidad es que las organizaciones son sistemas sociales y por lo tanto están regidas por procesos dinámicos, la dinámica hace que el cambio sea una constante que debe de afrontar para poder sobrevivir. La organización es un sistema social integrado por procesos bien estructurados, en los que intervienen personas que trabajan en tareas diferenciadas para lograr un objetivo en común. Se compone a su vez por subsistemas estructurales, normativos, de objetivos, de tecnología y social humano; por lo que conocer el comportamiento y las necesidades del trabajador y grupo al que pertenece, por parte de los directivos a cualquier nivel de mando se convierte en una herramienta eficaz para la comprensión y manejo de los procesos psicosociales facilitando la funcionalidad y satisfacción de estos en la organización y con ello la eficacia e incremento de la calidad de vida laboral; todo esto hace necesario que los directivos tengan en cuenta el elemento psicosocial en su organización siendo esta una tarea que demanda de ellos el valorar la relación de los trabajadores entre si y con la organización, sus expectativas, intereses, logros y satisfacciones, crear las condiciones de intercambio reflexivo, crítico y creativo, propiciar la participación, en fin, comprometerlos con la misión de la organización y su estrategia de dirección para lograrla.

IV. Conclusiones

- Primera:** En referencia al objetivo general se concluye que el bienestar general y ambiente institucional influyen en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.
- Segunda:** En relación al primer objetivo específico se concluye que el bienestar general y el ambiente institucional influyen en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016
- Tercera:** Sobre el segundo objetivo específico se concluye que el bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.
- Cuarta:** En referencia al tercer objetivo específico se concluye que El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.

V. Recomendaciones

- Primera:** Respecto al Bienestar Laboral se sugiere que se implemente el Programa de Bienestar Laboral como programación anual, socializándolo a todos los trabajadores, monitoreándose y evaluándose trimestralmente para conocer sus resultados en el personal del hospital III. Angamos, Essalud. Lima.
- Segunda:** Respecto al Ambiente Institucional se sugiere que se programen los talleres y seminarios de Ambiente institucional con inclusión de todos los trabajadores independientemente de su escala jerárquica a fin de motivarlos a mantener un ambiente grato y productivo de trabajo lo que evitara conflictos que afecten a los usuarios.
- Tercera:** Respecto a la Satisfacción del Usuario Interno se sugiere que tomando en consideración los resultados de la investigación se mejore la satisfacción del usuario interno, satisfaciendo sus necesidades mas prioritarias para lograr un buen desempeño laboral.

VI. Referencias

- Aguilar, Q. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 – 2005*. Recuperado de:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>
- Andrea, K. (2010). *Clima Institucional Escolar y Gestión Directiva*. Recuperado de:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105803.pdf>
- Albán, C. (2013). *Definiciones del clima institucional*. Recuperado de:
<http://www.perueduca.pe/web/clima-institucional/blog/-/blogs/definiciones-de-clima-organizacional>
- Bozo, C. (2014). *Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio Municipal Santa Cruz*. Recuperado de:
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/677/TIEGPU%20230.pdf?sequence=1>
- Concepto Definición (2016). *Infraestructura*. Recuperado de:
<http://conceptodefinicion.de/infraestructura/>
- Cucaita, Y. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de La empresa Cibertec*. Recuperado de:
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>
- Codina, C. (2016). *Bienestar laboral*. Recuperado de:
<http://administraciondepersonaldos.blogspot.pe/2012/11/bienestar-laboral.html>
- Congreso (2010). *Problemática Laboral*. Recuperado de:
<http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2010/destrada/gestion-95-99/problematika-laboral.htm>
- Concha, B. (2014). *Análisis de la estabilidad laboral de los trabajadores de confianza según el tribunal constitucional*. PUCP. Recuperado de:
<http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=>

- Contreras, A. (2012). *Relaciones Interpersonales*. Recuperado de:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vD412l0GY-QJ:www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html&num=1&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsrc=0
- Domínguez, C. (2016). *Bienestar Laboral*. Recuperado de:
<http://www.codigosdelseser.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- Definición De (2016): *Retribución*. Recuperado de: <http://definicion.de/retribucion/>
- Definición (2016). *Infraestructura*. Recuperado de:
<http://definicion.mx/infraestructura/>
- Definición De (2014). *Definición de Método Cuantitativo*. Recuperado de:
<http://conceptodefinicion.de/metodo-cuantitativo/>
- Diccionario Soviético (2016). *Método hipotético-deductivo*. Recuperado de:
- Encant, R. (2016). *Concepto de retribución*. Recuperado de:
<http://www.rrhhblog.com/2008/09/29/concepto-de-retribucion/>
- Essalud (2011). *Hospital Angamos Suárez ahora es hospital III*. Recuperado de:
<http://www.essalud.gob.pe/hospital-angamos-suarez-ahora-es-hospital-iii/>
- Estrada, R. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. Recuperado de:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:E4aawpHCJXQJ:www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm&num=1&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsrc=0>
- Ferrer, J. (2010). *Justificación, objetivos y bases teóricas*. Recuperado de:
<http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacion-objetivos-y-bases.html>
- Fernández, S. (2011). *Regresión Logística*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Autónoma Madrid. Recuperado de:

<http://www.fuenterrebollo.com/Master->

[econometria/econometria/cualitativas/logistica/regresion-logistica.pdf](http://www.fuenterrebollo.com/Master-econometria/econometria/cualitativas/logistica/regresion-logistica.pdf)

García (2009), Tesis de Máster en Comercio y Negociación Internacional: *Estudio de Factibilidad de Exportación de Granadilla al Mercado Alemán. Ecuador.*

Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10616/1/37229_1.pdf

Guillen, O y Valderrama, M. (2016). *Guía para elaborar la tesis universitaria*, Escuela de Post grado. Editorial Ando educando. 1ra. Edición. Recuperado de: www.andodeucando.peru.com

Gonzales, J. (2016). *Tipos y diseños de investigación en los trabajos de grado.*

Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a5n9/5-9-11.pdf>

Hernández, S. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario.* Recuperado

de: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral.* Recuperado de:

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación.* (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

Itson (2015). *Importancia de la calidad del servicio al cliente.* Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de:

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

International Recovery (2016). *Infraestructura.* Recuperado de:

<http://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>

Jiménez, B. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad.*

Recuperado de: Sociedad Mexicana de Cardiología

- Gestión Efectiva. (2016). *Bienestar laboral*. Recuperado de: <http://gestion-efectiva.webnode.com.co/referencia-de-servicios/bienestar-social-laboral/>
- Gonzales, G. (2013). *Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad*. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/130022/mpggdo1de1.pdf;jsessionid=5495D3B493998E456F93B86EE15CC2BA.tdx1?sequence=1>
- Gutiérrez, L. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. PUCP. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_OBREROS_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1
- Gitanes, M. (2014). *Identidad*. Recuperado de; <http://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/03.pdf>
- Libreros, M. (2011). *Incidencia de la cultura incidencia de la cultura incidencia de la sobre el bienestar laboral de los sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>
- López-Roldan, P; Fachelli, S (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa* 1ra Edición, Barcelona, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Molocho, B. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009*. UNMSM. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/Molocho_bn.pdf
- Mendoza, A. (2015). *Clima institucional y organizacional*. Recuperado de: <http://recursoshumanosucvsl.blogspot.pe/2011/11/clima-institucional-y-organizacional.html>

- Manene, L. (2012). *La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Recuperado de: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Marte, O. (2013). *Estudio de satisfacción clientes internos año 2013*. Recuperado de : http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/informe_satinterna2013.pdf
- Mendoza, A. (2011). *Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la red n°9 - Callao*. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2011_Mendoza_Relaci%C3%B3n-entre-clima-institucional-y-desempe%C3%B1o-docente-en-instituciones-educativas-de-inicial-de-la-Red-N%C2%B0-9-Callao.pdf
- Navarro, A. (2016). *El concepto de medio ambiente de trabajo*. Recuperado de: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfZUkAJ/el-concepto-medio-ambiente-trabajo>
- Oviedo, R. (2016). *Bienestar laboral*. Recuperado de: http://www.associare.com.ar/articulos/bienestar_laboral.pdf
- Pérez, C. (2013). *Medición de la satisfacción del cliente interno y externo*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-satisfaccion-del-cliente-interno-y-externo/>
- Pelaes, L. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. UNMSM. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Piña, M. (2015), *Análisis de la Motivación en el personal Administrativo de la Empresa F.M.F. Construcciones C.A. Monagas. Venezuela*. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/667/1/TESIS-658.314_O71_01.pdf
- Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado de:

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Practicum (2014). *Conceptos relacionados con la investigación*. Recuperado de:
http://www.ugr.es/~mpasadas/ftp/MASTER/metodo_apuntes.pdf

Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de:
<http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.

Rosas, M. (2013). *Definiciones y Principios Básicos De Dirección*. Recuperado de:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7r54gQFKedAJ:es.slideshare.net/marosas13/definiciones-y-principios-bsicos-de-direccin&num=1&hl=es-419&gl=pe&strip=0&vwsrc=0>

Rubio, M. y Berlanga, V. (2012). *Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariado t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico*. Universidad de Barcelona. Instituto de ciencias de educación. Recuperado de:
<http://www.raco.cat/index.php/reire/article/download/255792/342835>

Sánchez, M. (2016). *Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>

Scribd (2016). *Sentido de pertenencia*. Recuperado de:
<http://es.scribd.com/doc/21063236/sentido-de-pertenencia#scribd>

Socorro, F. (2016). *El sentido de pertenencia*. Recuperado de:
<http://www.degerencia.com/articulo/sentido-de-pertenencia-un-valor-contradictorio>

Santarcierro, H. (2011). *Necesidades, bienestar e intervención social del estado: ejes de debate conceptual para el desarrollo de políticas sociales*. Recuperado de:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212011000100003

Sánchez, A. (2011). *Definición de Liderazgo según Autores*. Recuperado de: <http://anniesanchezgutierrez.blogspot.pe/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html>

Samaja, J. (2004). *Epistemología y Metodología: elementos para una teoría de la Investigación Científica*. 4ta. Edición. Buenos Aires. Editorial universidad de Buenos Aires.

Torres, B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Fondo editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Tec, C. (2013). *Ambiente organizacional, ¿qué tan importante es?*. Recuperado de: <http://www.tecoloco.com/blog/clima-organizacional-191%3Bque-tan-importante-es-.aspx>

Univo. (2012). *La prestación de servicios de salud en el municipio de Ciudad Barrios*. Recuperado de: http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/009602/009602_Cap1.pdf

Uriel, L. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación*. Universidad Veracruzana. México. Recuperado de: <http://www.uv.mx/files/2013/01/uquevara-acuna.pdf>

Udlap (2013). *La organización*. Recuperado de: http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf

Vega, G. (2015). *Gestión de retribuciones: Una perspectiva estratégica*. Recuperado de: <http://www.ehu.eus/documents/1393006/2235488/Gestion-de-retribuciones-Una-perspectiva-estrategias.pdf>

Vásquez, H. (2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Yamamoto, S. (2014). *Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social*.

Recuperado de:

http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_jorge_yamamoto.pdf

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistència

TÍTULO: BIENESTAR LABORAL, AMBIENTE INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL III ANGAMOS. ESSALUD. LIMA. 2016.

AUTOR: Mgtr. ELMER ALMIRO JARA VILLAORDUÑA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: BIENESTAR LABORAL					
<p>¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?</p> <p>¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?</p> <p>¿Cuál es la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016?</p>	<p>Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016</p> <p>Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016</p> <p>Determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016</p>	<p>El bienestar general y ambiente institucional influyen en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <p>El bienestar general y el ambiente institucional influyen en la dimensión clima del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.</p> <p>El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión liderazgo del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016.</p> <p>El bienestar general y ambiente institucional influyen en la dimensión identidad del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 2016</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos		
			Satisfacción	Oportunidad Interés Facilidad Reconocimiento Seguridad responsabilidad	1-30	Óptimo 241-325 Regular 153-240 No Óptimo 65-152		
			Entorno laboral	Esfuerzo Libertad Desarrollo Permanencia Respeto	31-65			
			Variable 2: AMBIENTE INSTITUCIONAL					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos		
			Relaciones	Opinión Aceptación Actitudes	1-10	Adecuado 1 48-200 Regular 94-147 Deteriorado 40-93		
			Pertenencia	Entendimiento Satisfacción Aspiración	11-15			
			Retribución	Interés Recomendación	16-20			
			Infraestructura	Espacio Acceso permanencia	21-30			
			Dirección	Conocimiento Relación Respeto	31-40			
Variable 3: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO								
Clima	Relaciones Libertad	1-8	Alto 76-100 Medio 48-75 Bajo 76-100					
liderazgo	Decisiones expectativas	9-14						
Identidad	Información Recompensa	15-25						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL					

<p>TIPO: BÁSICO Practicum (2014). Define: Busca el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. Se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia. Sus resultados no son negociables y son publicados en revistas especializadas. La búsqueda del conocimiento básico está motivada normalmente por la curiosidad y, debido a que sus resultados son un bien común. (p.10). NIVEL: Multi - Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Vásquez (2005). Define: "En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo". (p.10).</p>	<p>POBLACIÓN: Constituida por 60 enfermeras del Hospital III Angamos. Essalud. Lima. 2016.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 60</p> <p>MUESTREO: No Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: BIENESTAR LABORAL. INSTRUMENTO: ENCUESTA DE BIENESTAR LABORA. TÉCNICAS: ENCUESTA AUTOR: BAIGORRIA. AÑO: 2016. MONITOREO: FEBRERO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: H III A. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: AMBIENTE INSTITUCIONAL. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE AMBIENTE INSTITUCIONAL TÉCNICAS: ENCUESTA AUTOR: EDO. AÑO: 2016 MONITOREO: FEBRERO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN III A.. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO. INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO. TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: MINSA. AÑO: 2015. MONITOREO: FEBRERO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: H III A. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>Descriptiva: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>De prueba: Prueba hipótesis Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p>
--	---	--	--

Anexo 2
Instrumentos.

Encuesta de Bienestar laboral

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se aprecia el bienestar laboral*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN		SI	NO
1	¿Esta satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?		

10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?		
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?		
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?		
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?		
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?		
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?		
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?		
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su		

	puesto?		
2 3	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?		
2 4	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?		
2 5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?		
2 6	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?		
2 7	¿Está satisfecho con la equidad en cuanto al reconocimiento del jefe al desempeño en el trabajo?		
2 8	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?		
2 9	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?		
3 0	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?		
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Siempr	Casi siempr
3 1	Disfruto el realizar mi trabajo		
3 2	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.		
3 3	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.		
3 4	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.		
3 5	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.		
3 6	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.		

37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.		
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.		
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)		
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.		
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.		
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.		
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.		
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.		
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.		
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.		
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.		
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.		
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.		
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo		
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.		
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.		
53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.		
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi		

	persona (cumple con mis necesidades).		
5 5	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.		
5 6	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.		
5 7	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.		
5 8	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.		
5 9	En mi área de trabajo no existen favoritismos.		
6 0	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.		
6 1	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.		
6 2	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.		
6 3	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.		
6 4	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.		
6 5	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.		

Encuesta de Ambiente Institucional.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se aprecia el ambiente laboral*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

	DIMENSIÓN: RELACIONES	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo					

3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo					
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes					
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo					
7	El Jefe es mal Educado.					
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias					
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.					
	DIMENSIÓN: PERTENENCIA	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución					
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes					
	DIMENSIÓN: RETRIBUCIÓN	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20	Sería más feliz en otra Institución					
	DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca

2 1	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
2 2	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.					
2 3	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
2 4	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
2 5	La iluminación del Área de trabajo es deficiente					
2 6	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
2 7	La Institución brinda Estabilidad Laboral					
2 8	La Institución contrata personal por Terceros.					
2 9	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
3 0	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	Siempr e	Casi siempr	A Veces	Casi nunca	Nunca
3 1	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
3 2	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
3 3	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas					
3 4	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución					
3 5	Las metas de la Institución son poco entendibles					
3 6	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
3 7	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
3 8	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
3 9	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.					
4 0	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se aprecia la satisfacción del usuario interno*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

DIMENSIÓN CLIMA		SI	NO
1	¿Se siente a gusto en su ambiente de trabajo?		
2	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?		
3	¿Tiene buenos compañeros en su trabajo?		
4	¿Es buena su relación con el personal de las otras áreas?		
5	¿Tiene en la entidad libertad para expresar sus inquietudes?		
6	¿Se siente parte de la entidad?		
7	¿Siente que la entidad se preocupa por Ud.?		
8	¿Se puede mejorar su ambiente de trabajo?		
DIMENSIÓN DE LIDERAZGO		SI	NO
9	¿Participa en la toma de decisiones en su trabajo?		
10	¿Su jefe conversa siempre con Usted, de los problemas de la entidad?		
11	¿Es adecuado el trato del Gerente hacia los trabajadores?		
12	¿Su jefe es irremplazable?		
13	¿Su jefe tiene cualidades de líder?		
14	¿Su jefe cree que es el personaje principal dentro de la organización?		
DIMENSIÓN DE IDENTIDAD		SI	NO
15	¿Se identificas con la institución en la que labora?		
16	¿Sabe Ud. desde cuando existe la organización, fecha de creación?		
17	¿Podría acuñar un lema o eslogan que caracterice a la institución?		

18	¿Considera que Ud. es importante para la institución?		
19	¿Cree que la institución lo considera importante para su funcionamiento?		
20	¿Le informan sobre las cosas que suceden en la institución?		
21	¿Le agrada su trabajo?		
22	¿Se siente recompensado por el trabajo que realiza?		
23	¿Considera que tiene buena motivación para realizar su trabajo?		
24	¿Se sientes encasillado en el puesto que ocupa?		
25	¿Necesitar impulsar o mejorar su rendimiento?		

N.º	AMBIENTE INSTITUCIONAL																																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4											
1	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3
2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3
3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3
4	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	
5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
6	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
7	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
8	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
9	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4		
0	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
2	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	
3	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
4	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
6	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
7	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	3		
8	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3
9	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3

5 0	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
5 1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
5 2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
5 3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	
5 4	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
5 5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4
5 6	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3		
5 7	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4			
5 8	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3		
5 9	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3		
6 0	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3		

N. °	BIENESTAR LABORAL																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
1	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3			
3	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	5	3			
4	3	3	1	3	1	1	1	4	1	3	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1			
5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3			
6	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3			
7	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3			
8	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3			
9	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4			
10	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
11	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3		
12	1	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3		
13	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
14	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1		
15	1	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
16	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
17	1	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4		
18	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
19	1	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4		
20	2	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
21	2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
22	2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	5	3		
23	2	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1		
24	2	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3		
25	2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		

24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
25	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
26	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
27	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
28	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
29	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
30	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

N. °	AMBIENTE INSTITUCIONAL PILOTO																																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3
2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3
3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3
4	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	3		
5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
6	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
7	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
8	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
9	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4			
10	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
11	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
12	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
13	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
14	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
15	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
16	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		
17	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4			
18	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3		

1	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3		
2																																					
1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
3																																					
1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1		
4																																					
1	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
5																																					
1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
6																																					
1	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4		
7																																					
1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
8																																					
1	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4		
9																																					
2	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3			
0																																					
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
1																																					
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	5	3		
2																																					
2	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1		
3																																					
2	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3		
4																																					
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
5																																					
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
6																																					
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
7																																					
2	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4		
8																																					
2	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3		
9																																					
3	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3		
0																																					

3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5						
5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	4	1			
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	1	1	1			

5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
1	3	1	1	3	1	1	3	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	
5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	
5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
1	3	1	1	3	1	1	3	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	
5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
3	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	
5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1
1	3	1	1	3	1	1	3	3	4	2	3	3	5	1	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	
5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	
5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	1	1	
5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Bienestar laboral, ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016**" del estudiante **Elmer Almiro Jara Villaorduña**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de setiembre del 2017



Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://www.feedbackstudio.com/app/instancia?instancia=10...e124807478365e4e34022831

feedback studio | Bienestar laboral, ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno en el Hospital HUAngamos, EsSalud, Lima, 2016



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Bienestar laboral, ambiente institucional y Satisfacción del usuario interno en el Hospital HUAngamos, EsSalud, Lima, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública

AUTOR
Mg. Elmer Alvarado Jara Villacordúa

ASESOR:
Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN
Ciencias empresariales

Resumen de coincidencias

19 %

- 1. [www.digitalmarketing.com](#) 2 %
- 2. [Entregas a Universidad...](#) 1 %
- 3. [investigacion.aleph.com](#) 1 %
- 4. [www.que.com](#) 1 %
- 5. [www.salud.gub.pe](#) 1 %
- 6. [econofinanzas](#) 1 %
- 7. [www.guano.com](#) 1 %
- 8. [gubli.unitem.edu.pe](#) 1 %
- 9. [www.tribunales.com](#) 1 %
- 10. [www.academica.org](#) 1 %

Página: 1 de 89 | Número de palabras: 20802

Windows taskbar: Inicio, Buscar, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Task Manager, System Tray (Network, Volume, Power, Date/Time: 10/10/2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

JARA VILLACORDUNA Elmer Almirante
D.N.I. : 07956311
Domicilio : Calle TAUSA 440 CAVIDA LOS OVAROS
Teléfono : Fijo : 3371334 Móvil 998447373
E-mail : elmerjara@ucv.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : " DOCTOR "

Mención : " GESTION LINGÜA Y GOBIERNO LOCAL "

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

JARA VILLACORDUNA Elmer Almirante

Título de la tesis:

BIENESTAR LABORAL, AMBIENTE INSTITUCIONAL Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTEGRADO EN EL HOSPITAL III
ANGAMOS, ESSALUD LIMA, 2016

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

30 JUNIO 2018



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Vo Bo
Dr. Noel Alcas Zapata
[Signature]

SOLICITA:

Vº Bº PARA EL EMPLACADO

Dr. Noel Alcas Zapata
Docente de Metodología de Investigación

ESCUELA DE POSGRADO

ATENCIÓN: *[Nombre del responsable de la oficina]*

ELMER ALMORO JARA VILLACORDA con DNI N° 07956311
[Nombres y apellidos del solicitante] *[Número de DNI]*

domiciliado (a) en CALLE TAPACA 440 URB. COMIDA LOS OLIVOS
[Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región]

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción 2015-1 del programa POSTGRADO EN GESTIÓN
[Promoción] *[Nombre del programa]*

PUBLICA Y GOBERNABILIDAD identificado con el código de matrícula N° 6000150443
[Código de alumno]

de la Escuela de Postgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

E.L. Vº Bº PARA EL EMPLACADO DE MI TESIS
[Explique con claridad]

"BIENESTAR LABORAL AMBIENTE INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL ANGAMOS, ESCALUD
LIMA 2016"

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 15 de JUNIO de 2016

[Signature]
[Firma del solicitante]

Documentos que adjunto:

- a. COPIA DE...
- b. COPIA DE...
- c. COPIA DE...
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 998 44 7373

Email: *[Email address]*