



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores
de la Clínica Ortega - Huancayo 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra En Gestión De Los Servicios De La Salud

AUTORAS:

Br. Arroyo Espinoza Rocio de Pilar

Br. Puma Pilco Jennifer Jessica

ASESOR:

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo
de Salud

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A nuestros padres y familiares por ser la base y sustento de lo que somos, por brindarnos su apoyo incondicional y sabios consejos.

Jennifer y Rocío

AGRADECIMIENTO

A Dios *por* habernos facultado llegar hasta esta parte de nuestras vidas y habernos brindado salud para poder lograr nuestros objetivos, de igual forma por su interminable benevolencia y amor.

Agradecer a nuestros padres y familiares por el apoyo incondicional para que esto se lleve a cabo.

A la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por habernos permitido formarnos y en ella, a todas las personas que fueron participes de este proceso.

Al Dr. Félix Ortega Álvarez, Director Médico de la Clínica Ortega, por el apoyo y la autorización para llevar a cabo la investigación.

Al Mg. Luis Cueva Buendía, asesor del trabajo de investigación, por enseñanza, orientación y dedicación para la realización de la tesis.

Así mismo, a nuestros compañeros de trabajo, quienes participaron en el estudio, a través del llenado del cuestionario.

Las autoras

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jennifer Jessica Puma Pilco, estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I N° 45003984, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega 2018”

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 auto plagiada; 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), auto plagio (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.

Trujillo, Agosto del 2018.



Jennifer Jessica Puma Pilco
DNI N° 45003984

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Roció del Pilar Arroyo Espinoza, estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I N° 46842517, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega 2018”.

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), auto plagio (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.

Trujillo, Agosto del 2018.



Roció del Pilar Arroyo Espinoza
DNI N° 46842517

PRESENTACIÓN

Distinguidos integrantes del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica Ortega- Huancayo-2018”, con el propósito de determinar la relación que entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los de los trabajadores de la clínica Ortega- Huancayo 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente, consta de VII capítulos expresados de la siguiente manera:

Capítulo I. Introducción, donde se precisa los otros trabajos de investigación, se fundamenta las variables, se justifica la investigación, para finalmente formular el problema, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II. Método, expresa la metodología aplicada, el tipo, la muestra, el diseño, las técnicas e instrumentos y el procesamiento de datos.

Capítulo III. Resultados, describen los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

Capítulo IV. Discusión, se realiza en función a los objetivos establecidos, los resultados, antecedentes y fundamento científico.

Capítulo V. Conclusiones, se elaboran fundamentadas en los resultados de la Investigación.

Capítulo VI. Recomendaciones, también derivadas de los resultados, establecidas al final de la investigación.

Capítulo VII. Referencias bibliográficas, utilizadas para la elaboración del trabajo.

Finalmente, los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

Carátula	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Indice	viii
Índice de cuadros	x
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema.	32
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables Operacionalización	37
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42

CAPÍTULO III

RESULTADOS	43
------------	----

	CAPITULO IV	
DISCUSIÓN		72
	CAPITULO V	
CONCLUSIONES		77
	CAPITULO VI	
RECOMENDACIONES		79
	CAPITULO VII	
REFERENCIAS		80
ANEXOS		83
Anexo N° 1. Matriz de consistencia		
Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables		
Anexo N° 3. Base de datos de confiabilidad de instrumento		
Anexo N° 4. Base de datos		
Anexo N° 5. Matriz de validación de instrumento		
Anexo N° 6. Instrumento de investigación		
Anexo N° 7. Constancia de aplicación del instrumento		
Anexo N° 8. Evidencias fotográficas		

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Clima organizacional	38
Cuadro N° 2. Satisfacción laboral	39
Cuadro N° 3. Resultado de evaluación de instrumento de investigación según el experto	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Resultado de la variable Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	44
Tabla N° 2. Resultado de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.	45
Tabla N° 3. Resultado de la dimensión motivación de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	46
Tabla N° 4. Resultado de la dimensión reciprocidad de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	47
Tabla N° 5. Resultado de la dimensión participación de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	48
Tabla N° 6. Resultado de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	49
Tabla N° 7. Resultado de la dimensión satisfacción con retos de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	50
Tabla N° 8. Resultado de la dimensión satisfacción con sistema de recompensa justas de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	51
Tabla N° 9. Resultado de la dimensión satisfacción con condiciones favorables de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	52
Tabla N° 10. Resultado de la dimensión satisfacción con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	53
Tabla N° 11. Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.	54
Tabla N° 12. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.	55

Tabla N° 13. Resultado de clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio	56
Tabla N° 14. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio	57
Tabla N° 15. Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, según edad	58
Tabla N° 16. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, según edad	59
Tabla N° 17. Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, según sexo	60
Tabla N° 18. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, según sexo	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Resultado de la variable Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	44
Gráfico N° 2. Resultado de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018	45
Gráfico N° 3. Resultado de la dimensión motivación de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	46
Gráfico N° 4. Resultado de la dimensión reciprocidad de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	47
Gráfico N° 5. Resultado de la dimensión participación de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.	48
Gráfico N° 6. Resultado de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018	49
Gráfico N° 7. Resultado de la dimensión satisfacción con retos de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018	50
Gráfico N° 8. Resultado de la dimensión satisfacción con sistema de recompensa justas de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	51
Gráfico N° 9. Resultado de la dimensión satisfacción con condiciones favorables de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	52
Gráfico N° 10. Resultado de la dimensión satisfacción con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018	53
Gráfico N° 11. Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.	54

Gráfico N° 12. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional	55
Gráfico N° 13. Resultado de clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio	56
Gráfico N° 14. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio	57
Gráfico N° 15. Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, según edad	58
Gráfico N° 16. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, según edad	59
Gráfico N° 17. Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, según sexo	60
Gráfico N° 18. Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, según sexo	61

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es especificar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con el objetivo de proporcionar cambios y mejoras para determinar el éxito de la institución ya que son factores que influyen directamente con el desempeño de los trabajadores.

Se planteó como hipótesis general: existe relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de los trabajadores de la clínica Ortega- Huancayo 2018.

Con respecto a los métodos de investigación utilizados tenemos: como método general, el científico y métodos específicos, el descriptivo, el estadístico e hipotético-deductivo. El tipo de investigación es no experimental y se utilizó el diseño correlacional simple se realizó el estudio en 76 trabajadores aplicándose un muestreo censal. La recolección de datos se realizó a través de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, para ambas variables. Conformado el cuestionario de clima organizacional por 38 ítems y el cuestionario de satisfacción laboral por 19 ítems, debidamente validados a través del juicio de expertos y la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.703 , ubicándose en el intervalo de 0.70 a 0.89, lo que nos indica que los ítems si discriminan y ambas variables son de correlación altamente confiables, para la contratación de hipótesis de uso de Rho de Spearman = 0.703 Los métodos que se utilizaron para el análisis y procesamiento de los datos fueron a través del software SPSS V 20 y Excel 2010, los resultados se presentan en cuadros, tablas y gráficos.

Se obtuvo como resultado; que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo-2018.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research is to specify the degree of relationship between the organizational climate and job satisfaction, with the aim of providing changes and improvements to determine the success of the institution as they are factors that directly influence the performance of workers.

The present study aims to: determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the workers of the Ortega - Huancayo clinic. It was proposed as a general hypothesis: there is a direct relationship between organizational climate and job satisfaction of the professionals of the Ortega-Huancayo 2018 workers.

With respect to the research methods used we have: as a general method, the scientist and specific methods, the descriptive, the statistical and hypothetico-deductive. The type of research is non-experimental and correlational design was used. The type of research is non-experimental and the simple correlational design was used. The study was conducted on 76 workers, applying a census sampling. The data collection was done through the technique; survey and instrument; questionnaire, for both variables. Conforming the organizational climate questionnaire for 38 items and the job satisfaction questionnaire for 19 items, duly validated through expert judgment and reliability was performed through the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a correlation coefficient of 0.703, being located in the interval from 0.70 to 0.89, which indicates that the items do discriminate and both variables are highly reliable. The methods that were used for the analysis and processing of the data was through the software SPSS V 20 and Excel 2010, the results are presented in tables, tables and graphs.

It was obtained as a result; that there is a very high significant relationship between organizational climate and job satisfaction of the Ortega - Huancayo clinic, obtained through the correlation coefficient of

Key words: Organizational climate, job satisfaction, relationship

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El Clima Organizacional está comprendido como las situaciones compartidas por los integrantes de una organización en alusión al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al trabajador y las diferentes regulaciones formales e informales que perjudican a dicho grupo de trabajo. (1)

En la actualidad, se han incorporado en todos los establecimientos de salud otro indicador del proceso de calidad, principalmente a la satisfacción laboral del personal que trabaja en instituciones del estado y en las clínicas privadas. Esto está referido a las conductas del personal de salud en determinadas situaciones de trabajo. (2)

El grado de satisfacción del personal de salud debe conocerse para planificar modificaciones en la cultura de la institución, plasma la percepción que los trabajadores tienen de los factores externos de la organización y dicha percepción varía individualmente con frecuencia. Cuando se presenta insatisfacción, el personal ocasiona que las relaciones interpersonales sean inadecuadas como consecuencia el mal trato hacia los usuarios que acuden a recibir un servicio, así como la falta de compromiso con la institución en la que laboran. Es indudable que la satisfacción laboral presenta una estrecha relación con puntos específicos para el desempeño, es complicado conseguir que todos los trabajadores de la empresa realicen su trabajo con eficiencia y calidad, si los trabajadores no se encuentran satisfechos laboralmente. (3)

El clima organizacional es estudiado a través de las apreciaciones generadas por las distintas emociones de los miembros de un grupo y/o organización con relación a los procedimientos, prácticas y distintas políticas formales e informales, por tal motivo es catalogado como un elemento clave en el ambiente interno de la organización, así como también es considerado un factor de evaluación de productividad, desempeño y satisfacción del trabajador. (2)

El clima organizacional influye sobre el desempeño de los trabajadores y las repercusiones del clima sobre las actitudes y comportamientos de todos los participantes, así como el desempeño organizacional, las percepciones que forman los integrantes de la institución sobre el ambiente de trabajo juegan un rol importante en la manera en que está formada las tareas, el sistema de recompensas establecido, la forma en que se toman y controlan las decisiones, el tipo de comunicación, etc. pero las personas tienen distintas expectativas y necesidades. (2)

El clima organizacional y la satisfacción laboral influyen directamente con el desempeño de los trabajadores de la institución ya sean en el ámbito público o privado.

Para que el buen desenvolvimiento de los profesionales en los establecimientos de salud es necesario que posean conocimientos y habilidades como el trabajo en equipo, tolerancia, comunicación permanente entre los compañeros.

El Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se interrelacionan directamente con el bienestar de los trabajadores, la calidad de vida laboral y en consecuencia los factores afectan en el desempeño.

Salvador A, realizó el estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud en el Hospital General Regional 72. México. La población de estudio fue de 1631 trabajadores, entre personal médico, administrativo, de enfermería, asistentes médicos y de servicios básicos, considerándose una muestra aleatoria simple de 230. Para medir el clima organizacional, se empleó un cuestionario derivado de la escala de Likert-Thurston y para la satisfacción laboral se utilizó una escala aditiva.

A nivel internacional se realizaron investigaciones como en Colombia donde los profesionales de enfermería indican tener una buena satisfacción laboral. En México se encontró que el clima organizacional favorable va a generar una mayor calidad y satisfacción en la vida de los integrantes de la institución de salud y por ende, hay una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud, en nuestro país el clima organizacional está asociado a la satisfacción laboral. En la región Huancavelica se indica que el Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. (4)

Por tal motivo la carencia de un buen clima organizacional afecta no solo el desarrollo óptimo del trabajador sino también la salud y el bienestar personal y familiar. Sin embargo, en la Clínica Ortega de Huancayo una de las primeras clínicas de nuestra ciudad, en estos últimos años hemos observado que los directores de turno no brindan la atención e importancia correspondiente debida al clima organizacional, encontrándose acciones que no promueven un clima adecuado, lo cual va percibiéndose que los trabajadores presenten una limitada productividad y desempeño que influyen en la calidad de prestación de servicios hacia el usuario externo.

La población que participará de la investigación serán los diversos profesionales de la salud y personas administrativo que laboran en la clínica. Los datos se recogerán en el primer semestre del 2018.

La finalidad del presente trabajo es identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la institución prestadora de servicios de salud, así como también identificar los factores que influyen de forma negativa en el desarrollo de las variables en estudio, con el propósito de poder establecer proyectos de mejora que promuevan la mejor atención de las personas que hacen uso del mencionado establecimiento de salud.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Salazar J, en el año 2013 realizó en Guatemala el trabajo de investigación establecer la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de un Hospital; el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional; la población estuvo conformada por 46 trabajadores administrativos. Los resultados fueron el 56,5% presenta un alto nivel de satisfacción, el 36,9% presento un nivel medio y el 6,5% se encuentra insatisfecho; respecto a la prueba de hipótesis se tiene que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. (5)

Cifuentes J; en el año 2012 en Colombia realizó su tesis Satisfacción laboral de las enfermeras de una institución de salud, los resultados fueron que presentaron un nivel de satisfacción laboral media, las mujeres enfermeras presentan mayor insatisfacción respecto a los hombres, los varones; se observó que el personal de enfermería que se desempeñaron en su profesión por más de 7 años se encuentran más insatisfechos frente a quienes tienen un tiempo menor, los profesionales que laboran en el servicio cumplen sus funciones que es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. (6)

Juárez L; en el año de 2011 realizó en México la investigación satisfacción laboral del personal de enfermería y clima organizacional; el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 190 enfermeras. Los resultados fueron el 62,1% de las enfermeras se encuentran medianamente satisfechas, existen diferencia de satisfacción respecto a la antigüedad laboral. El 61,6% indica que el clima organizacional fue Bueno. Se demostró que existe una asociación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. (7)

1.2.2. Antecedentes nacionales

Saldaña A; realizaron en Lima en el año 2016 la investigación Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia; el tipo de investigación fue no experimental y correlacional, la muestra estuvo conformada por 60 profesionales de salud en emergencia. Los resultados que se obtuvieron fueron el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650, con un nivel de significancia del 0,01; lo cual indica que existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia. (8)

Chávez D, Ríos K; realizaron en el año 2015 en Chiclayo la investigación satisfacción laboral y clima organizacional de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo, 2015. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 27 enfermeras. Los resultados muestran un 41% del personal presentan un nivel alto de clima organizacional y el 59% presentan un nivel medio en clima organizacional; respecto a la satisfacción laboral se obtuvo que el 52% presentan un nivel de satisfacción alta, el 41% presenta un nivel medio y el 7% un nivel bajo. Llegando a la conclusión que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (9)

Monteza N; en el año 2012 realizó en Chiclayo la investigación influencia del clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico; el tipo de estudio fue cuantitativa descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 46 enfermeras del servicio de quirúrgico. Los resultados encontrados fueron que el 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una en cuanto al nivel de satisfacción el 35% considera que es medianamente satisfecho; respecto a la hipótesis se comprueba que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. (10)

Sánchez K; en el año 2010 realizó el trabajo de investigación titulado Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes. El tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 64 trabajadores. Los resultados fueron: el 61% de los profesionales perciben un nivel del clima

organizacional y el 39% indican un nivel alto; el 70.3% indican un nivel de satisfacción laboral medio, el 26.6% percibe nivel de satisfacción laboral alto y el 3.1% percibe nivel de satisfacción laboral bajo. Los resultados indican que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (11)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Clima organizacional

El clima organizacional, conocido también como clima laboral, el ministerio de salud lo define como las apreciaciones que tienen los integrantes de una organización respecto al ambiente físico en el que se desarrollan las actividades, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a los trabajadores y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan considerablemente en el desempeño del trabajo. (12)

Importancia del clima organizacional:

El estudio del Clima organizacional proporciona obtener información de forma científica y sistemática de las percepciones por parte de los trabajadores acerca del ambiente laboral y condiciones de trabajo, con el objetivo de elaborar estrategias de mejora continua que ayuden a detectar y superar de forma priorizada factores negativos que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano.

Realizadas las intervenciones para la mejora del clima organizacional, es favorable realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como dato y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos, la medición del clima organizacional permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Variables del clima organizacional: según la metodología para el estudio del clima organización propuesto por el ministerio de salud clasifica en tres variables: (12)

Cultura de la Organización:

Una organización es el conjunto de personas involucradas y comprometidas con las mismas metas y objetivos de la organización, para alcanzar dichos objetivos es indispensable que el ambiente laboral sea agradable en el cual se van a desarrollar todas las actividades, relaciones, las normas y los patrones de comportamiento que se van convirtiendo en la cultura de la organización, llegando a ser en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. (12)

Diseño Organizacional

El diseño organizacional es el “proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones y que se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama”. (13)

El diseño organizacional se define como el “sistema de actividades o fuerzas coordinadas de dos o más personas, con cuatro denominadores: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo, una jerarquía de autoridad, denominándose estructura de la organización. Según el documento técnico metodología para el estudio de clima organizacional, la variable Diseño organizacional cuenta con cuatro dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración”. (12)

Los Diseños organizacionales y el comportamiento del trabajador:

La estructura de una organización tiene efectos importantes sobre los integrantes del grupo de trabajo, es importante analizar las implicancias de los distintos diseños organizacionales, además la revisión de las evidencias que forman un nexo entre las estructuras organizacionales con el desempeño y satisfacción de los empleados conllevan a una conclusión muy certera: no se puede generalizar. No todos los trabajadores optan la libertad y flexibilidad de las estructuras orgánicas. Algunas son más productivas y están más satisfechas

cuando las funciones del trabajo están normadas y la ambigüedad es mínima: es decir, en las estructuras mecanicistas. Por tanto, cualquier análisis del efecto del diseño organizacional sobre el comportamiento del trabajador se tiene que tomar en cuenta las diferencias individuales. (14)

Potencial Humano.

Parte principal de sistema social interno de la organización, conformada por individuos y grupos numerosos y pequeños. Las organizaciones están conformadas por seres vivientes con pensamientos y sentimientos con objetivos en común. (12)

La clínica Ortega cuenta con un grupo humano variado constituido por profesionales, técnicos asistenciales y administrativos con diferentes responsabilidades y funciones para el cumplimiento de su objetivo principal que es el de brindar atención de salud con eficacia, eficiencia y calidad.

Según el documento técnico sobre la metodología del Clima organizacional del ministerio de salud, la variable Potencial Humano con cuatro dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa y confort. (12)

La Gestión del potencial Humano en las organizaciones de salud y el efecto en la empresa.

Tito aborda el tema en tres aspectos, el potencial humano en las organizaciones de salud, la gerencia en hospitales y centros especializados y las políticas de estado en el personal del sector salud. (15)

Sobre la primera parte, refiere que el potencial humano en las organizaciones tienen características heterogéneas y en nuestro establecimiento de salud están compuestas por profesionales y técnicos asistenciales administrativos de diversas disciplinas como médicos, enfermeras, obstetras, tecnólogos médicos, químico farmacéuticos entre otros así como técnicos de enfermería, laboratorio, farmacia y de condición laboral nombrados y contratados, con formación universitaria y de institutos superiores cada uno con potencialidades competitivas. (15)

En relación a la gerencia de establecimientos de salud, menciona que las organizaciones de salud son muy complejas, porque presentan diferentes formas y dimensiones en su estructura sujetas actualmente a normas de categorización y acreditación, con especializaciones y sub especializaciones en los tipos de servicios que ofertan a la sociedad. (15)

Consecuencias Del Clima Organizacional:

Un clima organizacional saludable o no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tienen de la. organización Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: sentimiento de logro y afiliación. (12)

Dimensiones Del Clima Organizacional:

El clima organizacional repercute en el comportamiento de las personas, en el desempeño laboral, la satisfacción laboral y la motivación, a partir de la realidad objetiva de la organización (objetivos, finalidad, funcionamiento y estructura) y de la interpretación subjetiva del individuo (estilo de liderazgo, las motivaciones, presencia y solución de conflictos). En el estudio del clima organizacional, es necesario considerar la influencia recíproca entre ambas realidades; Esta influencia mutua se hace perceptible en estos cuatro componentes (PNUD, 2001): Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación. Ampliando diremos que:

Liderazgo, es la influencia que tiene un individuo en el comportamiento de otras personas, empleando las habilidades de convencimiento y orientación, para lograr los objetivos con eficacia, eficiencia y entusiasmo. (Vega, 2002). (16)

Para los indicadores de liderazgo, consideraremos:

- A. La Dirección, conduce y brinda la orientación e información de las actividades en una organización, estimulando la creatividad de los trabajadores, establece metas y proporciona los medios para alcanzarlas e identificarlas de manera clara, cumple con los aspectos normativos que regulan el comportamiento de los empleados, cuantifica y determina el

grado de responsabilidad del empleado y de la interrelación con sus compañeros o grupo, para el logro de los resultados esperados. (16)

B. El Estímulo a la Excelencia, se basa en la mejora continua a través de la dotación de conocimientos nuevos e instrumentos técnicos, actualizando a sus trabajadores e impulsándolos a optimizar los resultados. Para ello la jefatura debe mostrar interés y preocupación por el desarrollo de sus trabajadores. (16)

C. El Estímulo al Trabajo en Equipo, es el reconocimiento de la alta dirección a los trabajadores. La gestión organizacional, se fundamente en el trabajo en equipo y un buen liderazgo, que genere un ambiente de cooperación y la participación sistemática de los trabajadores para lograr los objetivos institucionales. Aquí “No hay lugar para el individualismo, se complementan los conocimientos y las diferentes experiencias, en beneficio de la organización y del grupo (Anzardo, 2006).

D. La Solución de Conflictos, es “Lograr superar las diferencias, en lugar de evadirlo e ignorarlos” (Marín, 2002), siendo aplicadas y evaluadas periódicamente. Se debe considerar los siguientes aspectos: conceptualizar el conflicto como un proceso normal, integrar un estilo de confrontación, considerar los intereses, las motivaciones y las metas personales de los agraviados, generar una comunicación honesta, ver cómo perciben el problema y por qué, solucionarlo imparcialmente con el compromiso de ambas partes, considerar que la decisión que se tome, repercutirá en el logro de los objetivos organizacionales. (16)

E. Motivación, de acuerdo con lo planteado en el curso del PNUD, (Proyecto Subregional de Desarrollo de la Capacidad Gerencial de los Equipos de Salud) 2001, es “Un conjunto de actitudes y reacciones naturales, propias de las personas, manifestadas por determinados estímulos del medio circundante, haciéndose presente”. Los verdaderos factores de motivación son: las oportunidades para demostrar una capacidad de contribución,

proyectos que impliquen un reto, las necesidades de relaciones interpersonales provechosas, y proyectos que fomenten el desarrollo personal” (Melgar, 2002). “La principal motivación de la persona adulta es la necesidad de desarrollar y mantener un buen concepto de sí mismo” (Schein, 1980). (16), para los indicadores de motivación, consideraremos:

- Realización personal, es la realización integral del ser humano en el entorno laboral, donde aplican todas sus habilidades, conociendo todas las oportunidades de autorrealización en el trabajo. Las organizaciones deben emplear estrategias asertivas que promuevan la innovación y la experimentación, haciendo que los trabajadores decidan sobre sus propios procedimientos y planes de ejecución, logrando que el trabajo sea más significativo y supere las expectativas, convirtiéndolos en aliados de la institución. (16)
- Reconocimiento del Aporte, es un alto potencial motivador que realza el ego, cuando las organizaciones dan crédito y reconocen el esfuerzo de cada empleado o del grupo. Concientizando al trabajador que es importante para su organización. (16)
- La Responsabilidad, es la capacidad de las personas, para asumir sus deberes y las consecuencias de sus actos, medida por el grado de compromiso de los trabajadores con sus deberes. Es importante contar con la confianza de sus jefes y las condiciones ambientales, físicas y psico-sociales, así como con la cantidad y calidad de los recursos asignados para el cumplimiento de las funciones. (16)
- Adecuación de las Condiciones de Trabajo, es el desencadenante de insatisfacción, no es altamente significativa para la motivación y satisfacción. La insatisfacción genera bajos niveles de desempeño y pésimos servicios de producción y mala calidad de los productos. (16)

F. Reciprocidad, proceso de complementación mutua entre el individuo y la organización, de lo que se ofrece y se recibe, donde se satisfacen ambas expectativas, que va más allá del contrato de trabajo. También se

intercambian: sentimientos, valores e ideas, además de los recursos. La relación será exitosa, cuando la retribución al individuo es mayor que su esfuerzo. (16), dentro de los indicadores de reciprocidad, consideraremos:

- Aplicación al Trabajo, es cuando el individuo se encuentra plenamente identificado con su trabajo y con la organización, asume comportamientos que superan las expectativas del contrato laboral. “Logra los objetivos de su organización, con responsabilidad, utiliza toda su creatividad e ingenio en la solución de los problemas de su institución, generándose hábitos de orden, esmero y exactitud en el trabajo.” (Marín, 2002). (16)
- El Cuidado del Patrimonio Institucional, es el sentido de cuidado y lealtad que tienen los empleados, con los bienes y las cosas materiales de la institución, manifestado por la preocupación, defensa y fortalecimiento del prestigio, los valores y la imagen institucional. (16)
- La retribución de las relaciones laborales, benefician a los trabajadores, porque contribuyen a su desarrollo social y a su realización personal, en respuesta a los aportes de las personas con su trabajo en la organización. (16)
- Equidad, es el trato en condiciones iguales a los trabajadores, con imparcialidad en los procesos de selección y ascensos, basándose en el mérito y las competencias exigidas. (16)

G. Participación, es la integración e involucración de las personas en las actividades de la organización, donde participan conscientemente, para el logro de los objetivos institucionales. (16), en cuanto a la participación, consideraremos:

- Compromiso con la Productividad, se debe aceptar y alcanzar las metas comunes, exigiendo consciencia de responsabilidad común, se debe evaluar el rendimiento, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. (16)
- El logro de compatibilizar los intereses, es solucionando los siguientes conflictos: competencia por obtener recursos limitados, los

trabajadores deben ser conscientes, que los recursos se distribuirán de acuerdo a las prioridades establecidas por el sistema. La distribución del poder, prerrogativa de la alta dirección, quien otorga el poder de decisión de acuerdo a los objetivos. Las tendencias a la autonomía se evitarán, generando y fortaleciendo la acción coordinada entre personas y grupos, con la comunicación e intercambio de información relevante. (16)

- El intercambio de información, es primordial para alcanzar los objetivos institucionales, siendo importante su calidad, para lograr implicancia en el cambio, ya que las empresas son dinamizadas por múltiples procesos de cambio, generando en el individuo nuevos retos, interrogantes y exigencias. (16)

H. El grado de Implicación en el cambio, se medirá considerando las siguientes actitudes: grado de promoción, aceptación y compromiso frente a las decisiones de cambio, nivel de participación y aporte de sugerencias, rapidez en la incorporación de nuevos hábitos y la capacidad de desaprender e incorporar nuevos conocimientos. (16)

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es 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. (3)

La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza, la satisfacción laboral está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. La satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: (17)

- a) Los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo.
- b) Cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Existe tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: siendo la primera la físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo. (4)

Finalmente, la satisfacción laboral se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo. (18)

Se reconoce a la satisfacción laboral como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados. (19)

Dimensiones de satisfacción laboral

Robbins (1998), considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justa, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo-satisfacción con la supervisión. Adicionalmente, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. (20)

Ampliando la información, diremos:

1. Reto del trabajo, en este apartado Hackman y Oldham (1975), identificaron 5 “dimensiones centrales” : (20)
 - Variedad de habilidades, implica que el trabajador use sus diferentes habilidades y talentos, requeridas para el puesto. ⁽¹⁸⁾
 - Identidad de la tarea, el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso, desde su inicio hasta el final, con resultado visible. (20)

- Significación de la tarea, el puesto impacta sobre el trabajo y la vida de los empleados o en el ambiente externo. (20)
 - Autonomía, el puesto proporciona las herramientas, que generan independencia, libertad y discreción del empleado en la programación de sus actividades. (20)
 - Retroalimentación del puesto mismo, desempeña actividades laborales requeridas por el puesto, brindando al empleado, la información directa y clara de la efectividad de su actuación. (20)
2. Sistema de recompensas justas, se fundamenta en el sistema de salarios y las políticas de ascensos de una organización. La percepción de un sistema justo satisface a los empleados e influye en las demandas de trabajo, en la comparación social, en las habilidades del individuo y en los estándares de salario de la comunidad, debe estar acorde con sus expectativas. (20)
- La satisfacción con el salario, se refiere a los sueldos o salarios, gratificaciones e incentivos, debe percibirse de manera justa, siendo la compensación que recibe el empleado a cambio de su trabajo. (20)
 - La satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, genera oportunidad de crecimiento personal, incrementa la responsabilidad y el estatus social de la persona. La política de la organización debe percibirse con justicia, claridad y libre de ambigüedades, favoreciendo la satisfacción. De lo contrario deteriorará la calidad del entorno, se incrementarán las quejas, disminuirá el desempeño y la productividad. (20)
3. Las condiciones favorables de trabajo, brindan bienestar y facilitan la realización de un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y con diseño adecuado, mejora el desempeño y favorece la satisfacción del empleado. (20)
- Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión, es importante la interacción social y aún más el comportamiento del jefe, que es un principal determinante de satisfacción. Los empleados que trabajan con líderes tolerantes y considerados se encuentran satisfechos, que cuando trabajan con líderes hostiles, indiferentes, y autoritarios. (20)

4. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. Holland investigo este aspecto, concluyendo que existe una alta asociación entre la personalidad y la ocupación, las personas deben poseer habilidades y talentos adecuados, que cumplan con las demandas de su trabajo, ello mejorará su desempeño, los hará más exitosos en su trabajo y generará mayor satisfacción (20)

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la “Clínica Ortega” Huancayo 2018?

- a) ¿Cuál es el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018?
- b) ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo -2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018?
- e) ¿Cuál es la relación entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018?
- f) ¿Cuál es la relación entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018?
- g) ¿Cuál es el Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el sexo?
- h) ¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el sexo?
- i) ¿Cuál es el Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según la edad?
- j) ¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega –

Huancayo 2018, según la edad?

k) ¿Cuál es el Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el tiempo de servicio?

l) ¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el tiempo de servicio?

1.5. Justificación del estudio

En la actualidad muchas de las organizaciones, empresas, corporaciones han tratado de integrar a su sistema de trabajo enfoques y teorías sobre gerencia moderna, en función de transformar y encausar debilidades y mejorar las fortalezas.

El presente estudio se justifica, porque de forma científica y sistemática nos permitirá tener datos sobre la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción del personal que trabaja en la clínica Ortega, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada factores negativos que se detecten y afecten el compromiso y la productividad del potencial humano.

El valor teórico de la investigación se verá reflejado porque permitirá utilizar los resultados de la investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral, permitiéndonos complementarlas con las teorías existentes. Además, se obtendrá resultados actualizados que contribuirán a ampliar el conocimiento científico.

La relevancia social está dada porque nos permitirá realizar un análisis del clima organizacional y satisfacción laboral, así mismo nos ayudará a identificar aquellas acciones que provocan disconformidad que afectan a los profesionales en su ámbito laboral y ello repercute en la atención a los usuarios y por ende afecta a la sociedad en la prestación de los servicios de salud. Todo ello afecta al logro de los objetivos institucionales. Se pretende generar consciencia y reflexión organizacional, para mejorar y optimizar la relación de los trabajadores de la institución.

En cuanto a las Implicancias prácticas, nos permitirá tener un panorama claro y así mismo desarrollaremos medidas e intervenciones correctivas ante los problemas detectados en cuanto a clima organizacional y satisfacción laboral.

1.6. Hipótesis

Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018.

1.6.1. Hipótesis específica

- a) Existe relación directa entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.
- b) Existe relación directa entre la motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.
- c) Existe relación directa entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.
- d) Existe relación directa entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.
- Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.
- Determinar la relación entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.
- Determinar la relación entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.
- Determinar la relación entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.
- Determinar la relación entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.
- Determinar el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018 según sexo.
- Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018 según sexo.
- Determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018 según el tiempo de servicio.
- Determinar la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo 2018 según el tiempo de servicio.
- Determinar el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018 según edad.
- Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018 según la edad.

CAPÍTULO II MÉTODO

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó como método general el método científico, de esa forma llegar a los objetivos trazados.

“Metodología de la investigación constituye el medio indispensable para canalizar u orientar una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico” (21)

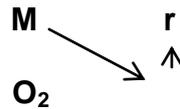
“El método científico es la forma de abordar la realidad, de estudiar los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento, con el propósito de descubrir la esencia de los mismos y sus relaciones”. (22)

2.1. Diseño de investigación

“El diseño teórico de la investigación comprende la definición del problema, la elaboración de las hipótesis para la solución del problema y la definición de los objetivos que se deben alcanzar para obtener dicha solución”. (23)

En presente estudio se aplicará el diseño correlacional simple, porque se buscará medir la relación que existe entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales.





Dónde:

M = Trabajadores de la Clínica Ortega

O₁ = Clima organizacional

O₂ = Satisfacción laboral

r = Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

2.2. Variables Operacionalización

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible a medirse u observarse”. (23)

✓ Variable 1: Clima organizacional

Las dimensiones de acuerdo a PNUD, (Proyecto Subregional de Desarrollo de la Capacidad Gerencial de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe), en Sandoval María, son:

- Liderazgo
- Motivación
- Reciprocidad
- Participación

✓ Variable 2: Satisfacción laboral

Las dimensiones de acuerdo a Robbins, son:

- Satisfacción con retos de trabajo
- Satisfacción con sistemas de recompensas justas
- Satisfacción con condiciones favorables de trabajo
- Satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

2.2.1. Operacionalización de variables

Cuadro N° 1
Clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Clima organizacional	El clima organizacional son percepciones que tiene los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (12)	Es la percepción compartida por los miembros del personal de la clínica Ortega; los cuales serán recogidos a través de la Escala de clima organizacional que serán evaluadas operativamente en 3 categorías: Nunca =1 A veces=2 Siempre=3	1. Liderazgo 2. Motivación 3. Reciprocidad 4. Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección. • Estímulo a la excelencia. • Estímulo al trabajo en equipo. • Solución de conflictos. • Realización personal • Reconocimiento del aporte • Responsabilidad • Aplicación al trabajo. • Cuidado del patrimonio institucional. • Retribución. • Equidad • Compromiso con la productividad. • Compatibilización de intereses. • Intercambio de información. • Implicación en el cambio 	<p>Escala Ordinal</p> <p>Nunca =1 A veces=2 Siempre=3</p>

Cuadro N° 2
Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Satisfacción laboral	Sentimiento de aprobación que experimenta la persona por la realización de un trabajo, 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. (3)	Es el sentimiento de aprobación o desaprobación que experimental el personal de la clínica Ortega; los cuales serán recogidos a través de la escala de satisfacción.	1.Satisfacción con retos del trabajo 2.Satisfacción con sistema de recompensas justas 3.Satisfacción con condiciones favorables de trabajo. 4.Satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de habilidades • Identidad de la tarea • Significación de la tarea • Autonomía • Retroalimentación del puesto mismo • La satisfacción con el salario • La satisfacción con el sistema de promociones y ascensos • Condiciones del ambiente físico y diseño • Habilidades y talentos que posee el trabajador para el puesto 	Ordinal Nunca =1 A veces=2 Siempre=3

2.3. Población y muestra

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (23)

La población está constituida por 76 trabajadores de la clínica Ortega en el año 2018. Se trabajó con el total de la población, utilizando por conveniencia el muestreo censal, los participantes que fueron parte del estudio se someten a criterios de inclusión y exclusión.

- Unidad de análisis: Trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo

2.3.1. Criterios de inclusión

- Profesionales y administrativos que participan voluntariamente de la investigación.
- Profesionales y administrativos que laboran más de 6 meses en el servicio.

2.3.2. Criterios de exclusión

- Profesionales y administrativos que no deseen participar de la investigación.
- Profesionales y administrativos que laboran menos de un año en el servicio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

- Técnica: Encuesta
- Instrumento: Cuestionario
- Utilidad: medir el clima organizacional

Para evaluar el clima organizacional se utilizará, el cuestionario de clima organizacional, conformado por 19 ítems y distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Liderazgo, conformado por 8 items
- Motivación, constituidos por 6 items
- Reciprocidad, conformado por 5 items
- Participación,

La valoración se realizará, con las alternativas de las siguientes respuestas:

- Nunca = 1
- A veces = 2
- Siempre = 3

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizará, el cuestionario de satisfacción laboral, conformado por 18 items y distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con retos de trabajo, conformado por 8 items
- Satisfacción con sistemas de recompensa justa
- Satisfacción con condiciones favorables de trabajo
- Satisfacción con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

La valoración se realizará, con las alternativas de las siguientes respuestas:

- Nunca=1
- A veces=2
- Siempre=3

2.4.2. Validez y confiabilidad

- Validez, es la aproximación posible a la verdad, que puede tener una conclusión, inferencia o proposición. Es decir, es la legitimidad de los ítems o proposiciones que constituyen el instrumento.
- La validación de la presente investigación, estará a cargo del Mg. Luis Cueva Buendía

- Confiabilidad, se refiere, si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones.
- El coeficiente que se utilizará para la confiabilidad del instrumento será el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, que estima la consistencia interna de la prueba total, obteniendo el nivel aceptable de confiabilidad de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Cuadro N° 3

Resultado de evaluación de instrumento de investigación según el experto

Experto	Grado Académico	Decisión del Experto
Luis Alberto Cueva Buendía	Magíster en Administración	Muy alto

Fuente: Matriz de validación del instrumento

Dado que el instrumento obtuvo la valoración de muy alto, a opinión del experto se procedió a su aplicación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizará los programas Microsoft office Excel 2010 y el programa estadístico SPSS versión 24, para procesar las variables de manera univariante se hará uso de la estadística descriptiva elaboración tablas y gráficos. Para la verificación de las hipótesis se hará uso de la estadística inferencial se utilizará la prueba Rho de Spearman debido a que las variables se miden de manera ordinal.

2.6. Aspectos éticos

Siendo el estudio correlacional se debe cuidar la confidencialidad de los profesionales que participen del trabajo, se tendrá cuidado de exponerlos a afecciones psicológicas y físicas. Cabe recalcar que los datos serán recolectados con la autorización de los representantes de la empresa y los profesionales.

CAPÍTULO III RESULTADOS

A continuación, presentaremos los resultados obtenidos por cada una de las variables de estudio. El origen de los resultados son los puntajes obtenidos de las respuestas de los trabajadores de la Clínica Ortega-Huancayo-2018.

Para la construcción y posterior lectura de los cuadros, tablas y gráficos correspondientes a las frecuencias de los puntajes de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se debe partir de los niveles existentes para cada variable. Los mismos que se aprecian a continuación:

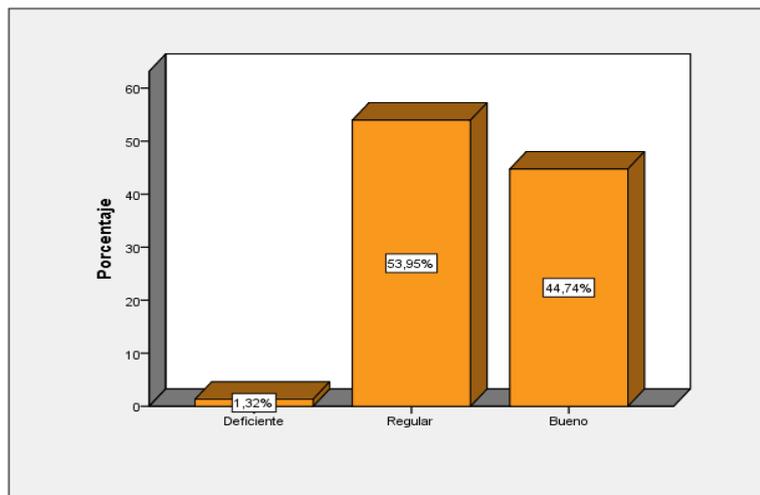
Tabla N° 1

Resultado de la variable Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.

Nivel	f	%
Deficiente	1	1,3
Regular	41	53,9
Bueno	34	44,7
Total	76	100,0

Gráfico N° 01

Resultado de la variable Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que del total de la población estudiada que fueron 76 participantes, 1 trabajador que representa el 1,3% de la muestra consideran deficiente el clima organizacional, 41 trabajadores que representa el 53,9% de la muestra consideran regular, 3 trabajadores que representa el 44,7% de la muestra consideran bueno el clima organizacional.

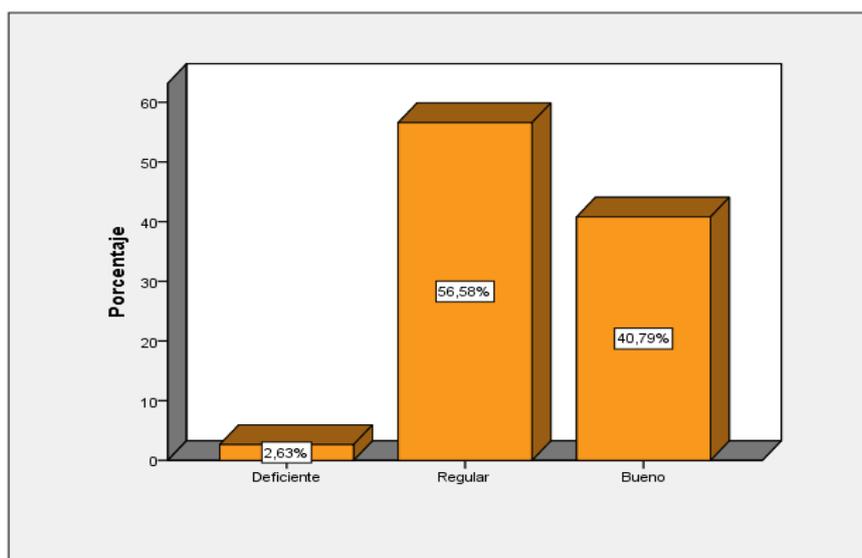
Tabla N° 2

Resultado de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

Nivel	f	%
Deficiente	2	2,6
Regular	43	56,6
Bueno	31	40,8
Total	76	100,0

Gráfico N° 2

Resultado de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes son 2 trabajadores que representa el 2,6% de la muestra consideran deficiente el liderazgo, 43 trabajadores que representa el 56,6% de la muestra consideran regular, 31 trabajadores que representa el 44,7% de la muestra consideran bueno el liderazgo.

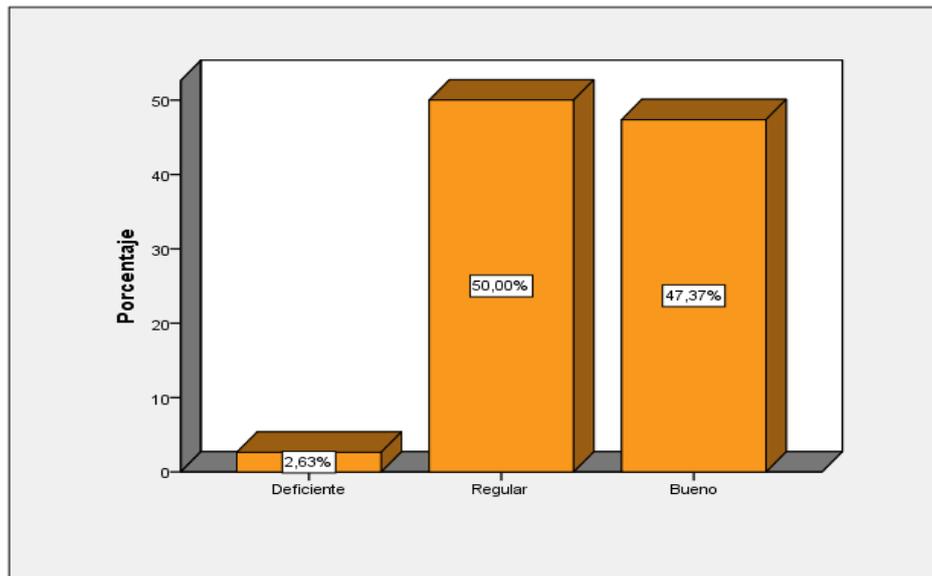
Tabla N° 3

Resultado de la dimensión motivación de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018.

Nivel	f	%
Deficiente	2	2,6
Regular	38	50,0
Bueno	36	47,4
Total	76	100,0

Gráfico N° 3

Resultado de la dimensión motivación de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes son 2 trabajador que representa el 2,6% de la muestra consideran deficiente la motivación, 38 trabajadores que representa el 50,0% de la muestra consideran regular, 36 trabajadores que representa el 47,4% de la muestra consideran bueno la motivación.

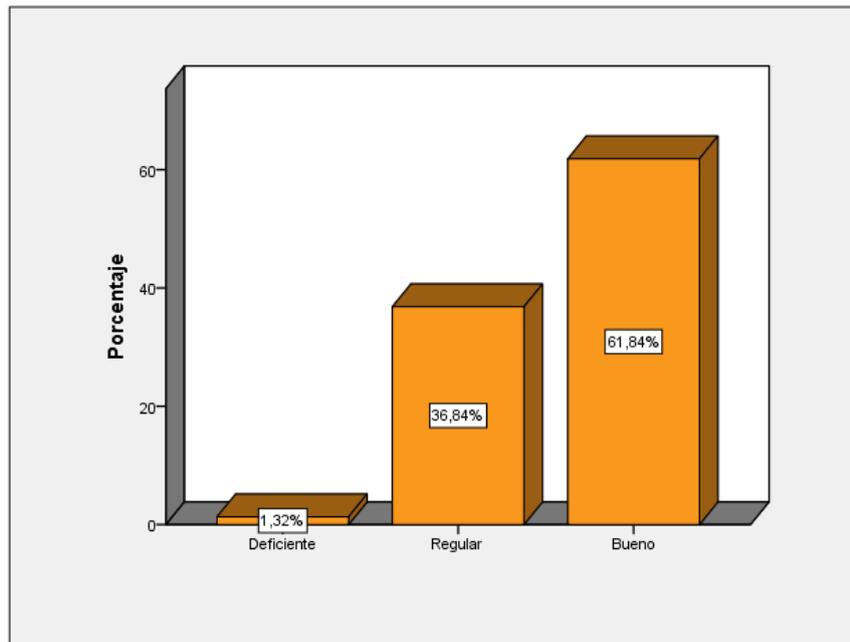
Tabla N° 4

Resultado de la dimensión reciprocidad de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018.

Nivel	f	%
Deficiente	1	1,3
Regular	28	36,8
Bueno	47	61,8
Total	76	100,0

Gráfico N° 4

Resultado de la dimensión reciprocidad de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes son 1 trabajador que representa el 1,3% de la muestra consideran deficiente la reciprocidad, 28 trabajadores que representa el 36,8% de la muestra consideran regular, 47 trabajadores que representa el 61,8% de la muestra consideran bueno la reciprocidad.

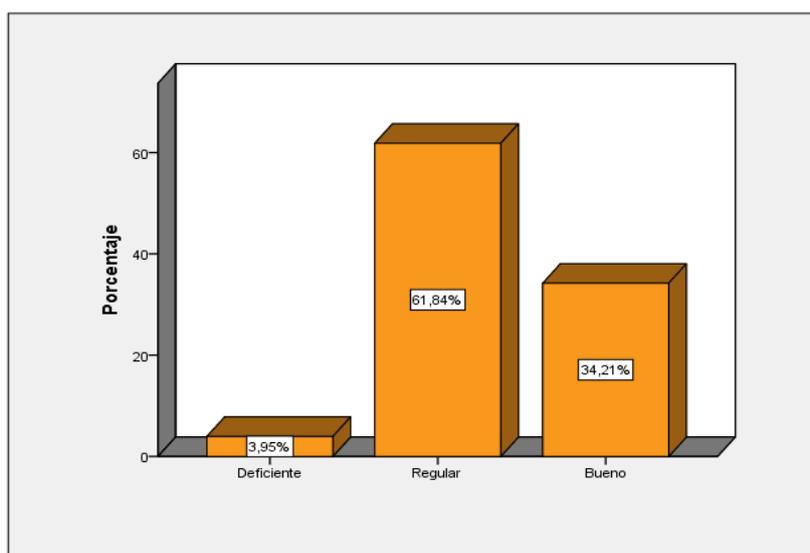
Tabla N° 5

Resultado de la dimensión participación de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.

Nivel	f	%
Deficiente	3	3,9
Regular	47	61,8
Bueno	26	34,2
Total	76	100,0

Gráfico N° 5

Resultado de la dimensión participación de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes son 3 trabajador que representa el 3,9% de la muestra consideran deficiente la participación, 47 trabajadores que representa el 61,8% de la muestra consideran regular, 26 trabajadores que representa el 34,2% de la muestra consideran bueno la participación.

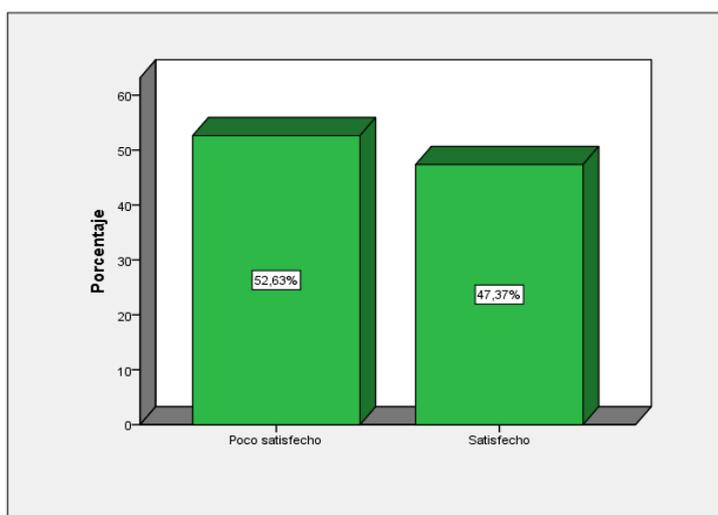
Tabla N° 6

Resultado de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018.

Nivel	f	%
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	40	52,6
Satisfecho	36	47,4
Total	76	100,0

Gráfico N° 6

Resultado de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes, ninguno de los trabajadores se siente insatisfecho, son 40 trabajadores que representa el 52,6% de la muestra consideran poco satisfechos, son 36 trabajadores que representa el 47,4% de la muestra consideran satisfecho laboralmente.

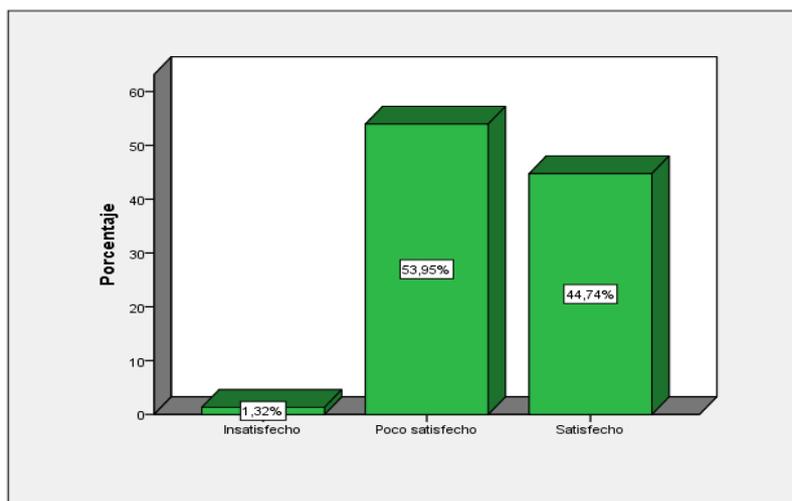
Tabla N° 7

Resultado de la dimensión satisfacción con retos de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	1	1,3
Poco satisfecho	41	53,9
Satisfecho	34	44,7
Total	76	100,0

Gráfico N° 7

Resultado de la dimensión satisfacción con retos de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes 1 trabajador que representa el 1,35% se siente insatisfecho con retos de trabajo, son 41 trabajador que representa el 53,9% de la muestra consideran poco satisfechos, son 34 trabajadores que representa el 44,7% de la muestra consideran satisfecho con retos de trabajo.

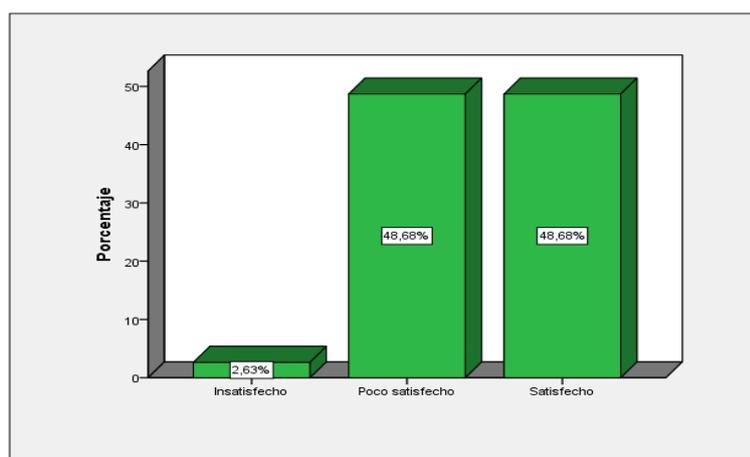
Tabla N° 8

Resultado de la dimensión satisfacción con sistema de recompensa justas de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	2	2,6
Poco satisfecho	37	48,7
Satisfecho	37	48,7
Total	76	100,0

Gráfico N° 8

Resultado de la dimensión satisfacción con sistema de recompensa justas de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018



Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes 2 trabajadores que representa el 2,6% se sienten insatisfecho con respecto a la satisfacción con el sistema de recompensa justas, son 37 trabajadores que representa el 48,7% de la muestra consideran poco satisfechos, por otro lado 37 trabajadores que representa el 48,7% de la muestra consideran satisfecho con sistema de recompensa justas.

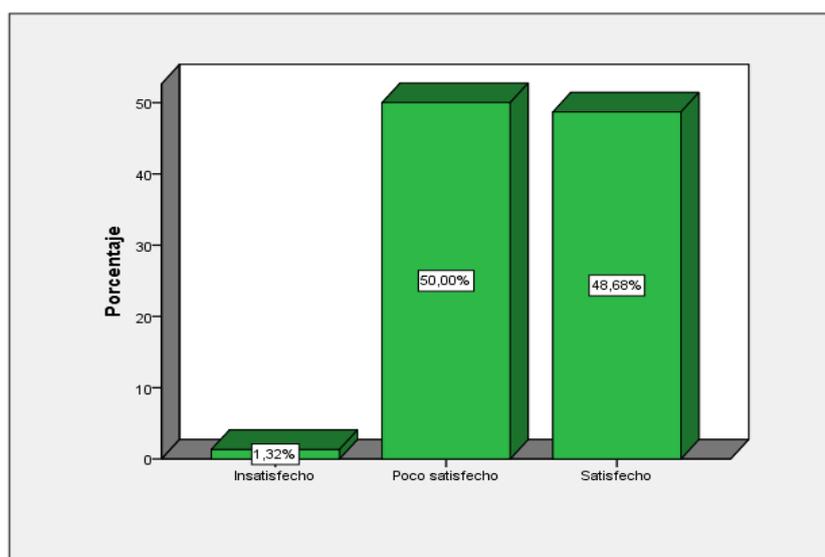
Tabla N° 9

Resultado de la dimensión satisfacción con condiciones favorables de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	1	1,3
Poco satisfecho	38	50,0
Satisfecho	37	48,7
Total	76	100,0

Gráfico N° 9

Resultado de la dimensión satisfacción con condiciones favorables de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018



Interpretación: En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes ,1 trabajador que su vez representa el 1,3% se siente insatisfecho con las condiciones favorables de trabajo, son 38 trabajador que representa el 50% de la muestra consideran poco satisfechos, son 37 trabajadores que representa el 48,7% de la muestra consideran satisfecho con condiciones favorables de trabajo.

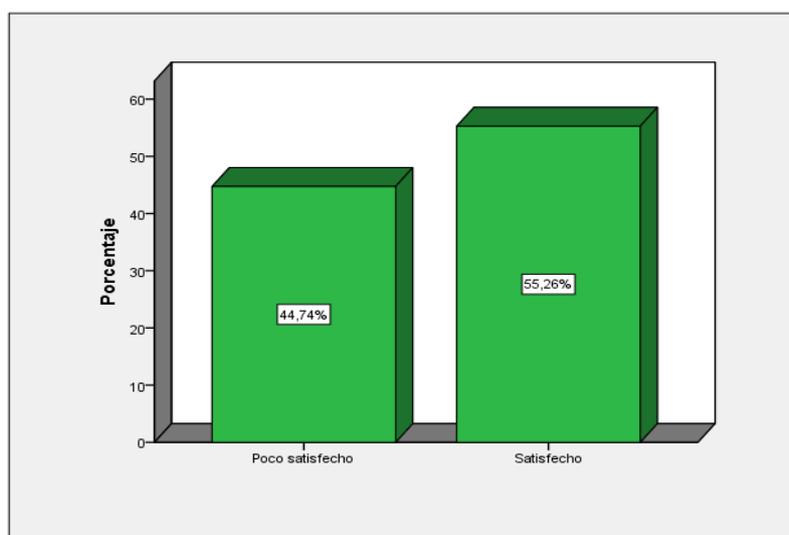
Tabla N° 10

Resultado de la dimensión satisfacción con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018

Nivel	f	%
Poco satisfecho	34	44,7
Satisfecho	42	55,3
Total	76	100,0

Gráfico N° 10

Resultado de la dimensión satisfacción con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes que ninguno se siente insatisfecho con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, son 34 trabajador que representa el 44,7% de la muestra consideran poco satisfechos, 42 trabajadores que representa el 55,3% de la muestra consideran satisfecho con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

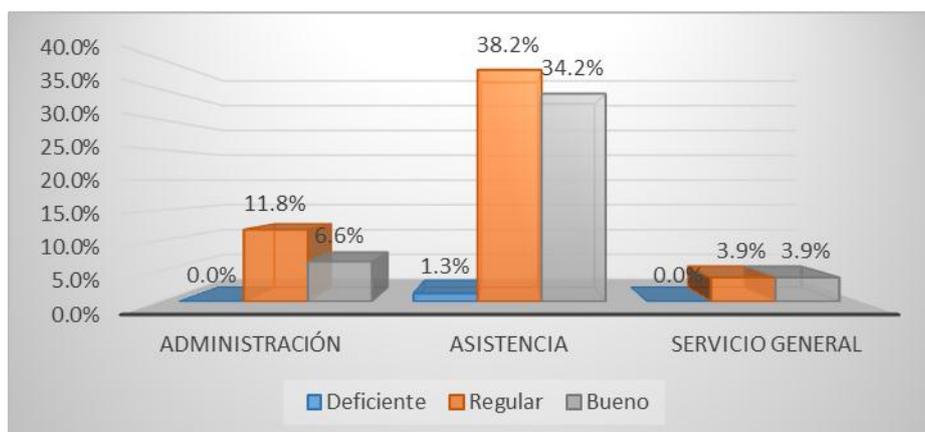
Tabla N° 11

Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.

Nivel	Administración		Asistencial		S. general		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%
Regular	9	11.8%	29	38.2%	3	3.9%	41	53.9%
Bueno	5	6.6%	26	34.2%	3	3.9%	34	44.7%
Total	14	18.4%	56	73.7%	6	7.9%	76	100.0%

Gráfico N° 11

Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.



Interpretación: En la tabla y el gráfico se observa del total de los trabajadores que fueron 76 que en el nivel deficiente ninguno es trabajador administrativo, 1 trabajador que representa el 1,3% en asistencial, ninguno en servicios generales. En el nivel regular se tiene que son 9 trabajadores que representa el 11,8% son de administración, 29 trabajadores que representa el 36,2% en asistencial, 3 trabajadores que representa el 3,95 es en servicios generales. En el nivel bueno se tiene 5 trabajadores que representa el 6,6% en administración, 26 trabajadores que representa el 34,2% en asistencia y 3 trabajadores que representa el 3,9% en servicio general.

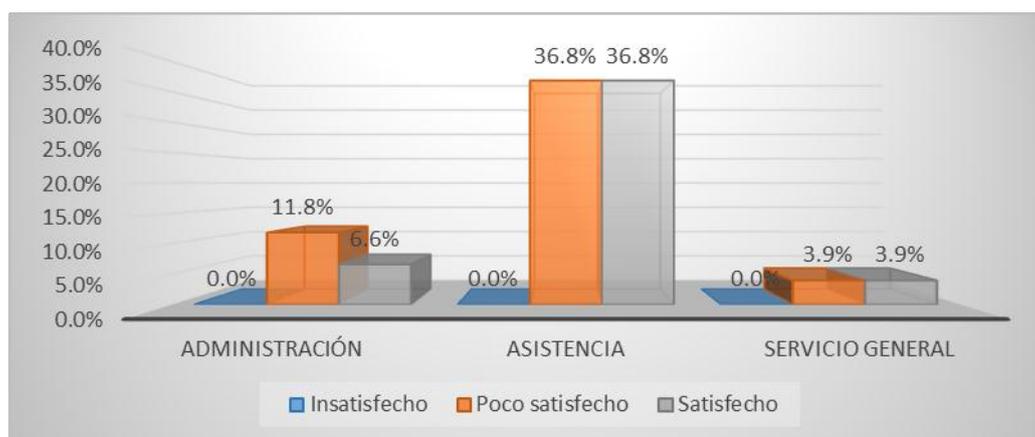
Tabla N° 12

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.

Nivel	Administración		Asistencia		S. general		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Poco satisfecho	9	11.8%	28	36.8%	3	3.9%	40	52.6%
Satisfecho	5	6.6%	28	36.8%	3	3.9%	36	47.4%
Total	14	18.4%	56	73.7%	6	7.9%	76	100.0%

Gráfico N° 12

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional



Interpretación: En la tabla y el gráfico se observa que del total de la población estudiada que fueron 76 participantes, en el nivel insatisfecho ninguno es trabajador administrativo, ninguno en asistencia, ninguno en servicios generales. En el nivel poco satisfecho se tiene que son 9 trabajadores que representa el 11,8% son de administración, 28 trabajadores que representa el 36,8% en asistencia, 3 trabajadores que representa el 3,95 es en servicios generales. En el nivel satisfecho se tiene 5 trabajadores que representa el 6,6% en administración, 28 trabajadores que representa el 36,8% en asistencia y 3 trabajadores que representa el 3,9% en servicio general.

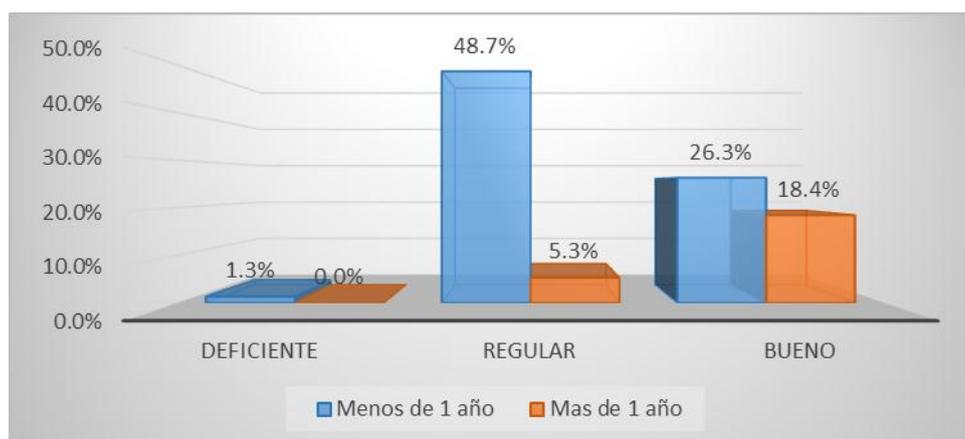
Tabla N° 13

Resultado de clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio

Nivel	Menos de 1 año		Más de 1 año		Total	
	F	%	F	%	F	%
Deficiente	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%
Regular	37	48.7%	4	5.3%	41	53.9%
Bueno	20	26.3%	14	18.4%	34	44.7%
	58	76.3%	18	23.7%	76	100.0%

Gráfico N° 13

Resultado de clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que del total de la población estudiada que fueron 76 participantes en el nivel deficiente 1 trabajador que representa el 1,3% tienen menos de 1 año de servicio, ninguno más de 1 año de servicio. En el nivel regular se tiene a 37 trabajadores que representa el 48,7% tienen menos de 1 año. Son 4 trabajadores que representa el 5,3% de la muestra tienen más de 1 año. En el nivel bueno son 20 trabajadores que representa el 26,3% de la muestra tienen menos de 1 año. son 14 trabajadores que representa el 18,4% tienen más de 1 año.

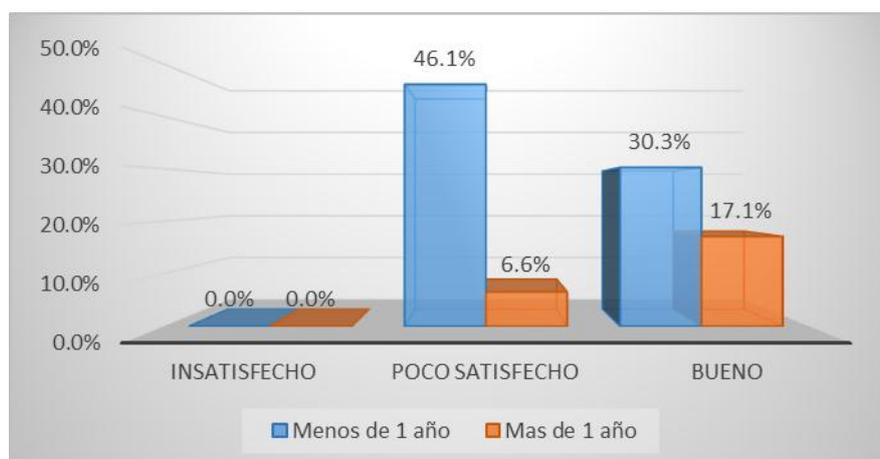
Tabla N° 14

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio

Nivel	Menos de 1 año		Más de 1 año		Total	
	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Poco satisfecho	35	46.1%	5	6.6%	40	52.6%
Satisfecho	23	30.3%	13	17.1%	36	47.4%
Total	58	76.3%	18	23.7%	76	100.0%

Gráfico N° 14

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional, según tiempo de servicio



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que del total de la población estudiada que fueron 76 participantes en el nivel insatisfecho ninguno menos de 1 año, ninguno más de 1 año. En el nivel poco satisfecho se tiene a 35 trabajadores que representa el 46,1% tienen menos de 1 año. Son 5 trabajadores que representa el 6,6% de la muestra tienen más de 1 año. En el nivel satisfecho son 23 trabajadores que representa el 30,3% de la muestra tienen menos de 1 año. Son 13 trabajadores que representa el 17,1% tienen más de 1 año.

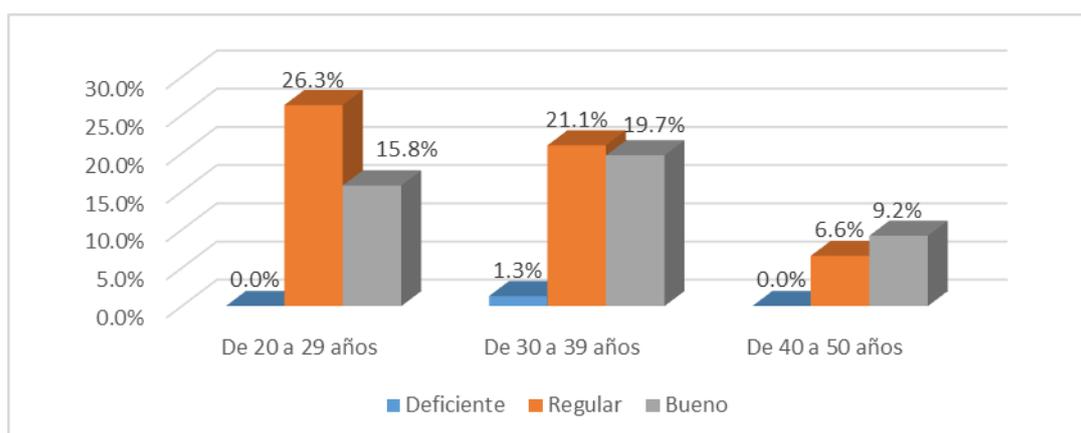
Tabla N° 15

Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018, según edad

Nivel	De 20 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 50 años		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%
Regular	20	26.3%	16	21.1%	5	6.6%	41	53.9%
Bueno	12	15.8%	15	19.7%	7	9.2%	34	44.7%
Total	32	42.1%	32	42.1%	12	15.8%	76	100.0%

Gráfico N° 15

Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018, según edad



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa del total de la población estudiada que fueron 76 participantes que en el nivel deficiente ninguno tiene de 20 a 29 años, 1 trabajador que representa el 1,3% tienen de 30 a 39 años, ninguno de 40 a 50 años. En el nivel regular son 20 trabajadores que representa el 26,3% tiene de 20 a 29 años, 16 trabajadores que representa el 21,1% de 30 a 39 años, 5 trabajadores que representa el 6,6% de la muestra tiene de 40 a 50 años. En el nivel bueno se tiene a 12 trabajadores que representa el 15,8% de la muestra tiene de 20 a 29 años, 15 trabajadores que representa el 19,7% tiene de 30 a 39 años, son 7 trabajadores que representa el 9,2% de la muestra tiene de 40 a 50 años.

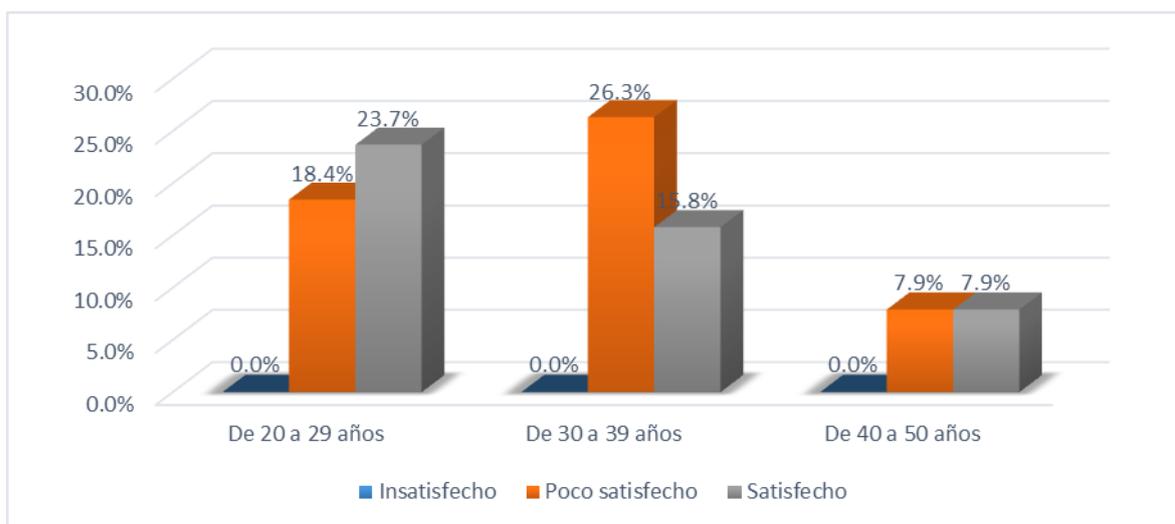
Tabla N° 16

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, según edad

Nivel	De 20 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 50 años		Total	
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Poco satisfecho	14	18.4%	20	26.3%	6	7.9%	40	52.6%
Satisfecho	18	23.7%	12	15.8%	6	7.9%	36	47.4%
Total	32	42.1%	32	42.1%	12	15.8%	76	100.0%

Gráfico N° 16

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, según edad



Interpretación: En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel insatisfecho ninguno tiene de 20 a 29 años, ninguno tiene de 30 a 39 años, ninguno de 40 a 50 años. En el nivel poco satisfecho son 14 trabajadores que representa el 18,4% tiene de 20 a 29 años, 20 trabajadores que representa el 26,3% de 30 a 39 años, 6 trabajadores que representa el 7,9% de la muestra tiene de 40 a 50 años. En el nivel satisfecho se tiene a 18 trabajadores que representa el 23,7% de la muestra tiene de 20 a 29 años, 12 trabajadores que representa el 15,8% tiene de 30 a 39 años, son 6 trabajadores que representa el 7,9% de la muestra tiene de 40 a 50 años

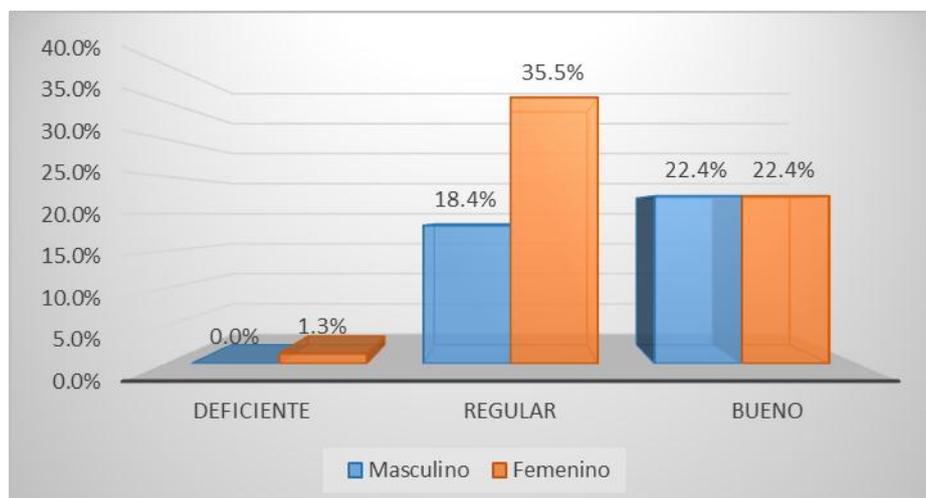
Tabla N° 17

Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega –
Huancayo – 2018, según sexo

Nivel	Masculino		Femenino		Total	
Deficiente	0	0.0%	1	1.3%	1	1.3%
Regular	14	18.4%	27	35.5%	41	53.9%
Bueno	17	22.4%	17	22.4%	34	44.7%
Total	31	40.8%	45	59.2%	76	100.0%

Gráfico N° 17

Resultado de Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018, según sexo



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel deficiente ninguno es masculino, 1 trabajador que representa el 1,3% son femenino. En el nivel regular son 14 trabajadores que representa el 18,4% son masculinos, 27 trabajadores que representa el 35,5% son femeninos En el nivel bueno se tiene a 17 trabajadores que representa el 22,4% de la muestra son masculinos, son 17 trabajadores que representa el 22,4% son masculinos, son 17 trabajadores que representa el 22,4% de la muestra son femeninos

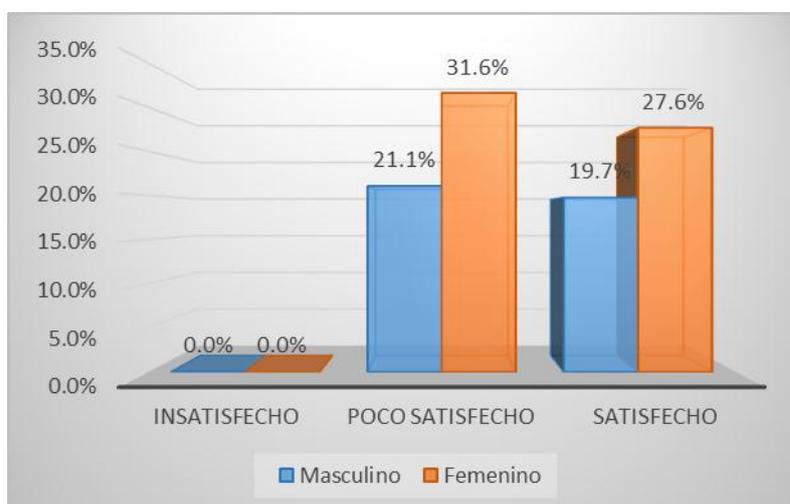
Tabla N° 18

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega –
Huancayo – 2018, según sexo

	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Poco satisfecho	16	21.1%	24	31.6%	40	52.6%
Satisfecho	15	19.7%	21	27.6%	36	47.4%
Total	31	40.8%	45	59.2%	76	100.0%

Gráfico N° 18

Resultado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega
Huancayo – 2018, según sexo



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel insatisfecho ninguno es masculino, y ninguno es femenino. En el nivel poco satisfecho son 16 trabajadores que representa el 21,1% son masculinos, son 24 trabajadores que representa el 31,6% son femeninos. En el nivel satisfecho se tiene a 15 trabajadores que representa el 19,7% de la muestra son masculinos, son 21 trabajadores que representa el 27,6% son femeninos.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

- **Hipótesis nula.**

No existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

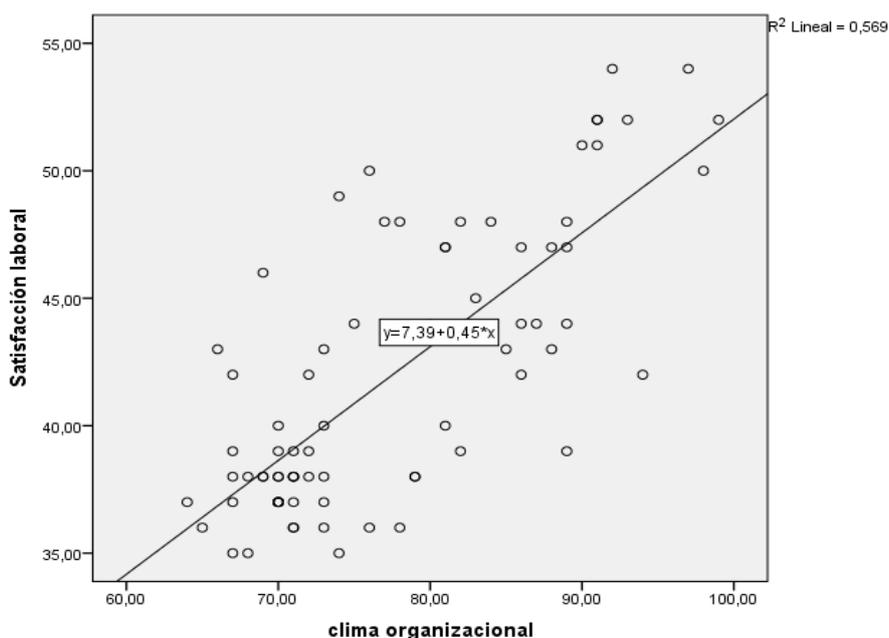
- **Hipótesis alterna**

Si existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

Correlaciones

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,703**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	76	76
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.703$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación alta entre la Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

HIPÓTESIS ESPECIFICO 1

- Hipótesis nula.

No existe relación significativa entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

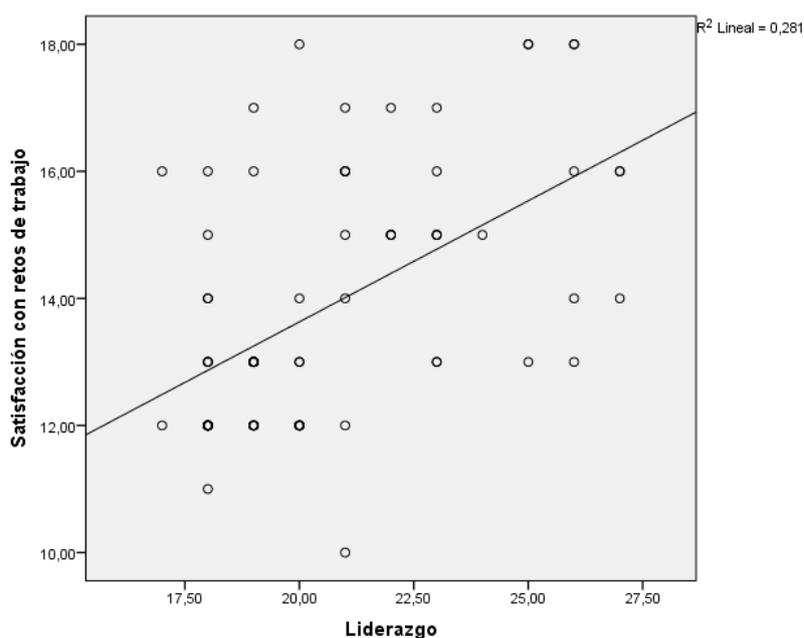
- Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

Correlaciones

			Liderazgo	Satisfacción con retos de trabajo
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	0,534**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	76	76
	Satisfacción con retos de trabajo	Coeficiente de correlación	0,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.534$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa moderada entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

HIPOTESIS ESPECIFICO 2

- Hipótesis nula.

No existe relación significativa entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

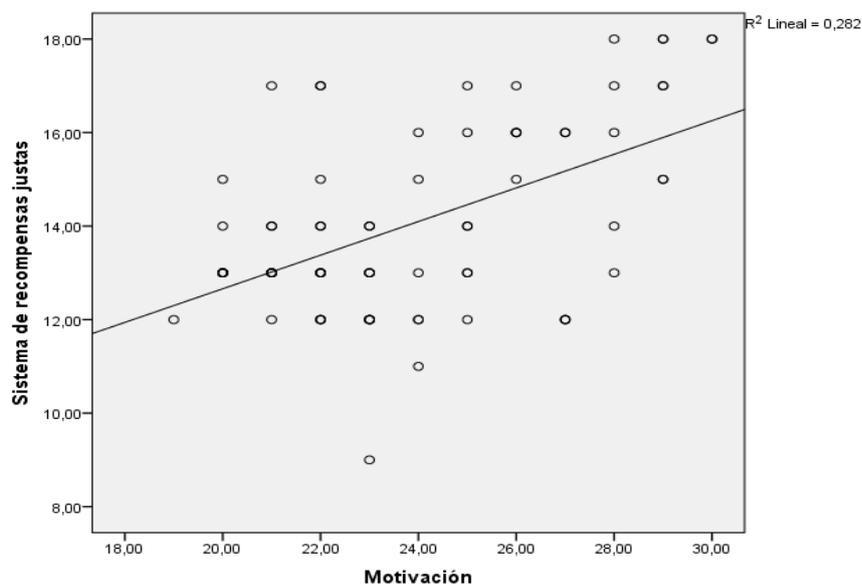
- Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

Correlaciones

			Motivación	Sistema de recompensas justas
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,424**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	76	76
	Sistema de recompensas justas	Coeficiente de correlación	0,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.424$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación alta entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación moderada entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

HIPOTESIS ESPECIFICO 3

- **Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

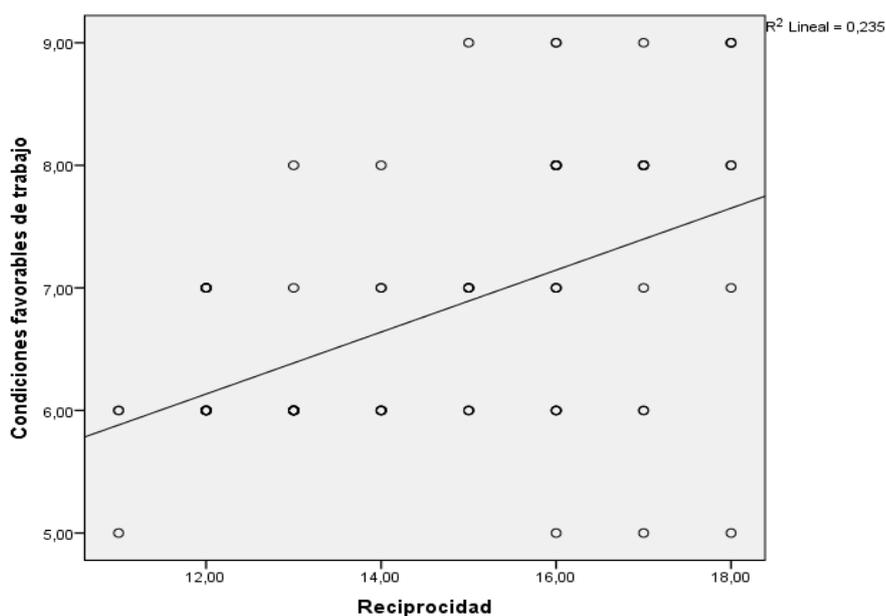
- **Hipótesis alterna**

No existe relación significativa entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

Correlaciones

			Reciprocidad	Condiciones favorables de trabajo
Rho de Spearman	Reciprocidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,455**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	76	76
	Condiciones favorables de trabajo	Coefficiente de correlación	0,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.455$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa moderada entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018

HIPOTESIS ESPECIFICO 4

- Hipótesis nula

No existe relación significativa entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

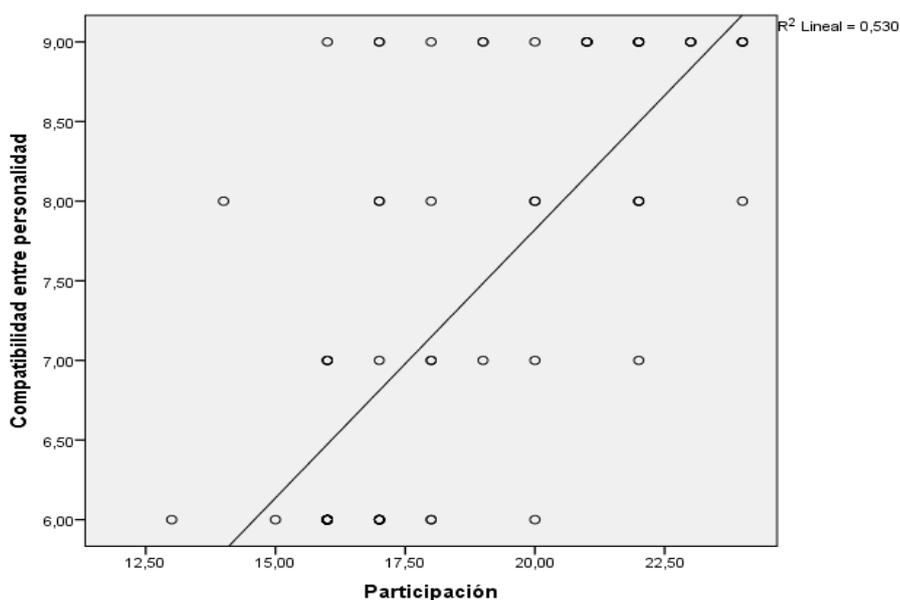
- Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

Correlaciones

			Participación	Compatibilidad entre personalidad
Rho de Spearman	Participación	Coefficiente de correlación	1,000	0,725**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	76	76
	Compatibilidad entre personalidad	Coefficiente de correlación	0,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.725$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación alta entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye que, participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

Luego de analizar los resultados, los estadísticos y su interpretación, a continuación, se presenta la discusión:

La discusión en relación al objetivo general que fue: determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega-Huancayo-2018.

El objetivo en mención lo dividiremos en dos partes: primero se considerará las apreciaciones sobre clima organizacional y el segundo se considera a la satisfacción laboral. En cuanto a clima organizacional, se obtuvo que en el nivel poco satisfecho con 16 trabajadores que representa el 21,1% son masculinos, son 24 trabajadores que representa el 31,6% son femeninos. En el nivel satisfecho se tiene a 15 trabajadores que representa el 19,7% de la muestra son masculinos, son 21 trabajadores que representa el 27,6% son femeninos según la tabla y gráfico N°17. Esto se corrobora con lo encontrado por Salvador A, en su investigación descriptivo, correlacional, de una población de 1631 trabajadores de un hospital, obtuvo una muestra de 230, a quienes se aplicó un cuestionario de clima organizacional, hallándose que entre el 46% y 49% perciben un nivel entre medio y alto y que el 52% percibe una satisfacción laboral con un nivel alto.

Así mismo Chiang M, Salazar C, Martín M, Nuñez A, realizaron un estudio empírico transversal, el universo del estudio, estuvo conformado por los

hospitales estatales de Chile, la muestra se conformó por 1.239 empleados de 3 hospitales públicos, a quienes se aplicó un cuestionario para evaluar el clima organizacional, obteniéndose niveles altos tanto en clima organizacional como satisfacción laboral.⁵ Por su parte Juárez L, realizó una investigación descriptiva, correlacional y transversal, tuvo una población de 295 y una muestra de 190 profesionales de enfermería, empleó un cuestionario para medir el clima organizacional, encontrándose que el 62% perciben un nivel alto y que entre el 62% y 36% percibe una satisfacción laboral con un nivel entre medio y alto.

Y, en segundo lugar, en cuanto a la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral, se obtiene una correlación significativa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, conforme a los resultados de la Rho de Spearman, con 0,703, que indica que hay una correlación positiva muy alta. Este resultado obtenido es corroborado con las conclusiones de otras investigaciones que analizaron a ambas variables como Manosalvas C, Manosalvas J; que emplearon la Chi cuadrada, obteniendo una correlación significativa ($p < 0,01$) de 0,586 entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral.

Así mismo Sánchez K, utilizó la Chi cuadrado, cuyos resultados nos muestran que existe diferencia significativa ($P = 0,0277 < 0,05$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral ($P=0,02$); con lo cual rechazó la H_0 y aceptó la hipótesis de su estudio, que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

También Salvador A, utilizó la prueba estadística de la t de Student, el análisis de varianza (Anova) y el coeficiente de correlación de Pearson, con nivel de significancia de $p < 0,05$. Obteniendo como resultado que el clima organizacional y satisfacción laboral presentaron alta correlación positiva ($r = 0,83$; $p < 0,001$), es decir que, a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional.

Por lo tanto, coincidimos, en que cuanto mayor sea el clima

organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores, que influyen en su calidad de vida y, ello repercute mejorando sustancialmente la prestación de los servicios de salud.

En relación a los objetivos específicos podemos afirmar:

En cuanto al objetivo específico uno: Identificar el clima organizacional. De los trabajadores de la Clínica Ortega -Huancayo-2018. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 1, concluyendo que existe relación significativa.

En cuanto al objetivo específico tres: determinar la relación entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, los trabajadores de la Clínica Ortega -Huancayo-2018. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 2, concluyendo que existe relación significativa alta entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, lo que nos permite afirmar que cuanto mejor sea el liderazgo mayor será la satisfacción con los retos de trabajo.

Del objetivo específico cuatro: determinar la relación entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018. De la tabla y gráfico N° 3, se obtiene un Rho de Spearman = 0,839; nivel de significancia de 0,05; concluyendo que existe relación moderada entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, lo que nos indica que cuanto mejor sea la motivación mayor será la satisfacción con sistema de recompensas justas.

Continuando con el objetivo específico cinco: Determinar la relación entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018. De la tabla y gráfico N° 4; concluyendo que existe relación moderada entre reciprocidad y satisfacción con sistema de recompensas justas, lo que nos indica que cuanto mejor sea la reciprocidad mayor será la satisfacción con sistema de recompensas justas.

Así mismo Huatuco M, refiere que, para alcanzar la calidad de atención, tiene que existir una relación entre la reciprocidad y las recompensas de los Odontólogo de la red de salud Jauja en el 2015, para ello empleo el coeficiente de correlación de Spearman= 0,207, que significa una relación débil entre las dimensiones de Reciprocidad y Recompensa.

En cuanto al objetivo específico seis; determinar la relación entre participación y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018. De la tabla y gráfico N°5, se obtiene un Rho de Spearman = 0,774; nivel de significancia de 0,05; concluyendo que existe relación moderada entre participación y satisfacción con retos de trabajo, lo que nos permite afirmar que cuanto mayor sea la participación de los trabajadores, mayor será la satisfacción con los retos de trabajo.

En este estudio se comprueba la existencia de un alto nivel de clima organizacional a través de la presencia de todas sus dimensiones estudiadas, aunque en distintos niveles aceptables, como son: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, en el entorno laboral.

Por lo contrario, en la investigación de Davila R, quien obtuvo como resultado que no existe liderazgo, según la percepción del 78,8% de los encuestados, manifestando que la institución es dirigida por autoridades externas, así mismo no existe motivación en el 82,4% de los encuestados, ni tampoco participación según el 90,6% de los encuestados.

Así mismo se corrobora la existencia de un nivel alto de satisfacción laboral a través de la presencia de todas sus dimensiones estudiadas como son: satisfacción con retos de trabajo, satisfacción con sistemas de recompensas justas, satisfacción con condiciones favorables de trabajo y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, en el ambiente laboral.

En la actualidad las empresas prestadoras de servicios de salud, tanto en el sector público como privado, tienen un objetivo común, que es brindar servicios de calidad, de manera eficaz y eficiente, logrando de esa manera la satisfacción del usuario y la utilización continua del servicio. Para el cumplimiento de ello, las instituciones deben preocuparse por mantener satisfechos a sus trabajadores con su trabajo, a través de un adecuado clima organizacional, por ende, influirá en la calidad de sus vidas.

El estudio realizado en los trabajadores de la Clínica Ortega -Huancayo- 2018. tiene como fortaleza; los niveles altos de motivación, participación y

reciprocidad, en cuanto a clima organizacional. De la misma manera, en satisfacción con retos de trabajo, satisfacción con sistema de recompensas justas, satisfacción con condiciones favorables de trabajo y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, en cuanto a satisfacción laboral.

Y como debilidades; niveles moderados de liderazgo y reciprocidad, respecto a clima organizacional, según la percepción de los profesionales que laboran en dicha institución.

En general, se podría decir que los trabajadores tienen una percepción positiva de su ambiente laboral, demostrando un comportamiento y desempeño adecuado. Además, demuestran una respuesta afectiva positiva, evidenciado tanto en la valoración y compromiso que tienen con su trabajo y con la empresa.

Es de suma importancia; mejorar el liderazgo, ya que juega un rol importante en las habilidades de los responsables de la organización (jefes inmediatos), debido a que dirigen, inspiran y guían, a los subordinados. Así como la reciprocidad, que complementa mutuamente al individuo y la organización, y relaciona, lo que se ofrece con lo que se recibe.

Mejorando las debilidades mencionadas, se podría optimizar tanto la eficacia individual como organizacional, para lograr los objetivos y metas de las instituciones.

CAPITULO V CONCLUSIONES

1. Se identificó que de un total de 76 trabajadores el 1,3% de la población estudiada considera deficiente el clima organizacional, el 53,95% considera regular y el 44,7% considera bueno el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega
2. Se determinó la relación entre liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores de un total de 76 trabajadores el 2,6% considera deficiente el liderazgo, el 56,6% ellos consideran regular y el 44,7% considera que es bueno el liderazgo de los trabajadores de la Clínica Ortega
3. Se identificó del total de 76 trabajadores, el 2,6% considera deficiente la motivación, el 50,0% de la muestra consideran regular y el 47,4% consideran que es bueno la motivación de los trabajadores de la Clínica Ortega
4. Se identificó del total de la población que el 1,3% de los encuestados considera deficiente la reciprocidad o, el 36,8% ellos consideran regular y el 61,8% considera que es bueno la reciprocidad de los trabajadores de la Clínica Ortega
5. Se identificó que el 3,9% de los encuestados considera deficiente la participación, el 61,8% ellos consideran regular y el 34,2% considera que es bueno la participación de los trabajadores de la Clínica Ortega
6. Se determinó que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega con un Rho de Spearman = 0,703; nivel de significancia de 0,05.

7. Según la población estudiada se llegó a determinar que existe una relación significativa moderada entre liderazgo y satisfacción de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega con un Rho de Spearman = 0,534; nivel de significancia de 0,05.
8. Se determinó que existe una relación significativa entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas de los trabajadores de la Clínica Ortega con un Rho de Spearman = 0,424
9. Se determinó que existe una relación moderada entre reciprocidad y satisfacción de los trabajadores de la Clínica Ortega con un Rho de Spearman = 0,455.
10. Se determinó que existe una relación alta entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto de los trabajadores de la Clínica Ortega con un Rho de Spearman = 0,725.

CAPITULO VI RECOMENDACIONES

1. A los trabajadores de la Clínica Ortega

En cuanto a clima organizacional

- Mejorar y/o fortalecer el liderazgo de los encargados de cada área
- Mejorar y/o fortalecer la reciprocidad entre todos los colegas que laboran en la Clínica Ortega
- Mantener y/o fortalecer la motivación de todos los trabajadores de la Clínica Ortega
- Mantener y/o fortalecer la participación de los trabajadores de la Clínica Ortega

-En cuanto a satisfacción laboral.

- Mantener y/o fortalecer la satisfacción con propuestas de retos de trabajo
- Mantener y/o fortalecer la satisfacción con un nuevo sistema de recompensas justas
- Mantener y/o fortalecer la satisfacción con condiciones favorables de trabajo
- Mantener y/o fortalecer la satisfacción con una compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo
- Hacer de conocimiento a todos los trabajadores las metas y objetivos institucionales.

CAPITULO VII REFERENCIAS

1. Dessler G. Organización y administración: enfoque situacional. 1st ed. México: : Prentice Hall Interamericana; 1993.
2. Ramos D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Monografía de compilación. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades, Programa de Psicología,; 2012.
3. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima-Perú. Tesis para optar el grado de maestría. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de post grado; 2012.
4. García-Ramos M, Lujan-Lopez M, Martinez-Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. 2007; 15(2): p. 63-72. Rev. de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2007; 15(2).
5. Salazar J. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. tesis para optar el título de licenciado en Psicología). Guatemala: Universidad Rafael Landívar., Facultad de Humanidades; 2013.
6. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. av.enferm. 2014; 32(2).
7. Juárez I. Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes. Tesis par optar el grado de maestra en administración de la atención de enfermería. México : Universidad Autónoma San Luis de Potosi, Facultad de Enfermería; 2011.
8. Saldaña A. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. tesis para optar el grado de magsiter en gestión de los servicios de salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de post grado; 2016.
9. Chávez D y Ríos K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo, 2015. (tesis para optar el título profesional de enfermería. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de ciencias de la salud; 2015.
10. Monteza N. Influencia del clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo. Tesis para

- optar el grado de magister en enfermería. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de postgrado; 2012.
11. Sánchez K. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque Y Tabalosos – 2010. Tesis para optar el grado académico de magister en Salud Pública. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, Escuela de postgrado; 2010.
 12. Dirección general de salud de las personas. Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional. 2da Edición Agosto 2011. Lima Perú. Documento normativo. Lima: Ministerio de salud, Dirección general de salud de las personas; 2011.
 13. Hellriegel D, Slocum J. Comportamiento Organizacional. 10th ed. Mexico: Editorial Thomson; 2004.
 14. Robbins S, Judge, T. Comportamiento Organizacional. 13th ed. México: Pearson; 2009.
 15. Tito P. El Potencial Humano y los estímulos organizacionales (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf>. 2005.. [Online].; 2005 [cited 2018 junio 08. Available from: [HYPERLINK "http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf.2005"](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf) [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf.2005](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf) .
 16. Vega M. www.monografias.com/trabajos89/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos2.shtml. [Online].; 2009 [cited 2018 Mayo 6. Available from: [HYPERLINK "file:///D:\\www.monografias.com" www.monografias.com](http://www.monografias.com) .
 17. Caballero J. Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros educativos. Rev. de Investigación Educativa. 2003; 21(2).
 18. Cavalcante-Silva J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona, Programa de doctorado e innovación educativa; 2004.
 19. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez M, Hernández M, Matus R.. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Rev, Enfermería Universitaria. 2012; 9(1).

20. Marquez M. Satisfacción laboral. Asociación de Egresados y Graduados PUCP. 2008 Junio.
21. Mendiola L. Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Jazz Pocker Trujillo-Perú. Tesis de Pre Grado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Administración; 2014.
22. Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia. Cienc. enferm. 2002; 8(2).
23. Rodríguez D, Núñez L, Cáceres A. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. Rev. Investigación y Postgrado. 2010; 25(1).

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

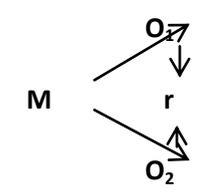
Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la clínica ortega - Huancayo 2018.

Investigadoras: Br. Arroyo Espinoza Roció de Pilar

Br. Puma Pilco Jennifer Jessica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la “Clínica Ortega” Huancayo 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega Huancayo -2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Hipótesis Específica:</p> <p>➤ Existe relación directa entre liderazgo y satisfacción con retos de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>➤ Existe relación directa entre la motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.</p> <p>➤ Existe relación directa</p>	<p>1.Antecedentes</p> <p>A Nivel Internacional</p> <p>Dessler G. Organización y administración: enfoque situacional. 1st ed. México: : Prentice Hall Interamericana; 1993.</p> <p>Ramos D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Monografía de compilación. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades, Programa de Psicología,; 2012.</p> <p>García-Ramos M, Lujan-Lopez M, Martinez-Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. 2007; 15(2): p. 63-72. Rev. de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2007; 15(2).</p>	<p>Variables 1° Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p><i>Liderazgo</i></p> <p><i>Motivación</i></p> <p><i>Reciprocidad</i></p> <p><i>Participación</i></p> <p>Variables 2°</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>1.Satisfacción con retos del trabajo</p> <p>2.Satisfacción con sistema de recompensas justas</p> <p>3.Satisfacción con condiciones</p>	<p>Para el procesamiento de datos se utilizó los programas Microsoft office Excel 2010 y el programa estadístico SPSS versión 24, para procesar las variables de manera univariante se hará uso de la estadística descriptiva elaboración tablas tablas y gráficos. Para la verificación de las hipótesis se hará uso de la estadística inferencial se utilizará la prueba Rho de Spearman debido a que las variables se miden de manera ordinal.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Según la finalidad: Es investigación Básica porque busca generar conocimientos entre clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales.</p>

<p>entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018?</p> <p>➤ ¿Cuál es el Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el sexo?</p> <p>➤ ¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el sexo?</p>	<p>Determinar la relación entre motivación y satisfacción con sistema de recompensas justas, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, de acuerdo al grupo ocupacional.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de</p>	<p>entre reciprocidad y satisfacción con condiciones favorables de trabajo, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.</p> <p>➤ Existe relación directa entre participación y satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto, de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018.</p>	<p>A Nivel Nacional: Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima-Perú. Tesis para optar el grado de maestría. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de post grado; 2012.</p> <p>Saldaña A. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. tesis para optar el grado de magsiter en gestión de los servicios de salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de post grado; 2016.</p> <p>Chávez D y Ríos K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo, 2015. (tesis para optar el título profesional de enfermería. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de ciencias de la salud; 2015.</p> <p>2. Marco Teórico</p> <p>Referencial: <i>Clima organizacional:</i></p>	<p>favorables de trabajo</p> <p>4. Satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto.</p>	<p>Según su carácter: Es investigación correlacional porque busca demostrar la relación que existe entre las variables de clima organizacional y estilos de liderazgo.</p> <p>Según su naturaleza: Es investigación Cuantitativa ya que los datos recolectados serán medidos en escala numérica, además se utilizarán métodos estadísticos.</p> <p>Según alcance Temporal: Es investigación transversal, porque los datos recolectados serán tomados en un momento específico.</p> <p>Según orientación que asume: Investigación orientada a la aplicación porque busca adquirir conocimientos sobre la relación que existe entre clima organizacional y los estilos de liderazgo de los trabajadores de la institución.</p> <p>Diseño de Investigación: En presente estudio se aplicará el diseño correlacional simple, porque se buscará medir</p>
---	--	---	--	---	--

<p>➤ ¿Cuál es el Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según la edad?</p> <p>➤ ¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según la edad?</p> <p>➤ ¿Cuál es el Clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el tiempo de servicio?</p> <p>➤ ¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018, según el tiempo de servicio?</p>	<p>los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, de acuerdo al tiempo de servicio.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, de acuerdo a la edad.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo – 2018, de acuerdo al sexo.</p>		<p><i>Definiciones:</i> <i>Dimensiones del clima organizacional</i> <i>Liderazgo</i> <i>Motivación</i> <i>Reciprocidad</i> <i>Participación</i></p> <p><i>Satisfacción Laboral:</i> <i>Definiciones:</i></p> <p><i>Dimensiones de satisfacción laboral</i> <i>Reto del trabajo</i> <i>Sistemas de recompensas justas,</i> <i>Las condiciones favorables de trabajo</i> <i>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.</i> <i>Relación de clima organizacional con satisfacción</i></p>	<p>la relación que existe entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde: M = Trabajadores de la Clínica Ortega O₁ = Clima organizacional O₂ = Satisfacción laboral r = Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral</p> <p>Población y Muestra Población: La población estará constituida por 102 trabajadores de la clínica Ortega en el año 2018. Se trabaja con el total de la población, los cuales serán seleccionados de acuerdo al muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos <i>Técnica: Encuesta</i></p>
---	---	--	---	--

					<p><i>Instrumento: Cuestionario. La validación se realizó por opinión de juicio de expertos.</i></p> <p>Técnicas estadísticas de análisis y procesamiento de datos</p> <p>Se utilizó el análisis descriptivo, como: las tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, cuadros y gráficos, para la presentación de los datos. Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS versión 20 y el Excel 2010.</p> <p>El método estadístico empleado para la prueba de hipótesis, fue el coeficiente de Rho de Spearman y para la parte inferencial se realizó la contratación de las hipótesis</p>
--	--	--	--	--	---

OPERACIONALIZACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Clima organizacional	El clima organizacional son percepciones que tiene los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (12)	Es la percepción compartida por los miembros del personal de la clínica Ortega; los cuales serán recogidos a través de la Escala de clima organizacional que serán evaluadas operativamente en 3 categorías: Nunca =1 A veces=2 Siempre=3	Liderazgo Motivación Reciprocidad Participación	Dirección. Estímulo a la excelencia. Estímulo al trabajo en equipo. Solución de conflictos. Realización personal Reconocimiento del aporte Responsabilidad Aplicación al trabajo. Cuidado del HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos14/patrimonio/patrimonio.shtml" patrimonio institucional. Retribución. Equidad Compromiso con la productividad. Compatibilización de intereses. Intercambio de información. Implicación en el HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos2/mercabiario/mercabiario.shtml" cambio	Escala Ordinal Nunca =1 A veces=2 Siempre=3

OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCION LABORAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Satisfacción laboral	Sentimiento de aprobación que experimenta la persona por la realización de un trabajo, 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. CITATION Cal12 \ 10250 (3)	Es el sentimiento de aprobación o desaprobación que experimenta el personal de la clínica Ortega; los cuales serán recogidos a través de la escala de satisfacción.	1.Satisfacción con retos del trabajo 2.Satisfacción con sistema de recompensas justas 3.Satisfacción con condiciones favorables de trabajo 4.Satisfacción con compatibilidad entre la personalidad y el puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de habilidades • Identidad de la tarea • Significación de la tarea • Autonomía • Retroalimentación del puesto mismo • La satisfacción con el salario • La satisfacción con el sistema de promociones y ascensos • Condiciones del ambiente físico y diseño • Habilidades y talentos que posee el trabajador para el puesto 	Ordinal Nunca =1 A veces=2 Frecuentemente 4 Siempre=4

BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD DE SATISFACCION LABORAL

Nº	SATISFACCION CON RETOS DE TRABAJO						SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS						SATISFACCIÓN CON CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO			SATISFACCIÓN CON COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
8	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
9	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2

DATOS:

CONFIABILIDAD:

CORRECCION:

SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	SATISFACCION CON RETOS DE TRABAJO						SATISFACCIÓN CON SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS						SATISFACCIÓN CON CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO			SATISFACCIÓN CON COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
8	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
9	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
11	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
15	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
17	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
20	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
21	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
22	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
23	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2

24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
31	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
32	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
35	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
38	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
39	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
40	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
42	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
44	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
53	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3
54	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2

55	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2
56	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
57	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
58	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
60	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
61	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
62	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
63	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3
64	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
65	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
67	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
68	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
69	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
70	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
71	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
73	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
74	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
76	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la clínica ortega - Huancayo 2018.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDIADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
LIDERAZGO	Expresión sobre la dirección	1.-Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé										X		X			
		2.-Me río de bromas.											X		X		
		3.-Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.											X		X		
		4.-La innovación es característica de nuestra organización.											X		X		
		5.-Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas											X		X		
	Expresión sobre el estímulo a la excelencia	6.-Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.													X		
		7.-Mi jefe está disponible cuando se le necesita.													X		
	Expresión sobre el estímulo al trabajo en equipo.	8.-Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.													X		
	Expresión de Solución de conflictos.	9.-Las cosas me salen perfectas.													X		

Motivación	Expresión sobre Realización personal	10.-Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				X	x	x	X		x		
		11.-Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.							X		x		
	Expresión sobre Reconocimiento del aporte	12.-Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas							X		x		
		13.-Las tareas que desempeño corresponden a mi función.							X		x		
		14.-En mi organización participo en la toma de decisiones							X		x		
	Transmite actitud responsabilidad en el trabajo	15.-Estoy sonriente							X		x		
		16.-Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.							X		x		
		17.-Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.							X			x	
		18.-La limpieza de los ambientes es adecuada.							X		x		
		19.- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.							X		x		
Reciprocidad	Transmite Aplicación al trabajo frecuentemente	20.-Me encuentro identificado con mi trabajo				X	x		x		x		
		21.- cuido los bienes y las cosas materiales de mi empresa							x		x		
		22.-Cuido y fortalezco el prestigio de mi empresa							x		x		
		23.- El servicio que brindo al usuario es de calidad								x	x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral

OBJETIVO: Recabar información concerniente a la variable Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Clínica Ortega

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración

VALORACION:

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el Ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	18	0	18	0	17	2	17	2	94%
PORCENTAJE	100	0	100	0	89	11	89	11	

DECISION DE EXPERTO:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
-----------------	------	-------	------	----------

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional

OBJETIVO: Recabar información concerniente a la variable clima organizacional

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Clínica Ortega

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración

VALORACION:

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el Ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	37	0	37	0	36	0	36	36	98%
PORCENTAJE	100	0	100	0	100	0	100	0	

DECISION DE EXPERTO:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
-----------------	------	-------	------	----------

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

Instrucción: Para contestar; lea cuidadosamente el enunciado y elija una sola respuesta marcando con una (X) en la opción que considere verdadera. Recuerde que su opinión es importante.

Nombre de la Encuestadora: ARROYO ESPINOZA ROCIO
PUMA PILCO JENNIFER

Datos Generales:

Área de trabajo:

Grupo ocupacional: Administrativo (1) Asistencial (2) Servicios generales(3)

Tiempo de servicio: Menor a 1 año (1) Mayor a un 1año (2)

Edad: 20-29 años (1) 30-39 años (2) 40-50 años (3)

Sexo: Masculino (1) Femenino (2)

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Preguntas	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1. ¿Estoy de acuerdo con la forma como es gestionada mi unidad médica?			
2. ¿Soy orientado por mi jefe, sobre las actividades que realizo?			
3. ¿Mi jefe nos da a conocer los objetivos y metas institucionales?			
4. ¿Mi jefe genera cambios de actitudes positivas hacia nuestro trabajo?			
5. ¿Mi jefe estimula nuestra creatividad, para desarrollar nuestras actividades?			
6. ¿Mi jefe se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores (capacitaciones, etc.)?			
7. ¿Recibo felicitaciones, cuando realizo bien mi trabajo, de parte de mi jefe?			
8. ¿Mi jefe fomenta el trabajo en equipo y la cooperación?			
9. ¿En el caso de que hubiera conflictos en mi trabajo, mi jefe se preocupa por solucionarlos?			
10. ¿Me siento realizado con mi trabajo?			
11. ¿Soy capacitado por mi empresa en relación al puesto que desempeño?			
12. ¿El trabajo que realizo aporta a la sociedad?			
13. ¿El trabajo que realizo es reconocido y valorado por mi empresa?			
14. ¿Normalmente mi empresa reconoce el buen desempeño de sus trabajadores?			

15. ¿Mi jefe confía en mí?			
16. ¿Me siento comprometido con mi empresa?			
17. ¿Considero que mi empresa es responsable con sus trabajadores?			
18. ¿Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo?			
19. ¿Considero que son adecuadas las condiciones físicas y psicosociales, del ambiente donde realizo mi trabajo?			
20. ¿Me encuentro identificado con mi trabajo y empresa?			
21. ¿Cuido los bienes y las cosas materiales de mi empresa?			
22. ¿Cuido y fortalezco el prestigio de mi empresa?			
23. ¿El servicio que brindo a los usuarios es con calidad, respeto y cortesía?			
24. ¿Considero que es justo lo que recibo por parte de mi empresa, en relación a lo que apporto?			
25. ¿Considero ser tratado en igual condiciones que el resto de mis compañeros?			
26. ¿Considero que es imparcial los procesos de promoción y selección del personal?			
27. ¿Considero que mis colegas de mi unidad médica, contribuyen al logro de los objetivos institucionales?			
28. ¿En mi ambiente laboral existe responsabilidad común?			
29. ¿Existe cooperación y participación mutua en mi ambiente de trabajo?			
30. ¿Considero que los trabajadores utilizan conscientemente los recursos materiales e insumos, proporcionados por nuestra empresa?			
31. ¿En mi ambiente laboral se compatibilizan los intereses para el logro de los objetivos institucionales?			
32. ¿Participo y acepto las decisiones de mi grupo de trabajo, en bien de nuestra empresa?			
33. ¿Estoy informado oportunamente de todos los cambios que suscitan en mi trabajo?			
34. ¿Considero que la comunicación empleada por mi jefe y compañeros de trabajo es respetuosa, asertiva y cálida?			
35. ¿Tenemos reuniones periódicas sobre avances, dificultades, que puedan generarse en nuestro trabajo?			
36. ¿Aporto con sugerencias en mi trabajo?			
37. ¿Me adapto fácilmente a los cambios establecidos por mi empresa?			
38. ¿Aplico fácilmente los nuevos conocimientos adquiridos?			

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1. ¿Mi puesto de trabajo requiere de la utilización de mis diferentes habilidades y talentos?			
2. ¿Asumo tareas desafiantes?			
3. ¿Mi puesto de trabajo requiere que las actividades o tareas se ejecuten desde su inicio hasta su final?			
4. ¿Considero que mi puesto de trabajo influye en mi vida personal o en el trabajo de otras personas?			
5. ¿Mi puesto de trabajo me proporciona la libertad e independencia para programar mis actividades y la utilización de las herramientas necesarias para realizarlas?			
6. ¿Estoy informado acerca de mi desempeño?			
7. ¿El salario que percibo cubre mis expectativas económicas?			
8. ¿Estoy de acuerdo con las condiciones y pretensiones salariales?			
9. ¿Estoy de acuerdo con la forma como mi empresa cumple con las disposiciones y condiciones laborales?			
10. ¿Recibo mi salario puntualmente?			
11. ¿En mi empresa existe un sistema de promociones o ascensos laborales?			
12. ¿Considero que la política de mi empresa es justa y clara?			
13. ¿Considero en general, que el ambiente de mi trabajo genera bienestar y facilita la realización de mis actividades?			
14. ¿Considero adecuado el diseño de mi ambiente de trabajo?			
15. ¿Considero que el ambiente físico de mi trabajo es cómodo y confortante?			
16. ¿Estoy de acuerdo con el sistema de valores y metas que tiene mi empresa?			
17. ¿Considero que mi personalidad esta de acorde a mi puesto de trabajo?			
18. ¿Considero poseer todas las habilidades y talentos para cumplir con las demandas de mi trabajo?			
19. ¿Me considero exitoso con mi trabajo?			

Gracias por su colaboración



"Año del dialogo y de la reconciliación nacional"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DR. FÉLIX ORTEGA ÁLVAREZ, DIRECTOR MÉDICO DE LA CLÍNICA ORTEGA, HACE CONSTAR:

Que las **BR. ARROYO ESPINOZA ROCIO DE PILAR**, identificada con **DNI N° 46842517** y **BR. PUMA PILCO JENNIFER JESSICA**, identificada con **DNI N° 45003984**; Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, han aplicado los instrumentos de la investigación titulada: **Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo 2018**, durante el mes de Junio.

Se expide la presente constancia para los fines que se estime conveniente.

Huancayo, 03 de Agosto del 2018

Atentamente



Dr. Félix Ortega Álvarez
GERENTE GENERAL

Anexo N° 8. Evidencias fotográficas





