



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación
Milagro del Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Matos Herbozo, Ericelis Jaqueline (ORCID: 0000-0002-7669-0998)

ASESOR:

Mgr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0000-0003-4188-2479)

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres por enseñarme a poner empeño, entrega y dedicación en cada actividad que realizo en la elaboración de la tesis.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo en especial a la escuela profesional de administración, a mis profesores que me enseñaron y me instruyeron para ser una persona exitosa en la sociedad y a mis padres por el apoyo incondicional hacia mi persona.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable X: Clima organizacional	15
Tabla 2: Operacionalización de la variable Y: Satisfacción laboral	16
Tabla 3: Validación por juicio de expertos de la variable X: Clima organizacional	19
Tabla 4: Validación por juicio de expertos de la variable Y: Satisfacción laboral	20
Tabla 5: Expertos de la validación de los cuestionarios de las variables	20
Tabla 6: Confiabilidad de la variable X: Clima organizacional	21
Tabla 7: Confiabilidad de la variable Y: Satisfacción laboral	21
Tabla 8: Distribución de frecuencia para Clima organizacional y Satisfacción laboral	23
Tabla 9: Distribución de frecuencia para Métodos de mando y Satisfacción laboral	24
Tabla 10: Distribución de frecuencia para Fuerzas motivacionales y Satisfacción laboral	25
Tabla 11: Distribución de frecuencia para Comunicación y Satisfacción laboral	26
Tabla 12: Distribución de frecuencia para Influencia y Satisfacción laboral	27
Tabla 13: Distribución de frecuencia para Toma de decisiones y Satisfacción laboral	28
Tabla 14: Distribución de frecuencia para Planeación y Satisfacción laboral	29
Tabla 15: Distribución de frecuencia para Control y Satisfacción laboral	30
Tabla 16: Distribución de frecuencia para Objetivo de rendimiento y de y Satisfacción laboral	31

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1:</i> Gráfico de barras de Clima organizacional y Satisfacción laboral	87
<i>Figura 2:</i> Gráfico de barras de Métodos de mando y Satisfacción laboral	87
<i>Figura 3:</i> Gráfico de barra de Fuerzas motivacionales y Satisfacción laboral	88
<i>Figura 4:</i> Gráfico de barra de Comunicación y Satisfacción laboral	88
<i>Figura 5:</i> Gráfico de barra de Influencia y Satisfacción laboral	89
<i>Figura 6:</i> Gráfico de barra de Toma de decisiones y Satisfacción laboral	89
<i>Figura 7:</i> Gráfico de barra de Planeación y Satisfacción laboral	90
<i>Figura 8:</i> Gráfico de barra de Control y Satisfacción laboral	90
<i>Figura 9:</i> Gráfico de barra de Objetivo de rendimiento y de perfeccionamiento y Satisfacción laboral	91

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad identificar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017; la fundamentación teórica para clima organizacional y sus dimensiones; métodos de mando, fuerzas motivacionales, comunicación, influencia, toma de decisiones, planeación, control y objetivo de rendimiento y de perfeccionamiento se basó en la teoría de Likert y para satisfacción laboral y sus dimensiones; satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con la compañía y la dirección se basó en las teorías de Locke. Para el desarrollo de este estudio de investigación se empleó el método hipotético-deductivo, el tipo de estudio es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, la población fue un censo y estuvo conformado por 50 colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, San Juan de Miraflores, 2017. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica empleada la encuesta, la validación del cuestionario se realizó a través del juicio de 5 expertos que estuvo conformados por 2 metodólogos y 3 temáticos de la Universidad Cesar Vallejo con una calificación de 76.2% para el cuestionario de clima organizacional y 75% para el cuestionario de satisfacción laboral, la confiabilidad se calculó a través del alfa del Cronbach de 0.944 para el cuestionario de clima organizacional y de 0.936 para el cuestionario de satisfacción laboral, el procedimiento estadístico se realizó mediante el programa de software SPSS 22, cuyo resultados permitieron llegar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, métodos de mando.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to identify the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the Clinic collaborators Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017; the fundamentacion theoretical for organizational climate and its dimensions; methods of mand, motivational forces, communication, influence, decision making, planning, control and objective of yield and of perfecting was based on the Likert theory and for job satisfaction and its dimensions; satisfaction with work, satisfaction with salary, satisfaction with needs, satisfaction with recognition, satisfaction with working conditions, satisfaction with supervision, satisfaction with co-workers, satisfaction with the company and management was based on theories of Locke. For the development of this research study the hypothetico-deductive method was used, the type of study is of applied type, of correlational descriptive level, of non-experimental design, of cross-section and of quantitative approach, the population was a census and was made up of 50 collaborators of the Clinic Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, San Juan de Miraflores, 2017. The instrument used was the questionnaire and the technique used was the survey, the validation of the questionnaire was performed through the judgment of 5 experts which was made up of 2 methodologies and 3 thematcs from the César Vallejo University with a score of 76.2% for the organizational climate questionnaire and 75% for the job satisfaction questionnaire, the reliability was calculated through the Cronbach's alpha of 0.944 for the organizational climate questionnaire and 0.936 for the job satisfaction questionnaire, the statistical procedure was performed through the software program SPSS 22, whose results allowed us to reach the discussions, conclusions and recommendations of the present work of research.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, methods of mand.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el manejo del capital humano en las organizaciones se ha vuelto uno de los principales pilares organizacionales, dado que es importante para el crecimiento y desarrollo de estos mismos. Es por ello que las organizaciones hoy en día deben priorizar su atención y cuidado hacia su talento humano, y enfocarse en atender las conductas de sus colaboradores ya que, si una empresa quiere ser más productiva, necesita de un personal altamente calificado, para lograr alcanzar los objetivos y metas propuestos.

En el contexto internacional, según el artículo de Mutonyi, Slåtten & Lien (2020) destacaron que, el clima organizacional tiene un valor importante en las organizaciones de San Francisco, porque, los trabajadores no mantienen una percepción apropiado porque el liderazgo impartido por los líderes directos (p.9). Así mismo, en relación al artículo de Naldöken & Tengilimoğlu (2017), afirmaron que, en las organizaciones de Turquía, se verificó que el 25% del personal está acorde con el ambiente laboral, en el cual se cuenta con el escrutinio o recursos informativos para efectuar las funciones a su obligación, adecuado con la dirección de los bienes y equipamiento tecnológico (p.25). Y, por último, en el artículo de Brawley, Newlin & Pury (2020), para la revista *Journal of Business & Psychology*, mencionaron que, si los colaboradores transmiten una adecuada acción laboral, es precedencia para confirmar que el personal junto con el jefe, realizan las funciones de superior modo conforme a las posibilidades que manejan (p.38).

En el contexto nacional, conforme al artículo de Medina, Rodríguez, Díaz, López & Llopis (2015) declararon que, en favor de los estudios universitarios sobre el clima organizacional, se evidencia que, en las clínicas en Lima metropolitana, el 58% del personal destacó que, el liderazgo impuesto por el jefe inmediato no permite que el personal tome el mayor compromiso llegar a la meta destacable en la institución (p.18). Así mismo, en el artículo de Meza, Morgan & Díaz (2019) sobre la empresa peruana de servicios logísticos y financieros, que 14% no está satisfecho con su ambiente laboral, porque la relación entre el personal con el jefe no es adecuada, en el cual no se brinda una colaboración para hacer frente a las problemáticas en la vida personal y profesional (p.21). Mientras que, en el artículo de Herrera & Fred (2019) realizaron una investigación sobre los trabajadores (enfermeros) de una clínica en San Juan de Miraflores, donde los personales solo asisten a

su centro laboral a cumplir con su horario de trabajo con el fin de percibir una remuneración con un mínimo empeño (p.14).

En el contexto local, en la clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, se observó algunas debilidades relacionados principalmente con la satisfacción laboral de los colaboradores, teniendo como elemento generador de este problema el clima organizacional que actualmente existe en esta institución. Determinando como consecuencia directa del clima organizacional, la existencia de colaboradores que no se sienten identificados con la institución, siendo la principal causa de este, la carente comunicación, la escasez de relación de confianza, las insuficiencias del trabajo en equipo y las bajas escalas remunerativas. Conllevando que la suma de estos factores, fomente un Clima organizacional deficiente dentro de la institución, influye en la complacencia de las labores diarias de cada colaborador, dado a que hace difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, afectando el grado de satisfacción laboral de cada colaborador. Un ejemplo de esto fue la existencia de poca comunicación entre las áreas de la institución (operaciones y contabilidad) que generó un descuadre monetario de los ingresos percibidos del día, esto ocasiono desconfianza entre los jefes de área, los cuales manifestaron sus quejas a través de la administración general. De modo que, solucionado el descuadre monetario, la administración general decidió cambiar el mando del área de operaciones y reubicar al jefe de área y los colaboradores en puestos adyacentes, así mismo, el cambio se extendió a otras áreas no relacionadas con el problema principal, pero con conflictos previos, ocasionando la reestructuración del organigrama (rotación del personal en las distintas áreas de la organización, donde ellos no se habían desempeñado con anterioridad).

Por ende respecto a la situación problemática que se ve en la institución son los deficientes métodos de mando, inexistentes fuerzas motivacionales, poca comunicación, baja influencia, inadecuada toma de decisiones, escasa planeación, bajo control e inadecuados objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento relacionados principalmente con la baja satisfacción, en el compromiso, con la retribución, las recompensas, con mejores recursos otorgados para realizar las acciones laborales, con el entrenamiento hacia los colaboradores para afianzar sus funciones.

Por consiguiente, estuvo los antecedentes internacionales como, Mano salvas y Nieves (2016) en su tesis, “El clima organizacional y la satisfacción laboral desde un enfoque cuantitativo”. Su objetivo fue verificar la relación de las variables dentro de un instituto Ecuatoriano, utiliza como principales bases teóricas a Chiang, Salazar y Núñez que

detallaron que, el clima organizacional, comprende un escenario donde los trabajadores pueden coincidir en ciertas perspectivas ya sea positivas o negativas para afianzar un mejor desempeño de las acciones laborales (p.97), y a Meliá y Peiró, que afirmaron que, la satisfacción laboral mejorar los aspectos que satisfacen a los empleados, además, prestando atención (p.34). La investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo, transversal, la población a estudiar la constituyen 193 personales de los diferentes servicios, de la cual se toma una muestra de 130 personales. Se finalizó con una evaluación de spearman con un valor de correlación de 0.586, de modo que existe relación entre las variables, así mismo, se verificó que los gerentes y directivos de las instituciones de salud, enfocaron sus esfuerzos en monitorear y mejorar constantemente cada uno de los aspectos del clima organizacional analizados. El estudio fue de aporte, porque se corroboró que la supervisión del jefe permitió que el personal sea más involucrado con la institución. De manera que, estos eventos fueron comparados con la institución Clínica del Divino Niño Jesús, identificando si los jefes, ayudan a los trabajadores a superar los obstáculos que se presenten en el área.

Velázquez (2016) en su tesis, “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de hitachi chemical”. El objetivo principal de investigación consistió en determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Así mismo, en el estudio se tuvo como principales bases teóricas a Koys y Decottis para clima organizacional, destacando que es un factor que comprende la perspectiva de los incluidos en la labor dentro del área de trabajo, donde se evidencia las habilidades y propiedades que inciden en el comportamiento del personal (p.114), y a Meliá y Peiró para satisfacción laboral, afirmando que, incluyó a los aspectos del trabajo, que comprendió el respeto del trabajador al entrar a la empresa en el horario establecido (p.59). Así mismo, el estudio fue transeccional y descriptivo correlativo. La población fue de 977 personas y la muestra de 276 conformada por funcionarios, empleados. Como conclusión se determina que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, ya que se presentó un coeficiente de pearson de 0.714, con un nivel de significancia de 0.000, y por ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, entonces hay relación entre las variables. Este estudio significó un aporte para el estudio realizado en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, ya que se pudo identificar la comunicación ascendente, descendente, donde se aportó buenas ideas, sugerencias y proyectos indispensables para lograr los objetivos.

Montoya, Bello y Bermúdez (2017) en su tesis “Satisfacción Laboral y su influencia con el Clima Organizacional de una Universidad Estatal Chilena”. El objetivo fue demostrar

si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en Funcionarios. El estudio tuvo como teórico en el clima organizacional a Fernández que detalló que, es el resultante de las vivencias o experiencias del personal con relación al escenario laboral donde los jefes brindan una supervisión para definir responsabilidades de los trabajadores (p.72), así mismo, estuvo la teoría de Galicia y Hernández para Satisfacción laboral donde afirmaron que, es un grupo de emociones positivas o negativas, evidenciando una actitud afectiva, con respecto al trabajo (p.61). El diseño fue de transversal, descriptivo y de enfoque cuantitativo, con una población de 284 colaboradores administrativos de la cooperativa de transporte Copetran de la ciudad de Bucaramanga, y la muestra fue de 166 trabajadores. Como conclusión se verificó la influencia entre las dos variables en estudio, con un valor correlativo de 0.523 con un valor significativo 0.001. Esta investigación fue de aporte porque el líder no brindó un entrenamiento a sus subordinados para llegar a la finalidad que se planteó la institución, de manera que, esta circunstancia se comparó para verificar si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, y manifestar si en los ambientes, el líder puede dar todo su compromiso para colaborar o dar un apoyo pleno para dar resolución a la problemática en el área de recursos humanos.

Por consiguiente, estuvo los antecedentes nacionales como, Quispe (2016) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas”. El objetivo principal fue analizar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, utiliza como principales bases teóricas a Chiavenato que detalló que, el clima laboral es significativo para conservar la participación laboral en favor que las personas puedan comprender sobre la perspectiva, facultad y las actitudes para tomar acciones o funciones de modo oportuno (p.52), y a Robbins y Judge, que destacaron que, la Satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad (p.93). La investigación fue de corte transaccional, de nivel descriptivo y aplicado, la población está constituida por 30 participantes (jefes y empleados) y la muestra se tomó a la totalidad de la población. Como conclusión se establece en que, si existe influencia o relación entre las variables, gracias a la evaluación de hipótesis con el valor de correlación de 0.652 con una categoría significativa de 0.000, entonces el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. La investigación fue de aporte porque, se tuvo en consideración el buen equipamiento y procesos tecnológicos de avance, sin embargo, faltó transmitir al personal la

información necesaria sobre sus actividades y los objetivos para el desarrollo empresarial. Por lo tanto, según estos escenarios se pudo comprender la realidad de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, en cuanto a la relación entre el personal con los jefes directos.

Capillo (2018) con su tesis, “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima”. El objetivo principal fue identificar como el clima organizacional estuvo relacionado con la satisfacción laboral. Tuvo como principales bases teóricas a Palma que afirmó que, el clima organizacional es un factor para seguir los planes establecidos por la institución, con el fin de tener el conocimiento (p.110), y de Gonzales que destacó que, la Satisfacción laboral es un sentir provechoso sobre el cargo laboral, ya que cuando una persona que posee un alto nivel de complacencia se puede tener la mejor dedicación en el cargo laboral (p.82). El método de la investigación fue no experimental y nivel descriptivo con un método hipotético deductivo, mientras que, el grupo general estuvo constituida por 352 empleados y la muestra de 183 empleados encuestados. Como conclusión se determinó que existe asociación estadística del clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores, porque se obtuvo un valor correlativo de Pearson de 0.535 y valor significativo de 0.000, así mismo, se pudo conocer la estabilidad y conformidad del ambiente laboral, lo que llevo a un alto nivel de satisfacción de los trabajadores, garantizando el desarrollo del personal donde el personal pudo crecer de manera personal y profesional. El aporte dado por el estudio fue el marco teórico y los resultados obtenidos, ya que se tuvo una clara percepción que, en las empresas, el personal pudo alcanzar la autorrealización donde se superaron, ya sea, con la libertad para poder tomar decisiones más coherentes y acertadas.

Flórez (2018) en su tesis, “Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los empleados de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo”. El objetivo fue analizar como el clima organizacional estuvo relacionado con la satisfacción de los empleados, así mismo, se tuvo como principales bases teóricas a Likert que destacó que, el clima laboral es un atributo relativa que incluye las competencias, caracteres psicológicas de los colaboradores, adoptando una forma de conducta y a Palma que detalló que, la satisfacción laboral, es la manera como el trabajador se siente con su trabajo, que engloba a un conjunto reacciones cognitivas y afectivas (p.116). El estudio fue, de nivel descriptivo, aplicado y transeccional. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo una muestra censal conformado por 22 personas debido al número reducido de trabajadores. En conclusión, se encuentra una correlación altamente significativa de las variables, con un

grado correlativo de pearson de $R= 0,529$ con un nivel de significancia de 0.000. El estudio realizado fue de gran aporte, ya que ante una previsión desventajoso se tuvo un clima profesional tolerable, sin embargo, se verificó que los involucrados no se sintieron satisfechos, ya que su entorno no fue asertivo para fomentar la buena comunicación, por lo tanto, estos alcances fueron comparados con la satisfacción laboral en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús.

Prosiguiendo estuvo el marco teórico con las teorías influyentes en la variable clima organizacional donde el autor principal Likert (1987) detalló que, el clima organizacional es el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores [...] (p.28). Este concepto tuvo relación con lo definido por el artículo de Vos & Page (2020) que detallaron fue importante para demostrar que el trabajador puede comprender el valor del escenario profesional, ya que puede implicar un elemento necesario en la repercusión del desarrollo de las actividades (p.7). Mientras que, Parke, & Myeong-gu seo (2017) afirmaron que, puede existir un ambiente laboral autoritario, donde los líderes no tienen confianza a sus colaboradores, de modo que, las decisiones se toman por los altos cargos de la empresa y se distribuye según una función descendente (p.11). Por lo tanto, el autor Likert destaca una serie de dimensiones que fueron:

La Primera dimensión: Los métodos de mando, es la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados, de manera que, se puede considerar la confianza, el apoyo y la libertad de expresión para fomentar el mejor manejo de los ideales y sugerencias del personal (Likert, 1987, p.45). Así mismo, la segunda dimensión: Las fuerzas motivacionales, que son las técnicas que se manejan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades, con el trayecto de mantener un ambiente favorable, brindando compensaciones necesarias de acuerdo a la identificación del personal con la empresa (Likert, 1987, p.45). Otro fue, la tercera dimensión: La comunicación, que es el entorno donde se puede comunicar los procedimientos en la compañía, además, se guía sobre el modo de ejercerlos, donde se comparta la información bajo un diálogo cordial entre los subordinados y los jefes (Likert, 1987, p.46). Mientras que, la cuarta dimensión: La influencia, es la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización, donde la cooperación entre los miembros es esencial para obtener un mejor desempeño (Likert, 1987, p.46). De la misma manera, la quinta dimensión:

La toma de decisiones, es la oportunidad para informar sobre la elección oportuna de mejores decisiones, asimismo con la asignación de funciones, donde el personal tiene que tener una determinación para informar a los colegas (Likert, 1987, p.46).

Prosiguiendo, estuvo la sexta dimensión: La planeación, es la forma en que se establece el sistema de fijación de metas como fin último al que se quiere llegar, de manera que, se trazan objetivos de corto a mediano plazo, donde se cuenta con aportes, como las sugerencias e ideales (Likert, 1987, p.47). Así mismo, estuvo la séptima dimensión: El control, el promover la inspección entre las instancias institucionales, donde este presente la ayuda entre los miembros del área, bajo una supervisión periódica del jefe, donde se puede inspeccionar la labor realizada (Likert, 1987, p.47). Por último, la octava dimensión: Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento, que comprende la planeación, así como la formación deseada, a partir del buen manejo de los recursos presupuestables en la institución (Likert, 1987, p.47).

Según López (2016) detalló que, “es la personalización del valor de complacencia del empleado en correspondencia o en relación a ciertos elementos de progreso y de la delegación del potencial humano relacionado con la compañía” (p.19). Esta definición coincide con lo definido por Köllen, Koch, & Hack (2020) que indicaron que el clima organizacional es la perspectiva del colaborador en el cual se puede satisfacer sus necesidades de manera que, se puede llegar aún mejor desarrollo o tener un mayor potencial en cada una de las acciones laborales (p.8). Así mismo, Pedraza (2018) declaró que, en la organización maneja un clima organizacional eficiente, tendrá como resultado la satisfacción por parte de sus colaboradores, influyendo que estos, se desempeñen de manera eficaz y eficiente en sus labores diarios (p.11).

Según Kessler (2019) indicó que el clima organizacional es determinado por procesos psicológicos, donde se hace mención en el análisis del individuo y su carácter propio, analizando su comportamiento, la percepción y significados en la organización (p.6). Otro fue el caso de, Uribe (2017) que lo definió como el círculo característico de la compañía, es decir el escenario donde se evalúa la labor y es visto por las personas en relación con las circunstancias de su progreso durante la interacción mutua entre colaboradores (p.43). De modo que, este concepto tuvo relación con lo definido por Gülbahar (2020) que detalló que, es un constructor de la realidad, es decir el proceso descriptivo desarrollados en fases como, las características que tiene el ambiente en la actualidad, las percepciones que tiene cada persona sobre el ambiente laboral (p.11).

Mientras que, Lei, Jingfeng, Nini, Yan, Junwei, & Kibniewski (2020) destacaron que, son las interpretaciones respectivamente incluidos de la compañía y que demuestran o comprueban el principio y efecto de la distribución de actividades y de procedimientos generados (p.34). En conclusión, es un componente efectivo donde el personal puede observar el valor en que el ambiente del área puede implicar en las actitudes de los recursos humanos.

De manera que, este concepto concuerda con lo expuesto por el artículo de Iko, Abodohoui, Mebounou, & Karuranga (2019) destacaron que, este factor tuvo Su origen está en variables sobre las cuales se evalúan percepciones individuales que conducen a diferentes interpretaciones de la organización por parte de las personas (p.9). Así mismo, esta definición coincidió con Pandey, Palo, & Varkkey (2019) declaró que, el clima laboral es considerable como el atributo de la institución, donde se tuvo en cuenta las percepciones que las personas tienen, de manera que, hace referencia a la integración del individuo, grupo y organización (p.4). Mientras que, Da'as, Watted, & Barak (2018) se explicó que clima organizacional es un ambiente propio de la organización, producido y percibido por cada uno de sus colaboradores, de modo que, el colaborador podrá interactuar de forma asertiva en su centro laboral (p.12).

Prosiguiendo, se tuvo teorías en relaciona a la segunda variable satisfacción laboral, como el caso de la teoría del autor principal Locke (1976), que lo definió como la etapa sentimental efectiva o satisfactorio para tener el discernimiento o comprensión sobre las experiencias del subordinado (p.64). De modo que, este concepto se relacionó con lo expuesto por el artículo de Lee, Robertson, & Kim (2020) que afirmaron que, la satisfacción laboral es positivo del resultado de la percepción de su experiencia laboral del individuo, de modo que, si los individuos tienen una percepción positiva de su centro laboral, entonces se desarrollara de manera eficiente en su centro laboral (p.10). Además, coincidió con lo referido por Dorenkamp & Ruhle (2019) que afirmaron que, para calcular la conformidad de las personas se puede dar con respecto a factores como el compromiso, el sueldo, recompensas, el escenario de quehacer laboral y el adiestramiento (p.19). Por su parte Locke (1976) mide la Satisfacción laboral en función de nueve dimensiones:

Primera dimensión: La satisfacción con el trabajo, hace referencia en el grado de conformidad del individuo con respecto a su centro de trabajo, enfatizándose en el interés intrínseco del trabajo, como las oportunidades de aprendizaje y la consecución de los logros

(Locke, 1976, p.186). Así mismo, estuvo la segunda dimensión: La satisfacción con el salario, hace alusión al aspecto cuantitativo o la equidad del sueldo, que recibe el individuo por sus servicios prestados, método de distribución (Locke, 1976, p.186). Mientras que, la tercera dimensión: La satisfacción con las promociones, hace énfasis al grado de formación y desempeño que tiene el individuo, permitiéndole recibir promoción brindadas por la organización como incentivos, premios, entre otros (Locke, 1976, p.187). Prosiguiendo estuvo la Cuarta dimensión: La satisfacción con el reconocimiento, se enfatiza en la recompensa que reciben los individuos, por la consecución de los logros conseguidos dentro de la organización, de manera que, el jefe puede dar elogios y reconocer los créditos al personal por la adecuada realización del trabajo (Locke, 1976, p.187). Como también la quinta dimensión: La satisfacción con los beneficios, se basa en la satisfacción que tiene el individuo al recibir por la organización los beneficios según la ley del estado como las pensiones, como un mecanismo de protección social para proveer ingresos a las personas que culminan su vida laboral (Locke, 1976, p.187).

Mientras que, la sexta dimensión: La satisfacción con las condiciones de trabajo, es referida a las características de su centro laboral, como el horario, la composición y las condiciones físicas, tanto la ventilación y la temperatura adecuada para el personal (Locke, 1976, p.188). Otro fue el caso, de la séptima dimensión: Satisfacción con la supervisión, que incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal, por lo tanto, el jefe puede asumir un estilo de supervisión democrático, garantizando la participación para solucionar los problemas (Locke, 1976, p.188). Por consiguiente, estuvo la octava dimensión: Satisfacción con los colegas de trabajo, Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos (Locke, 1976, p.189). Finalmente, la novena dimensión: Satisfacción con la compañía y la dirección, donde la empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo (Locke, 1976, p.189).

Según Neirotti, Raguseo y Gastaldi (2019) detallaron que, la satisfacción laboral son percepciones compartidas por los colaboradores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo (p.6).

Este concepto coincide con Mora & Mariscal (2019) que declararon que, es un importante resultado del clima organizacional, de modo que, si la organización plantea antes sus colaboradores un ambiente laboral adecuado, entonces como resultado habrá satisfacción

laboral por parte de ellos mismos (p.11). Además, Paz, Huamán Moreto, & Tarrillo (2020) declararon que, es el sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a algunos de los aspectos o facetas del trabajo, de acuerdo con el salario que percibe (p.15). Por lo tanto, Ivonne, Ayup & Calderón (2019) detallaron que, la satisfacción laboral es un afecto y percepción del colaborador hacia su centro laboral, este puede ser global (suma de facetas) o por facetas (oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo, sueldo, respeto, oportunidad de formación profesional, entre otros) (p.8).

Según Gutiérrez (2018) afirmó que, es consecuencia de la impresión que los interpuestos de la labor y consideran relevante su función para su respectivo desarrollo en la institución (p.12). Por lo tanto, este factor se caracteriza como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.

Mientras que, Argüelles, Quijano, Fajardo, Medina & Cruz (2020) destacaron que, si la organización aplica un eficiente clima organizacional dentro de ella, entonces desarrollara una satisfacción laboral, consiguiendo que el resultado de la consecución de los objetivos y metas (p.17). Otro fue el caso de, Durán, González & Sibaja (2020) que afirmaron que, la satisfacción laboral es el resultado de los empleados, con respecto al bienestar de su empleo, de modo que, si la empresa administra y cuida a su potencial humano, entonces el personal realiza sus funciones de forma eficiente (p.13). Finalmente, estuvo Roche, & Haar (2020) que detallaron que, el personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza, como también por las recompensas por su labor bien realizada con esfuerzo y compromiso que tiene con la empresa, para el buen desempeño del colaborador (p.29).

Prosiguiendo estuvo el problema como, ¿Cómo el clima organizacional se relacionó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?; mientras que los problemas secundarios fueron, ¿Cómo los métodos de mando se relacionaron en la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo las fuerzas motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo la comunicación se relacionó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo la influencia se relacionó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo la toma de decisiones se relacionó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro

del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo la planeación se relacionó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo el control se relacionó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?, ¿Cómo los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se relacionaron en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017?

En relación a la justificación del estudio, estuvo dividido en justificación teórica, donde este trabajo se justifica por la contribución y prosperidad del corpus teorizante para dar una superior exactitud para definir el clima organizacional en correspondencia con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús. Mientras que, en la justificación práctica, la investigación contribuyó con el fortalecimiento de la empresa, ya que el eficiente y eficaz manejo del clima organizacional formara parte de los procesos a seguir en la organización fomentando de esta manera una satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Otro fue el caso, de la justificación metodológica, para poder lograr la finalidad del estudio, se brinda en la generación de un cuestionario, con ello se puede valorar la metodología científica, también permite la averiguación requerida, a partir de la caracterización de variables a estimar. Por último, en la justificación social, dará información para dar una mejora de calidad de vida en el área de trabajo en que se desempeñan los colaboradores de la Clínica Asociación Divino Niño Jesús, ya que al encontrar la relación entre las dos variables nos da información suficiente para poder resolver las inquietudes de parte de los trabajadores.

Así mismo, estuvo la hipótesis general como, El clima organizacional se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017. Así mismo, las hipótesis específicas, Los métodos de mando se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Las fuerzas motivacionales, se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. La comunicación se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. La influencia se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. La toma de decisiones se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. La planeación se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica

Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. El control se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se relacionaron con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017.

Finalmente estuvo los objetivos planteados en el estudio como el objetivo general, Identificar si el clima organizacional se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017. Mientras que, los objetivos específicos como, Identificar si el método de mando se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si las fuerzas motivacionales se relacionaron con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si la comunicación se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si la influencia se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si la toma de decisiones se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si la planeación se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si el control se relacionó con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017. Identificar si los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se relacionaron con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño

Según Lozada (2016), definió el diseño no experimental como aquellas investigaciones basados en el trato de factores o variables bajo un ámbito de observar e indagar sobre sus caracteres más relevantes sin algún acto de manipular su naturaleza” (p.141).

El diseño de la investigación que se empleó fue no experimental de corte transversal, porque solo se describe el comportamiento de cada variable en estudio y no se manipulan las variables dentro de un ambiente natural, recolectando los datos en un único momento.

Nivel

Según Príncipe (2016) destacó que, “es descriptivo cuando solo se puede determinar ciertos caracteres de variables con la breve descripción para entender el escenario problemático” (p.80).

Por consiguiente, Valderrama (2017) indicó que “la investigación correlacional, “tiene como fin poder concretar en una influencia o relación oportuna entre variables” (p.81).

El estudio entonces fue descriptivo correlacional, porque se trata de caracterizar a cada variable, para luego describir y encontrar y analizar como el clima organizacional se relacionó con la satisfacción de los trabajadores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús.

Tipo de estudio

El estudio fue aplicado, porque se tuvo en cuenta la adquisición de ciertas teorías para conocer en mayor forma sobre factores o variables, teniendo el propósito de resolver los problemas o mejorar un determinado producto (Fidias, 2016, p.63).

De modo que, el estudio fue aplicado para poder tener un mejor concepto sobre las variables y poder explicar ciertas causas de una problemática tratado en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús.

Enfoque

Según Dávila (2016) destacó que, “fue cuantitativo usa la recaudación de cierta información para acreditar la aceptación de una hipótesis, con la clasificación numérica y el diagnóstico estadístico para luego demostrar teorías” (p.82).

El trabajo de investigación en estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque nos permite recolectar datos y emplear el análisis estadístico sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.

2.2. Operacionalización de variables

Según Fidias (2016), indica que la operacionalización de variables es el “Acumulado de características principales de variables en el cual se puede distinguir los indicadores o palabras clave contenidos conforme a ciertas dimensiones de investigación” (p.116).

Es decir, la operacionalización es el procedimiento de transformación de una variable en otras que sean susceptibles de medir, descomponiendo en otras más específicas, denominadas dimensiones y éstas se transforman en indicadores.

Variable X: Clima organizacional

Definición conceptual

Según Likert (1987) el clima organizacional es el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. [...] (p.28).

Definición operacional

La variable Clima organizacional es de naturaleza cuantitativa, la operacionalización se realiza en base a ocho dimensiones: Los métodos de mandos, las fuerzas motivacionales, la comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planeación, el control y los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento, de modo que, las preguntas fueron planteados por medio de la nivelación o escala likert.

Variable Y: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Según Locke (1976), define como “la etapa sentimental efectiva o satisfactorio para tener el discernimiento o comprensión sobre las experiencias del subordinado” (p.64).

Definición operacional

La variable Satisfacción laboral es de naturaleza cuantitativa, la operacionalización se realiza en base a nueve dimensiones: La satisfacción con el trabajo, la satisfacción con el salario, la satisfacción con las promociones, la satisfacción con el reconocimiento, la satisfacción con los beneficios, la satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con la compañía y la

dirección, de manera que, las preguntas fueron planteados por medio de la nivelación o escala Likert.

Tabla 1

Operacionalización de la variable X: Clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<u>Variable X:</u> Clima organizacional	Es el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. (Likert, 1987,p.28)	El clima organizacional, se medirá a través de los indicadores de cada una de las dimensiones, donde se empleara un cuestionario tipo Likert para el recojo de la información de los colaboradores de la “Clínica Milagro del Divino Niño Jesús”.	Métodos de mando	Confianza	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas (3) Veces Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Apoyo	3	
				Libertad de expresión	4	
				Solución de problemas	5	
				Ambiente	6	
				Compensaciones	7	
				Identificación	8	
				Motivación	9	
				Trabajo en equipo	10	
				Actitudes	11	
				Satisfacción	12	
			Comunicación	Información	13,14	
				Dialogar	15,16,17,18,19,20	
				Iniciativa	21	
				Escuchar	22	
				Progresar	23	
				Amistad	24,25	
				Empatía	26	
				Interacción	27	
				Cooperación	28	
				Participación	29,30	
			Influencia	Dirección	31,32	
				Determinación	33,34,35	
				Aviso	36	
				Conocimientos	37	
				Incentivar	38	
			Toma de decisiones	Colaboración	39,40	
				Objetivos y metas	41	
				Aportes	42	
				Aprobación	43	
			Planeación	Ayudar	44	
Supervisión	45,46					
Consecución	47					
Control	Inspección	48				
	Importancia	49				
	Capacitación	50				
Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	Recursos	51				
	presupuestables					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable Y: Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Y: Satisfacción laboral	“la etapa sentimental efectiva o satisfactorio para tener el discernimiento o comprensión sobre las experiencias del subordinado” (Locke, 1976, p.64)	La operacionalización de la variable Satisfacción laboral se medirá a través de los indicadores de cada una de las dimensiones, donde se empleara un cuestionario tipo Likert para el recojo de la información, con relación al clima organizacional.	Satisfacción con el trabajo	Interés intrínseco	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Variedad	3,4	
				Aprendizaje	5,6	
				Dificultad	7,8	
				Cantidad	9,10	
				Éxito	11	
				Control sobre los métodos	12	
				Aspecto cuantitativo del sueldo	13	
				Equidad	14	
				Método de distribución	15,16	
			Satisfacción con las promociones	Formación Promover Felicitaciones	17 18 19	
			Satisfacción con el reconocimiento	Distinciones	20	
			Satisfacción con los beneficios	Críticas	21	
				Pensiones	22	
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	Seguros médicos	23,24	
				Vacaciones	25	
				Horarios	26,27	
			Satisfacción con la supervisión	Descansos	28	
				Composición física	29	
			Satisfacción con los colegas de trabajo	Ventilación	30	
Temperatura	31					
Satisfacción con la compañía y la dirección	Inspección	32,33				
	Habilidades técnicas	34				
	Relaciones humanas	35				
	Competencias	36				
	Apoyo	37				
	Amistad	38				
	Política de beneficios	39				
	Salario	40				

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

Población

Según Escobar (2018), indicaron que “se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto en estudio” (p.72).

En este trabajo en estudio la población a estudiar fue constituida por 50 colaboradores, que lo conforman, el personal profesional y técnico contratados en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, que trabajaron en los diferentes servicios y unidades de dicho establecimiento. Se consideró que este estudio solo se orienta a los servicios clínicos que cuentan con pacientes hospitalizados y a las unidades que prestan apoyo a estos servicios.

Muestra

Según Dávila (2016) afirmaron que, “es un subgrupo de personas del cual se detalla una serie de caracteres en común, y del cual se puede tener una percepción general respecto de la población” (p. 117).

Muestreo

No probabilístico por conveniencia

Según Calderón (2017) destacó que, “Es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población del cual se puede encontrar el muestreo aleatorio, con el fin que todo el integrante puede compartir la opción de ser seleccionados” (p.125).

Por lo tanto, se estableció una muestra a partir del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerándose al total de 50 colaboradores del área administración, área de recursos humanos y contabilidad, dentro de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús.

Criterio de inclusión, se incluyó a todos los trabajadores de ambos sexos, que correspondieron al área de administración, contabilidad y recursos humanos en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús.

Criterio de exclusión, se excluyó a los involucrados o personal del área médica como salud, ocupacional, medicina, servicios de emergencia, consultorios externos como medicina, de manera que, no tuvieron trato directo en la encuesta durante la investigación.

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

Técnica

Según Calderón (2017) declaró que, “es un procedimiento con el fin de recoger respuestas y llegar a los objetivos planteados de este análisis” (p.114).

Encuesta

Según Muñoz (2016) destacó que, las encuestas, “es una método ejemplar para dirigirse a personas de un subgrupo considerable para conferir las opiniones más influyentes para entender las causales de una problemática” (p.53).

La técnica a emplear fue la encuesta y se emplea para poder recopilar la información y poder conocer con exactitud la situación actual de la institución, a través de las preguntas aplicadas a los participantes.

Instrumento

Según Fidias (2016) afirmaron que, “es el recurso relevante para la selección de información coherente y relevante, de forma que se compensa las características de la problemática y sus efectos en la institución (p.96); por lo tanto, existe algunas técnicas que ayudan a recabar información como investigación documental, cuestionarios, entrevistas, consulta de sistema de información.

El instrumento fue un elemento o recurso relevante para recoger la información relativa a lo que está observando en la institución Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús.

Cuestionario

Según Rojas (216) destacó que, “el cuestionario es un conjunto de preguntas que mide una o más variables. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida, y en dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas” (p.112).

En el estudio se tuvo al cuestionario de preguntas clasificado en 91 preguntas, de acuerdo a la categoría de Likert, que comprende cinco opciones de respuesta del cual se puede evidenciar un compendio de respuestas y luego dar una evaluación estadística.

Validez y confiabilidad

Validación

Según Príncipe (2016) detalló que, la validación fue “la acción de validar un cuestionario, de manera que, puede ser aceptable si se corresponde a ciertos criterios de crítica para verificar si es aplicable las preguntas dirigidos a las personas (p.53).

En este presente trabajo de investigación el análisis de validación se someterá a criterio de un juicio de expertos, los cuales estarán conformados por 5 docentes de la universidad, siendo 2 metodólogos y 3 temáticos.

Resultados de los promedios:

Tabla 3

Validación por juicio de expertos de la variable X: Clima organizacional

CRITERIOS	EXPER	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	
	TO N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	
CLARIDAD	86%	70%	80%	70%	75%	381%
OBJETIVIDAD	86%	70%	80%	70%	75%	381%
PERTINENCIA	86%	70%	80%	70%	75%	381%
ACTUALIDAD	86%	70%	80%	70%	75%	381%
ORGANIZACIÓN	86%	70%	80%	70%	75%	381%
SUFICIENCIA	86%	70%	80%	70%	75%	381%
INTENCIONALIDAD	86%	70%	80%	70%	75%	381%
CONSISTENCIA	86%	70%	80%	70%	75%	381%
COHERENCIA	86%	70%	80%	70%	75%	381%
METODOLOGÍA	86%	70%	80%	70%	75%	381%
TOTAL						3810%

Fuente: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3810}{10 * 5} = 76.2\%$$

Conforme a la validación impuesta por los expertos en metodología se tuvo una consideración del cuestionario como muy bueno con un promedio de 76.2%.

Tabla 4

CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	
CLARIDAD	80%	70%	80%	70%	75%	375%
OBJETIVIDAD	80%	70%	80%	70%	75%	375%
PERTINENCIA	80%	70%	80%	70%	75%	375%
ACTUALIDAD	80%	70%	80%	70%	75%	375%
ORGANIZACIÓN	80%	70%	80%	70%	75%	375%
SUFICIENCIA	80%	70%	80%	70%	75%	375%
INTENCIONALIDAD	80%	70%	80%	70%	75%	375%
CONSISTENCIA	80%	70%	80%	70%	75%	375%
COHERENCIA	80%	70%	80%	70%	75%	375%
METODOLOGÍA	80%	70%	80%	70%	75%	375%
TOTAL						3750%

Validación por juicio de expertos de la variable Y: Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3750}{10 * 5} = 75\%$$

Conforme a la validación impuesta por los expertos en metodología se tuvo una consideración del cuestionario como muy bueno con un promedio de 75%.

Tabla 5

Expertos de la validación de los cuestionarios de las variables: Clima organizacional y Satisfacción laboral

N°	EXPERTOS
EXPERTO N°1	DOC. VERTIZ OSORES, RICARDO.
EXPERTO N°2	DOC. FLORES BOLIVAR, LUIS A.
EXPERTO N°3	DOC. SUASNABAR UGARTE, ALFREDO.
EXPERTO N°4	DOC. CIFUENTES DE LA ROSA, CESAR.
EXPERTO N°5	DOC. CARDENAS CANALES, DANIEL.

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según, Heinemann (2016) es el “nivel de seguridad que tiene un instrumento demostrando que bajo la evaluación estadística entonces se puede asegurar que los resultados serán satisfactorios respecto a variables” (p.65).

En el proyecto de investigación se utilizó el software SPSS 22, lo cual permitió hallar su análisis de confiabilidad que fue por medio del Alfa de Cronbach (modelo de consistencia basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems), de esta manera se pudo comprobar si los instrumentos generaron información defectuosa o si sus mediciones serán fiables.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable 1: Clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	51

Fuente: Base de datos de investigación

El análisis del valor de cronbach en el cual se obtuvo para la primera variable con un valor de 0.944, que significó que al ser mayor al 0.70, entonces la fiabilidad del instrumento es buena para obtener resultantes con respecto a la problemática.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	40

Fuente: Base de datos de investigación

El análisis del valor de cronbach en el cual se obtuvo para la segunda variable con un valor de 0.936, que significó que siendo mayor al límite de 0.70, se infirió que el cuestionario es bueno, para adquirir resultados relacionados al problema presentado en la institución.

2.5. Procedimiento

La investigación fue elaborada con el trayecto de relacionar las variables clima organizacional y satisfacción laboral, además, se basó dentro del marco teórico, en autores tanto para la primera variable como la segunda. Así mismo, se pudo recaudar información o datos importantes a partir del uso de los cuestionarios para cada variable, de modo que, las respuestas fueron en base a una escala likert, y procesados en el programa Spss, para obtener

resultados, que luego fueron útiles en la comparación con otros antecedentes o estudios, y finalmente establecer ciertas sugerencias o recomendaciones apropiadas para fomentar el mejor servicio a los clientes y satisfacer sus requerimientos.

2.6. Métodos de análisis de datos

La investigación fue ejemplar para verificar e identificar mediante la medición estadística el análisis y acumulación de la data obtenida y tabulada, donde, cada opción de respuesta fue ingresada al programa Spss, se pudo establecer los valores porcentuales, y luego establecer la evaluación de Spearman, y por consiguiente las figuras estadísticas respecto a poder analizar cada pregunta y explicar en ciertas categorías la perspectiva de los participantes.

2.7. Aspectos éticos

Se manifiesta que los resultados obtenidos en este proyecto de investigación son con veracidad y autenticidad, respetando las normas y reglas de una investigación, del mismo modo en que se protegerá la información brindada por los colaboradores encuestados de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús. Finalmente, se verificó que el estudio no contiene plagio relacionado a otras investigaciones, demostrando que contiene conceptos bien redactados respetando la propiedad de los autores; además se ha desarrollado haciendo referencias, citas, de acuerdo a las normas.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis e interpretación de resultados

Tabla 8

Distribución de frecuencia para Clima organizacional y Satisfacción laboral

CIMA ORGANIZACIONAL (V1)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	34.00%	20.00%	0.00%	54.00%	Rho =
BUENO	6.00%	28.00%	6.00%	40.00%	0.691**
MUY BUENO	0.00%	0.00%	6.00%	6.00%	Sig.
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	(bilateral) = 0.000

Fuente: Base de datos de investigación

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

Interpretación:

En primer lugar, en la tabla de forma independiente, se podría afirmar que el clima organizacional es muy bueno en un 6%, bueno en un 40% y regular en un 54% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo general de la investigación fue identificar si el clima organizacional se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 6% de trabajadores declararon que al tener un clima organizacional muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 28% consideró que tanto el clima y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 34% destacó que por un clima organizacional regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Por ello, es necesario que la institución mejore el clima organizacional, lo cual permita a los colaboradores sentir una satisfacción laboral alta y así poder realizar eficientemente sus actividades diarias.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.691 mientras que su grado significativo fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que las variables se pueden relacionar.

Tabla 9

Distribución de frecuencia para Métodos de mando y Satisfacción laboral

MÉTODOS DE MANDO (V1D1)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
DEFICIENTE	8.00%	0.00%	0.00%	8.00%	Rho = 0.667** Sig. (bilateral) = 0.000
REGULAR	26.00%	22.00%	0.00%	48.00%	
BUENO	6.00%	26.00%	6.00%	38.00%	
MUY BUENO	0.00%	0.00%	6.00%	6.00%	
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la tabla se pudo inferir que, de forma independiente, se podría afirmar que los métodos de mando, es muy bueno en un 8%, bueno en un 48% y regular en un 38% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si el método de mando se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 6% de trabajadores declararon que al tener un método de mando muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 26% consideró que tanto el método de mando y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 26% destacó que por un método de mando regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Cabe recalcar, que en la institución fue necesario mejorar aún más los métodos de mando, ya que nos permite liderar, dirigir y guiar al personal hacia la realización de las acciones laborales.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.667 mientras que su grado significativo fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que las variables se pueden relacionar.

Tabla 10

Distribución de frecuencia para Fuerzas motivacionales y Satisfacción laboral

FUERZAS MOTIVACIONALES (V1D2)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	32.00%	26.00%	0.00%	58.00%	Rho = 0.540** Sig. (bilateral) = 0.000
BUENO	8.00%	22.00%	4.00%	34.00%	
MUY BUENO	0.00%	0.00%	8.00%	8.00%	
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la siguiente tabla se pudo destacar de forma independiente, se podría afirmar que las fuerzas motivacionales, es muy bueno en un 8%, bueno en un 34% y regular en un 58% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si las fuerzas motivacionales se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 8% de trabajadores declararon que al tener un fuerzas motivacionales muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 22% consideró que tanto las fuerzas motivacionales y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 32% destacó que por las fuerzas motivacionales en una categoría regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Por lo tanto, la institución debe mejorar aún más las fuerzas motivacionales ya que es un factor de gran relevancia para el personal, permitiendo así el cumplimiento de todos los objetivos planeados.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.540 mientras que su grado significativa fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que las variables se pueden relacionar.

Tabla 11

Distribución de frecuencia para Comunicación y Satisfacción laboral

COMUNICACIÓN (VID3)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
DEFICIENTE	12.00%	8.00%	0.00%	20.00%	Rho = 0.509**
REGULAR	26.00%	22.00%	6.00%	54.00%	
BUENO	2.00%	18.00%	2.00%	22.00%	Sig. (bilateral) = 0.000
MUY BUENO	0.00%	0.00%	4.00%	4.00%	
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la siguiente tabla se pudo destacar de forma independiente, el personal nos expresan, que la comunicación es muy buen en un 4%, bueno en un 22%, regular en un 54% y deficiente en un 20% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente, y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si la comunicación se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 4% de trabajadores declararon que al tener comunicación muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 18% consideró que tanto la comunicación y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 26% destacó que por la comunicación en una categoría regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Es preciso recalcar que la institución debe de priorizar y mejorar la comunicación como un factor importante para la satisfacción laboral de los colaboradores. Asimismo, este resultado nos permite observar que, entre la comunicación y satisfacción laboral, existe una relación moderado.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.509 mientras que su grado significante fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que las variables se pueden relacionar.

Tabla 12

Distribución de frecuencia para Influencia y Satisfacción laboral

INFLUENCIA (V1D4)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	28.00%	24.00%	0.00%	52.00%	Rho = 0.434**
BUENO	8.00%	22.00%	2.00%	32.00%	
MUY BUENO	4.00%	2.00%	10.00%	16.00%	Sig. (bilateral) = 0.002
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la siguiente tabla se pudo destacar de forma independiente, los colaboradores encuestados nos expresan que la influencia es muy bueno en un 16%, bueno en un 32% y regular en un 52% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si la influencia se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 10% de trabajadores declararon que al tener influencia muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 22% consideró que tanto la influencia y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 28% destacó que por la influencia en una categoría regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Es necesario que la institución cuide y tenga una influencia positiva sobre los colaboradores, ya que de esto dependerá que los colaboradores se sientan motivados a realizar sus actividades diarias

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.434 mientras que su grado significativo fue 0.002, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que las variables se pueden relacionar.

Tabla 13

Distribución de frecuencia para Toma de decisiones y Satisfacción laboral

TOMA DE DECISIONES (V1D5)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	30.00%	22.00%	0.00%	52.00%	Rho = 0.501** Sig. (bilateral) = 0.000
BUENO	10.00%	26.00%	0.00%	36.00%	
MUY BUENO	0.00%	0.00%	12.00%	12.00%	
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la tabla de forma independiente, se pudo verificar que la toma de decisiones es muy bueno en un 12%, bueno en un 36% y regular en un 52% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si la toma de decisiones se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 12% de trabajadores declararon que al tener una toma de decisiones muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 26% consideró que tanto la toma de decisiones y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 34% destacó que por la toma de decisiones regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Por ello, es necesario que la institución mejore la toma de decisiones, lo cual permita a los colaboradores sentir una satisfacción laboral alta y así poder realizar eficientemente sus actividades laborales afrontando problemáticas con la mejor opción de solución.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.501 mientras que su grado significativo fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que tanto la toma de decisiones como la segunda variable se pueden relacionar.

Tabla 14

Distribución de frecuencia para Planeación y Satisfacción laboral.

PROCESO DE PLANEACIÓN (VID6)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	20.00%	10.00%	0.00%	30.00%	Rho = 0.539**
BUENO	14.00%	24.00%	0.00%	38.00%	
MUY BUENO	6.00%	14.00%	12.00%	32.00%	Sig. (bilateral) = 0.000
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la tabla de forma independiente, se pudo identificar que el proceso de planeación es muy bueno en un 32%, bueno en un 38% y regular en un 30% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si el proceso de planeación se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 12% de trabajadores declararon que al tener un proceso de planeación muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 24% consideró que tanto el proceso de planeación y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 20% destacó que por la el proceso de planeación fue regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Por ello, la planeación dentro de una institución es una pieza fundamental para el desarrollo de esta, es por ello que la institución debe de tratar de mejorar la planeación que realiza día a día, de modo que les permite a los colaboradores, sentir satisfacción, en su lugar de trabajo. Con respecto al resultado, nos permite ver que se muestra una relación moderado entre planeación y satisfacción laboral.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.539 mientras que su grado significativo fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que tanto el proceso de planeación como la segunda variable se pueden relacionar.

Tabla 15

Distribución de frecuencia para Control y Satisfacción laboral

CONTROL (V1D7)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	32.00%	22.00%	4.00%	58.00%	Rho = 0.402** Sig. (bilateral) = 0.004
BUENO	6.00%	26.00%	6.00%	38.00%	
MUY BUENO	2.00%	0.00%	2.00%	4.00%	
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

Fuente: base de datos de investigación

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

Interpretación:

En la tabla de forma independiente, se pudo comprobar que el control es muy bueno en un 4%, bueno en un 38% y regular en un 58% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

De la misma manera, el objetivo de la investigación fue identificar si el control se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 2% de trabajadores declararon que al tener un control muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 26% consideró que tanto el control y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 32% destacó que el control fue regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Por eso es necesario que la institución a través de los directivos haga uso del control rigurosamente con cuidado, mostrándoles así a los colaboradores que se les brindara las ayudas necesarias para el desarrollo exitoso de sus actividades diarias a realizar. De esta manera en términos generales se observa que se tiene una relación débil entre control y satisfacción laboral.

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.402 mientras que su grado significativo fue 0.000, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que tanto el control como la segunda variable se pueden relacionar.

Tabla 16

Distribución de frecuencia para Objetivo de rendimiento y de perfeccionamiento y Satisfacción laboral

OBJETIVO DE RENDIMIENTO Y DE PERFECCIONAMIENTO (V1D8)	SATISFACCIÓN LABORAL (V2)			TOTAL	RHO SPEARMAN
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
DEFICIENTE	0.00%	2.00%	0.00%	2.00%	Rho = 0.362** Sig. (bilateral) = 0.010
REGULAR	18.00%	20.00%	0.00%	38.00%	
BUENO	20.00%	22.00%	8.00%	50.00%	
MUY BUENO	2.00%	4.00%	4.00%	10.00%	
TOTAL	40.00%	48.00%	12.00%	100.00%	

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

Fuente: base de datos de investigación

Interpretación:

En la siguiente tabla se pudo destacar de forma independiente, los colaboradores encuestados nos expresan que la el objetivo de rendimiento es muy bueno en un 10%, bueno en un 50% y regular en un 38% y la satisfacción laboral es muy bueno en un 12% , bueno en un 48% y regular en un 40% respectivamente.

Así mismo, el objetivo de la investigación fue identificar si la el objetivo de rendimiento se relacionó con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús; observando los resultados se dedujo que el 4% de trabajadores declararon que al tener un objetivo de rendimiento muy bueno entonces se destacaron que su satisfacción también estuvo en un nivel muy bueno, mientras que, el 22% consideró que tanto el objetivo de rendimiento y satisfacción de los trabajadores estuvo en una categoría buena y finalmente el 18% destacó que por el objetivo de rendimiento en una categoría regular, entonces el personal declaró estar satisfecho en un nivel regular. Es necesario que la institución cuide y tenga una influencia positiva sobre los colaboradores, ya que de esto dependerá que los colaboradores se sientan motivados a realizar sus actividades diarias

Además, se aceptó la hipótesis a partir del análisis de asociación o correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.362 mientras que su grado significativo fue 0.010, y al ser mínimo al nivel de probabilidad entonces se infirió que los factores se pueden relacionar.

IV. DISCUSIÓN

El estudio dado, tiene de finalidad identificar si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús. De la misma manera, se dispone de relacionar tanto el métodos de mando, fuerzas motivacionales, comunicación, influencia, toma de decisiones, planeación, control y objetivo de rendimiento y de perfeccionamiento con la satisfacción laboral.

Los cuestionarios empleados son elaborados de acuerdo a la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús y luego validado por cinco profesionales cuya calificación ha sido de 76.2% para el cuestionario de clima organizacional y 75% para el cuestionario de satisfacción laboral, así mismo, se tiene el valor de Cronbach de 0.944 para el cuestionario de clima organizacional y de 0.936 para el de satisfacción laboral.

Conforme a los resultantes se puede manifestar que los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, destacan que el clima organizacional como muy bueno en un 6%, bueno en un 40% a su vez el 54% lo califica como regular, por lo tanto, este escenario o situación debe ser evaluada por los gerentes de la institución. Por otro lado, se tiene que los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús manifiestan que la satisfacción laboral que ellos sienten es muy bueno en un 12%, bueno en un 48% y regular en un 40%.

Por consiguiente, respecto a las interrelaciones de la tabla cruzada se puede identificar que el 6% de trabajadores califican que al tener un clima organizacional muy bueno entonces se su satisfacción también estaba en un nivel muy bueno, mientras que, el 28% destaca que tanto el clima y satisfacción de los trabajadores se ubican en una categoría buena y finalmente el 34% destacó que, por un clima organizacional regular, entonces el personal declara estar satisfecho en un nivel regular. Además, con la evaluación de hipótesis se tuvo un valor de correlación de 0.691, con un valor significativo 0.000, por lo tanto, ambos factores se pueden relacionar para afianzar el estudio.

Verificando los valores porcentuales de las dimensiones de clima organizacional en forma independiente, se observa que la dimensión objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento obtuvo la mejor calificación de 50% bueno, seguido de la dimensión métodos de mando que obtuvo con una calificación de 38% bueno, así como la dimensión control con una calificación de 38% bueno y la dimensión planeación con una calificación de 38% bueno, posteriormente la dimensión toma de decisiones con una calificación de 36% bueno, luego

la dimensión fuerzas motivacionales con una calificación de 34% bueno, después la dimensión influencia con una calificación de 32% bueno y por último la dimensión comunicación con una calificación de 22% bueno.

Por ello los directivos de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús deberán mejorar sus indicadores de las dimensiones de los objetivo de rendimiento y de perfeccionamiento, los métodos de mando, el control, la planeación, la toma de decisiones, las fuerzas motivacionales, la influencia y la comunicación, mejorando así el clima organizacional de la institución, de esta manera permitiendo que la satisfacción laboral de los colaboradores mejore.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones del clima organizacional con respecto a la satisfacción al laboral, se verifica que los más altos son referentes a los métodos de mando con un valor de correlación 0.667 con un nivel significativo de 0.000; como también las fuerzas motivacionales con un valor correlativo de spearman 0.540, con un valor significativo 0.000)); luego la planeación con un coeficiente de 0.539 y un nivel significativo de 0.000)); después la comunicación con un valor correlativo de spearman 0.509, y un nivel significante 0.000, y la toma de decisiones con un coeficiente de 0.501, y una categoría de significancia 0.000. Así mismo, los más bajos son los que corresponden a la influencia con un coeficiente de 0.434, mientras que su nivel significativo de 0.002; luego el control con un valor de spearman de 0.402, con un valor de significancia 0.004 y los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento con un Rho de Spearman de 0.362, y un valor bilateral 0.010. En conclusión, se afirma que todas las dimensiones de la variable clima organizacional están correlacionadas con la variable satisfacción laboral, correspondiendo las correlaciones más altas a los métodos de mando, a las fuerzas motivacionales, a la planeación, a la comunicación, a la toma de decisiones y los más bajos corresponden a la influencia, a el control y a los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Prosiguiendo se identifica la relación de las variables tanto del clima organizacional con la satisfacción laboral, con una categoría correlativa de spearman 0.691, con un valor significativo 0.000, este resultado es menor que los obtenidos por Velázquez (2016) quienes tienen una categoría correlativa de Pearson de 0.714, con una nivel significativo 0.000, identificando que tanto el clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan. Por otro lado, el resultado de correlación de 0.691, con un valor bilateral 0.000, es mayor a lo obtenido por Montoya, Bello y Bermúdez (2017) quien obtiene una correlación de Rho

Spearman 0.523, con un nivel significativo 0.001, demostrando que existe una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral; así mismo Manosalvas y Nieves (2016) quienes tienen un valor correlativo de spearman 0.586, con una categoría significativa 0.001, demostrando que ambos factores se relacionan; como también Capillo (2018) quien obtiene una correlación de pearson 0.535, con un valor significativo 0.000, demostrando que tanto el clima organizacional está relacionado con la forma de satisfacer a los trabajadores, al igual que Quispe (2016) quien obtiene una categoría correlativa de 0.652, con un valor significativo 0.000, demostrando que ambos factores se relacionaron; y por último Flórez (2018) quien tiene una categoría correlativa de Pearson 0.529, con un valor significativo de 0.000, demostrando que existe una relación directa del clima organizacional con la manera de satisfacer al personal. En conclusión, se puede indicar, que si se mejora las dimensiones del clima organizacional podremos obtener una muy buena satisfacción laboral de los colaboradores, obteniendo así un desempeño eficiente por cada uno de ellos, teniendo como resultado una productividad muy buena y por ende obteniendo una buena rentabilidad la institución.

V. CONCLUSIONES

En referencia los resultantes del estudio de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan De Miraflores, 2017; se comprendió las siguientes conclusiones.

En relación al objetivo principal que fue identificar si el clima organizacional se relacionó con la satisfacción laboral, así mismo, con la evaluación de hipótesis se tuvo un valor correlativo moderada de 0.691**. Así mismo, con respecto a estos resultados se evidenció que, los métodos de mando mantenidos en la organización, no fue bien efectuado porque los superiores no tienen plena confianza en el personal, además no brindaron su apoyo para considerar las opiniones o discusiones sobre las cosas de gran importancia en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, las fuerzas motivacionales del personal, es poco eficiente porque no se tiene una compensación para identificarse con el trabajo, de modo que, no se pudo fomentar la labor grupal, además, la comunicación entre el jefe y los empleados no fue la correcta al no tener un dialogo e iniciativa para intercambiar información necesaria para progresar en un puesto laboral. Finalmente, no se pudo tomar decisiones acertadas, lo que perjudico el cumplimiento de los objetivos y metas bajo un aporte del personal que no fue la esperada, de modo que, la supervisión dada por los altos mandos, no tuvieron un control pleno de las actividades.

De acuerdo al primer objetivo específico que fue identificar si los métodos de mando se relacionaron con la satisfacción laboral, por lo tanto, por medio de la evaluación de hipótesis se tuvo un valor correlativo moderada de 0.667**. De manera que, los resultantes, evidenciaron que, no se solucionó el descuadre monetario, la administración general decidió cambiar el mando del área de operaciones y reubicar al jefe de área y los colaboradores en puestos adyacentes, así mismo, el cambio se extendió a otras áreas no relacionadas con el problema principal pero con conflictos previos, ocasionando la reestructuración del organigrama (rotación del personal en las distintas áreas de la organización, donde ellos no se habían desempeñado con anterioridad).

En relación al segundo objetivo específico que fue identificar si las fuerzas motivacionales se relacionaron con la satisfacción laboral, así mismo, se tuvo mediante la evaluación de hipótesis un valor correlativo moderada de 0.540**. De modo que, estos resultantes evidenciaron la baja satisfacción del personal con el salario, escasa satisfacción con la

promoción, inadecuada satisfacción con la promoción en la formación, inexistente reconocimiento y críticas con respecto a la escasa ventilación.

Conforme al tercer objetivo específico que fue identificar si la comunicación se relacionó con la satisfacción laboral, así mismo, se tuvo una evaluación de hipótesis con un valor correlativo moderada de 0.509**. Por lo tanto, con respecto a los resultados, se verificó que en la institución se mantuvo la poca comunicación entre las áreas de la institución (operaciones y contabilidad) que generó un descuadre monetario de los ingresos percibidos del día, esto ocasiono desconfianza entre los jefes de área, los cuales manifestaron sus quejas a través de la administración general.

En referencia al cuarto objetivo específico que fue identificar si la influencia se relaciona con la satisfacción laboral, por lo tanto, mediante la evaluación de hipótesis se tuvo un valor de correlación débil de 0.434**. De manera que, los resultantes demostraron que la interacción entre superiores y colaboradores no fue la apropiada, que indició en la calidad de las labores diarias, dado a que hace difícil la participación para el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, afectando el grado de satisfacción laboral de cada colaborador al no seguir la dirección adecuada hacia el éxito profesional.

En referencia al quinto objetivo específico que fue identificar si la toma de decisiones se relaciona con la satisfacción laboral, además, con la evaluación de hipótesis se consideró un valor correlativo débil de 0.501**. Por lo tanto, los resultantes demostraron que al tomar o elegir una opción de solución no se pudo contar con la información, clara y precisa, así mismo, la colaboración entre los involucrados no fue la óptima, ya que no se fomentó el trabajo en equipo ni tampoco con la determinación para solucionar la problemática de la institución.

En referencia al sexto objetivo específico que fue identificar si la planeación se relaciona con la satisfacción laboral, así mismo, mediante la evaluación de hipótesis se tuvo un valor correlativo moderada 0.539**. Por ello, de acuerdo a los resultados se verificó que no se cumplió los objetivos y metas de la institución, porque no se consideró las sugerencias y la discusión con los superiores y colaboradores de los problemas y acciones planificadas, bajo ciertos aportes para participar por su experiencia y conocimiento para establecer estrategias y directrices de acciones en la institución.

En referencia al séptimo objetivo específico que fue identificar si el control se relaciona con la satisfacción laboral, por lo tanto, mediante la evaluación de hipótesis se tuvo un valor correlativo débil de 0.402**. De modo que, conforme a los resultados se evidenció

superiores no ejercen una supervisión muy estricta, influyendo en que los colaboradores, se estresen rápidamente en su área de trabajo, así mismo, los colaboradores, no cumplieron sus actividades diarias de manera eficiente.

En referencia al octavo objetivo específico que fue identificar si los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se relacionaron con la satisfacción laboral, la evaluación de hipótesis se verificó que un valor correlativo débil de 0.362**. De acuerdo a los resultados, se evidenció que la institución no brindó bastante importancia al adiestramiento y capacitación de los colaboradores, además, la capacitación constantemente a los colaboradores no puede mejorar en sus actividades diarias.

VI. RECOMENDACIONES

En base a la información recopilada de los colaboradores del cual se logró resultantes para la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, 2017; se tuvo recomendaciones como: La Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, debe enfocarse en mejorar los elementos referidos en el ambiente laboral, teniendo más prioridad en los métodos de mando, las fuerzas motivacionales, la comunicación, el control y los objetivos de rendimiento para tener a los empleados complacidos o satisfechos, ya que, mejorando el clima organizacional de la institución, los colaboradores obtendrán una satisfacción laboral, superando así sus expectativas de la institución.

Para mejorar los métodos de mando, se debe de tomar en cuenta la confianza y el apoyo, destacando que fueron los elementos con una mínima influencia o correspondencia con la complacencia laboral. De modo que, se sugiere que los directivos de la institución se relacionen más con los colaboradores, haciéndoles sentir y demostrándoles que confían en ellos y a la vez que están dispuestos a brindarles apoyo en sus actividades diarias.

Para mejorar las fuerzas motivacionales, se debe de tomar en cuenta el ambiente, las compensaciones, la identificación, la motivación y las actitudes, considerando que este factor tuvo poca correspondencia para satisfacer a los trabajadores. Por lo tanto, se sugiere que la institución haga un esfuerzo por mejorar los ambientes de trabajo, como también hacer un hincapié en ejercer la motivación, como por ejemplo a través de las compensaciones, permitiendo así que cada colaborador se sienta identificado con el trabajo que le corresponde realizar. Asimismo, tener mucho cuidado con las actitudes que tienen los directivos hacia los colaboradores, ya que, si los directivos tienen actitudes negativas, influyera bastante en la insatisfacción.

Para mejorar la comunicación, se debe de tomar en cuenta el diálogo, la iniciativa, el escuchar, la amistad y la empatía, evidenciando que este factor tuvo relevancia para satisfacer a los trabajadores. Por ello se sugiere que los directivos entablen una amistad próspera, estableciendo a diario una comunicación asertiva, como también que pongan en práctica la empatía y se tomen un tiempo para escuchar a los colaboradores.

Para mejorar la influencia, se debe de tomar en cuenta la dirección, considerando que es el indicador que tiene menor correlación con la satisfacción laboral. Por ello se sugiere que los directivos de la institución se enfoquen y se centren en dirigir de manera eficiente y eficaz la institución en estudio.

Para mejorar la toma de decisiones, se debe de tomar en cuenta los avisos y la participación, para satisfacer al personal en el área al cual se refiere la investigación. De manera que, se sugiere que los directivos de la institución fortalezcan las informaciones que se brindan y también permitir la participación de los colaboradores hacia la toma de decisiones.

Para mejorar la planeación, se debe de tomar en cuenta los aportes y la aprobación, considerando que son los indicadores que tienen menor correlación con la satisfacción laboral. Por ello se sugiere que los directivos de la institución permitan que los colaboradores por sus experiencias y conocimientos participen en la elaboración de las estrategias y directrices de acciones, permitiendo así establecer los objetivos y metas de la institución, trabajando así en conjunto con los colaboradores.

Para mejorar el control, se debe de tomar en cuenta el ayudar, la supervisión, la consecución y la inspección, con la finalidad de satisfacer o complacer a los involucrados en la labor. Por ello se sugiere que los directivos de la institución tengan prioridad con las supervisiones que realizan, realizando así una supervisión eficiente a través de un control adecuado, trabajando así en conjunto con los colaboradores, para las consecuciones exitosas de sus actividades diarias en sus áreas de trabajo.

Para mejorar los objetivos de rendimiento, se debe de tomar en cuenta la capacitación y los recursos presupuestables, para lograr satisfacer las necesidades de los trabajadores. Por lo tanto, se sugiere que la empresa disponga de un presupuesto anualmente, dirigido exclusivamente para poder brindar las capacitaciones de manera constante hacia los colaboradores permitiendo así un desempeño eficiente en sus actividades diarias de cada colaborador y por ende aumentando su satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Argüelles, L., Quijano García, R. A., Javier Fajardo, M., Medina Blum, F., & Cruz Mora, C. E. (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Revista de La Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 8–13.
- Brawley Newlin, A. M., & Pury, C. L. S. (2020). All of the Above?: an Examination of Overlapping Organizational Climates. *Journal of Business & Psychology*, 35(4), 539–555. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09639-6>
- Calderón, P. (2017). *Metodología de investigación científica* (5ta ed.). España: Pearson Education.
- Capillo, E. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Dávila, J. (2016). *Introducción a la Metodología: ámbito teórico y práctico*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Durán Contreras, M. D., González Díaz, G., & Sibaja Terán, B. (2020). Español ; Nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública de la Ciudad de México. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5379>
- Da'as, R., Watted, A., & Barak, M. (2018). Teacher's withdrawal behavior: examining the impact of principals' innovative behavior and climate of organizational learning. *International Journal of Educational Management*, 34(8), 1339–1355. <https://doi.org/10.1108/IJEM-12-2019-0449>
- Dorenkamp, I., & Ruhle, S. (2019). Work-Life Conflict, Professional Commitment, and Job Satisfaction Among Academics. *Journal of Higher Education*, 90(1), 56–84. <https://doi.org/10.1080/00221546.2018.1484644>
- Escobar, R. (2018). *Fundamentos de la investigación científica*. (6ta ed.). España: Díaz de santos.
- Fidias, A. (2016). *El proyecto d investigación, Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Flórez, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Vallejo de Trujillo, Perú.

- Gutiérrez-coba, L. (2018). Situación profesional y satisfacción laboral de los periodistas colombianos. *Comunicación y Sociedad* (0188-252X), 17, 1–26. <https://doi.org/10.32870/cys.v2020.7556>
- Gülbahar, B. (2020). Investigation of The Relationship Between Perception of Supervisor Support, Perceived School Effectiveness, Work Engagement, Job Satisfaction and Organizational Cynic Attitude of Teachers. *Participatory Educational Research*, 7(3), 1–20. <https://doi.org/10.17275/per.20.32.7.3>
- Herrera, A., & Fred, M. (2019). Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. *Duazary*, 16(2), 74–86. <https://doi.org/10.21676/2389783X.2943>
- Heinemann, K. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. (4ta ed.). España: Editorial Paidotribo.
- Ivonne Hinojosa-López, J., Ayup-González, J., & Rogelio Cogco-Calderón, A. (2019). Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. *Investigación Administrativa*, 125, 1–19.
- Iko Afe, C. E., Abodohou, A., Mebounou, T. G. C., & Karuranga, E. (2019). Perceived organizational climate and whistleblowing intention in academic organizations: evidence from Selçuk University (Turkey). *Eurasian Business Review*, 9(3), 299–318. <https://doi.org/10.1007/s40821-018-0110-3>
- Köllen, T., Koch, A., & Hack, A. (2020). Nationalism at Work: Introducing the “Nationality-Based Organizational Climate Inventory” and Assessing Its Impact on the Turnover Intention of Foreign Employees. *Management International Review (MIR)*, 60(1), 97–122. <https://doi.org/10.1007/s11575-019-00408-4>
- Kessler, S. R. (2019). Are the costs worth the benefits? Shared perception and the aggregation of organizational climate ratings. *Journal of Organizational Behavior*, 40(9/10), 1046–1054. <https://doi.org/10.1002/job.2415>
- Lee, H.-W., Robertson, P. J., & Kim, K. (2020). Determinants of Job Satisfaction Among U.S. Federal Employees: An Investigation of Racial and Gender Differences. *Public Personnel Management*, 49(3), 336–366. <https://doi.org/10.1177/0091026019869371>
- Lei ZHANG, Jingfeng YUAN, Nini XIA, Yan NING, Junwei MA, & SKIBNIEWSKI, M. J. (2020). Measuring Value-Added-Oriented Bim Climate in Construction Projects:

- Dimensions and Indicators. *Journal of Civil Engineering & Management*, 26(8), 800–818.
- López, G. (2016). *Clima organizacional*. (4ta ed.). España: Prentice Hall.
- Lozada, J. (2016). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. 34-39. Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–11.
- Manosalvas, P. & Nieves, A. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. (Tesis de licenciatura). Universidad de EAFIT, Colombia.
- Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615–631. <https://doi.org/10.1108/EBR-02-2019-0021>
- Meza, S., Morgan, J., & Díaz, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos, 15(4), 74-112. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>
- Medina, V., Rodríguez, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., López-Puga, J., & Llopis, J.-M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658–666. <https://doi.org/10.6018/analeps.31.2.171721>
- Montoya, P., Bello N., & Bermúdez N. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. (Tesis de licenciatura). Universidad del Bío Bío, Chillán-Chile.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de investigación*. (2da ed.). Mexico: Oxford University Press.
- Naldöken, Ü., & Tengilimoğlu, D. (2017). A field study on determining the effects of organizational climate in terms of social interaction on knowledge management at health organizations. *Journal of Economics & Management*, 29(3), 75–101. <https://doi.org/10.22367/jem.2017.29.05>
- Neirotti, P., Raguseo, E., & Gastaldi, L. (2019). Designing flexible work practices for job satisfaction: the relation between job characteristics and work disaggregation in different types of work arrangements. *New Technology, Work & Employment*, 34(2), 116–138. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12141>

- Paz Vilchez, J. E., Huamán Moreto, S. A., & Tarrillo Paredes, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 10(4), 108–125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Parke, M. R., & Myeong-gu seo. (2017). The Role of Affect Climate in Organizational Effectiveness. *Academy of Management Review*, 42(2), 334–360. <https://doi.org/10.5465/amr.2014.0424>
- Pedraza (2018). The organizational climate and its relationship with satisfaction labor from the perception of human capital. *LASALLIAN INVESTIGATION MAGAZINE*, 15(2), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pandey, J., Palo, S., & Varkkey, B. (2019). Influence of Organizational Climate on Prosocial Organizational Behavior. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(4), 604–616.
- Príncipe, G. (2016). *La investigación científica: teoría y metodología*. (2da ed.). Perú: Servicios gráficos JMD S.R.L.
- Quispe, D. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Rojas, G. (2016). *Metodología de investigación*. (8va ed.). España: Editorial ELSEVIER.
- Roche, M., & Haar, J. (2020). Motivations, work–family enrichment and job satisfaction: an indirect effects model. *Personnel Review*, 49(3), 903–920. <https://doi.org/10.1108/PR-06-2019-0289>
- Uribe, J. (2017). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. (2da ed.). México: Editorial Manual Moderno.
- Vos, L., & Page, S. J. (2020). Marketization, Performative Environments, and the Impact of Organizational Climate on Teaching Practice in Business Schools. *Academy of Management Learning & Education*, 19(1), 59–80. <https://doi.org/10.5465/amle.2018.0173>
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2da.ed.). Perú: San Marcos.
- Velázquez, P. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de hitachi chemical*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Montemorelos, México.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA ASOCIACIÓN MILAGRO DEL DIVINO NIÑO JESÚS - SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		ÍTEMS				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	PRIMERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	DIMENSIONES	INDICADORES					
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Métodos de mando	Confianza	1				
				Justicia	2				
				Apoyo	3				
				Problemas	4				
				Felicitaciones	5				
				Recompensa	6				
				Fuerzas motivacionales	Salario	7			
¿Qué relación existe entre los métodos de mando y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre los métodos de mando y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre los métodos de mando y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Comunicación	Ambiente	8				
				Beneficios	9				
				Satisfacción	10				
				Identificación	11				
				Claridad	12				
				Tratar	13.14				
				Información	15				
				Confianza	16				
				Libertad de Expresión	17				
				¿Qué relación existe entre las fuerzas motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación de las fuerzas motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre las fuerzas motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Influencia	Relación	18.19
								Cooperación	20
								Participación	21
								Colaboración	22
								Autonomía	23
								Sugerencia	24
				¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Toma de decisiones	Resolución	25
								Responsabilidad	26
Información	27								
Aceptación	28								
Objetivos y metas	29								
¿Qué relación existe la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Planeación	Programación	30				
				Aportes	31				
				Conocimiento	32				
				Abastecimiento	33				
				Supervisión	34				
				Adecuado	35				
¿Qué relación existe la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Control	Ambiente	36				
				Adiestramiento	37				
				Capacitación	38				
				Importancia	39				
				Recursos	40				
¿Qué relación existe la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre la influencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	40				

			SEGUNDA VARIABLE:		
			SATISFACCIÓN LABORAL		ÍTEMS
			DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Satisfacción con el trabajo	Interés intrínseco	1.2
				Variación	3.4
				Aprendizaje	5.6
				Dificultad	7.8
				Cantidad	9.1
				Éxito	11
				Control sobre los métodos	12
				Aspecto cuantitativo del sueldo	13
				Equidad	14
				Método de distribución	15.16
¿Qué relación existe la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Satisfacción con el salario	Formación	17
				Promover	18
				Felicitaciones	19
				Distinciones	20
				Criticas	21
				Pensiones	22
				Seguros médicos	23.24
				Vacaciones	25
				Horarios	26.27
				Descansos	28
¿Qué relación existe el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Satisfacción con los beneficios	Composición física	29
				Ventilación	30
				Temperatura	31
				Inspección	32.33
				Habilidades técnicas	34
				Relaciones humanas	35
				Competencias	36
				Apoyo	37
				Amistad	38
				Política de beneficios	39
¿Qué relación existe entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017?	Determinar la relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Existe una relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan de Miraflores, 2017.	Satisfacción con la supervisión	Salario	40
				Satisfacción con los colegas de trabajo	36
				Satisfacción con la compañía y la dirección	39

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Ficha técnica

Variable X: Clima organizacional

FICHA TECNICA

A. NOMBRE:

Escala de Clima organizacional

B. OBJETIVOS:

La siguiente escala tiene como finalidad diagnosticar el clima organizacional en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús - San Juan De Miraflores, 2017; según la percepción de cada colaborador de dicha institución, en las áreas de los servicios clínicos.

C. AUTOR:

Rensis Likert.

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Matos Herbozo, Ericelis Jaqueline.

E. ADMINISTRACIÓN:

Individual.

F. DURACIÓN:

1 hora.

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

La escala se aplica a los colaboradores de las áreas de los servicios clínicos, que cuentan con pacientes hospitalizados y a las unidades que prestan apoyo a estos servicios en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús, San Juan de Miraflores, 2017.

H. TÉCNICA:

Cuestionario

I. PUNTUACION Y ESCALA DE CALIFICACION:

PUNTUACION NUMERICA	RANGO O NIVEL
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre

J. DIMENSIONES E ÍNDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES
Métodos de mando	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Apoyo • Libertad de expresión • Solución de problemas
Fuerzas motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Compensaciones • Identificación • Motivación • Trabajo en equipo • Actitudes • Satisfacción
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Dialogar • Iniciativa • Escuchar • Progresar • Amistad • Empatía
Influencia	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Cooperación • Participación • Dirección
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso • Conocimientos • Incentivar • Colaboración
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y metas • Aportes • Aprobación

Control	<ul style="list-style-type: none">• Ayudar• Supervisión• Consecución• Inspección
Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	<ul style="list-style-type: none">• Importancia• Capacitación• Recursos presupuestables

Anexo 3

Tabla de especificaciones

Variable X: Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Ítems
X : Clima organizacional	Métodos de mando	Confianza	10%	5
		Apoyo		
		Libertad de expresión		
		Solución de problemas		
		Ambiente		
	Fuerzas motivacionales	Compensaciones	14%	7
		Identificación		
		Motivación		
		Trabajo en equipo		
		Actitudes		
		Satisfacción		
		Información		
	Comunicación	Dialogar	27%	14
		Iniciativa		
		Escuchar		
		Progresar		
		Amistad		
		Empatía		
	Influencia	Interacción	12%	6
		Cooperación		
Participación				
Dirección				
Determinación				
Toma de decisiones	Aviso	15%	8	
	Conocimientos			
	Incentivar			
	Colaboración			
Planeación	Objetivos y metas	6%	3	
	Aportes			
	Aprobación			
Control	Ayudar	10%	5	
	Supervisión			
	Consecución			
	Inspección			
Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	Importancia	6%	3	
	Capacitación			
	Recursos presupuestables			
TOTAL			100%	51

Fuente: Elaboración propia

Variable Y: Satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	%	Ítems
Y: Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	Interés intrínseco	30%	12
		Variedad		
		Aprendizaje		
		Dificultad		
		Cantidad		
		Éxito		
	Satisfacción con el salario	Control sobre los métodos	10%	4
		Aspecto cuantitativo del sueldo		
	Satisfacción con las promociones	Equidad	5%	2
		Método de distribución		
	Satisfacción con el reconocimiento	Formación	18%	7
		Promover		
	Satisfacción con los beneficios	Felicitaciones	14%	6
		Distinciones		
Criticas				
Pensiones				
Satisfacción con las condiciones de trabajo	Seguros médicos	10%	4	
	Vacaciones			
	Horarios			
	Descansos			
Satisfacción con la supervisión	Composición física	8%	3	
	Ventilación			
	Temperatura			
Satisfacción con los colegas de trabajo	Inspección	5%	2	
	Habilidades técnicas			
	Relaciones humanas			
Satisfacción con la compañía y la dirección	Competencias	100%	40	
	Apoyo			
		Amistad		
		Política de beneficios		
		Salario		
TOTAL			100%	40

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4

Instrumento de recopilación de datos

Variable X: Clima organizacional

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a), muy buenos días mi nombre es Ericelis Jaqueline Matos Herbozo, alumna de la escuela de Ciencias empresariales de la carrera de Administración de la universidad Cesar vallejo, es grato dirigirme hacia usted para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene por finalidad obtener información sobre el Clima organizacional en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús del distrito de San Juan de Miraflores, 2017. Le hacemos su conocimiento que este instrumento es anónimo y el resultado que se obtenga es de uso exclusivo para la investigación a realizar.

Agradezco la atención y la colaboración respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación se presenta una serie de preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

Nº	LEYENDA
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Métodos de mando	Confianza					
	1	En la institución, los superiores tienen plena confianza en sus colaboradores.				
	2	En la institución, los colaboradores, a su vez, tienen plena confianza en sus superiores.				
	Apoyo					
	3	Los superiores muestran un comportamiento de apoyo hacia los colaboradores.				
	Libertad de expresión					
	4	En la institución, los colaboradores se sienten libres de discutir sobre las cosas de gran importancia sobre sus puestos de trabajo con sus superiores.				
	Solución de problemas					
5	Los superiores ayudan en la solución de los problemas en su puesto de trabajo a los colaboradores.					

Fuerzas motivacionales		Ambiente					
	6	Los colaboradores consideran que las condiciones del ambiente de trabajo, son adecuados para la realización eficiente de sus tareas diarias.					
		Compensaciones					
	7	La institución siempre brinda compensaciones a los colaboradores, por el cumplimiento exitosos de su trabajo.					
		Identificación					
	8	En la institución, los colaboradores se identifican con el trabajo que le corresponde realizar.					
		Motivación					
	9	Las fuerzas motivacionales en la institución, se refuerzan de manera sustancial y acumulativa, dado que es de gran importancia.					
		Trabajo en equipo					
	10	Los superiores y colaboradores trabajan en conjunto para la consecución de las metas propuestas por la institución.					
		Actitudes					
	11	Las actitudes de los superiores son favorables y cooperativas en la institución.					
		Satisfacción					
	12	Los colaboradores sienten una satisfacción relativamente alta en la institución, con respecto a las compensaciones, la supervisión y los propios logros.					
Comunicación		Información					
	13	En la institución se brinda a los colaboradores, información clara y precisa, sobre las funciones a realizar.					
	14	Los superiores comparten voluntariamente información relevante acerca de la institución con los colaboradores.					
		Dialogar					
	15	En la institución, el grado de la comunicación entre superiores y colaboradores es bastante buena.					
	16	En la institución los superiores siempre se comunican con los colaboradores de una manera cordial.					
	17	La comunicación descendente por los superiores son aceptados por los colaboradores.					
	18	En la institución, los colaboradores ejercen una comunicación ascendente con sus superiores.					
	19	La comunicación con sus compañeros de trabajo en la institución, es fluida.					
	20	Los superiores permiten que los colaboradores se comuniquen con ellos de manera permanente.					
		Iniciativa					
	21	Los colaboradores sienten responsabilidad por iniciar una comunicación ascendente de manera precisa con sus superiores.					
		Escuchar					
	22	Los superiores solo escuchan a los colaboradores, la información que ellos quieren escuchar, otra información es restringida y filtrada.					
	Progresar						

	2 3	Cree usted que en la institución es necesario mejorar la comunicación ascendente.						
		Amistad						
	2 4	Las percepciones de los superiores y colaboradores unos a otros, son bastante buenos, permitiéndoles entablar una amistad prospera.						
	2 5	En la institución, la amistad entre superiores y colaboradores es bastante buena.						
		Empatía						
	2 6	Los superiores saben y entienden los problemas a los que se enfrentan los colaboradores día a día.						
Influencia		Interacción						
	2 7	En la institución, la interacción entre superiores y colaboradores es extensa y amistosa, con alto grado de confianza y responsabilidad.						
		Cooperación						
	2 8	En la institución se practica el trabajo en equipo, permitiéndoles trabajar en conjunto por un objetivo en común.						
		Participación						
	2 9	En la institución los superiores permiten que los colaboradores participen en el desarrollo de los objetivos y metas propuestos por la institución.						
	3 0	En la institución los colaboradores sienten que tienen la capacidad de participar en el desarrollo de los objetivos y metas propuestos por la institución.						
		Dirección						
3 1	Los superiores tienen la capacidad suficiente para poder ejercer una administración adecuada, permitiendo el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la institución.							
3 2	En la institución existe una estructura altamente efectiva, que permiten a los superiores, ejercer una administración adecuada en todas las áreas de la institución.							
Toma de decisiones		Determinación						
	3 3 3	En la institución las decisiones principales son tomadas por los superiores y las decisiones específicas por los colaboradores, siempre y cuando sean aprobadas por los superiores antes de ponerlos en acción.						
	3 4	Para la toma de decisiones principales y específicas, los superiores y colaboradores, son conscientes de los problemas que existe en la institución.						
	3 5	En la institución las decisiones generalmente se toman en niveles más altos y no en los niveles, donde existe la información más adecuada y precisa.						
		Aviso						
	3 6	En la institución, las informaciones son completas, claras y precisas, para la correcta toma de las decisiones principales y específicas.						
		Conocimientos						
	3 7	Para la toma de decisiones en la institución, se utilizan los conocimientos técnicos y profesionales.						
		Incentivar						
	3 8	Los procesos de toma de decisiones ayuda a crear las motivaciones necesarias en aquellas personas que llevan a cabo, las tomas de decisiones.						
	Colaboración							
3 9	Los colaboradores participan en la toma de decisiones que son relacionados con su trabajo							

	40	En la institución los colaboradores ejercen la toma de decisiones en conjunto con sus compañeros, fomentando el trabajo en equipo.						
Planeación		Objetivos y metas						
	41	Los objetivos y metas de la institución se establecen tras la discusión con los superiores y colaboradores de los problemas y acciones planificadas.						
		Aportes						
	42	Sus superiores les permiten a los colaboradores, participar por su experiencia y conocimiento para establecer estrategias y directrices de acciones en la institución.						
		Aprobación						
	43	Los objetivos y metas establecidos por la institución, son aceptados por todos los colaboradores de la institución.						
Control		Ayudar						
	44	Los superiores ayudan a los colaboradores, a que su desempeño en sus actividades diarias sea de manera exitosa.						
		Supervisión						
	45	Los superiores ejercen una supervisión muy estricta, influyendo en que los colaboradores, se estresen rápidamente en su área de trabajo.						
	46	La supervisión por sus superiores, es de manera exitosa, permitiéndoles a los colaboradores la realización de sus actividades de manera eficiente.						
		Consecución						
	47	En la institución, los superiores y colaboradores trabajan en conjunto para la consecución exitosa de las actividades diarias que se realiza en cada área de trabajo.						
		Inspección						
	48	El control utilizado por los superiores hacia los subordinados, permiten que los colaboradores, cumplan sus actividades diarias de manera eficiente.						
Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento		Importancia						
	49	La institución brinda bastante importancia al adiestramiento y capacitación de los colaboradores.						
		Capacitación						
	50	En la institución brinda capacitación constantemente a los colaboradores, permitiéndoles mejorar en sus actividades diarias.						
		Recursos presupuestables						
	51	Los recursos presupuestables en la institución, son adecuados para el adiestramiento y la capacitación de los colaboradores en la institución.						

Variable Y: Satisfacción laboral

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a), muy buenos días mi nombre es Ericelis Jaqueline Matos Herbozo, alumna de la escuela de Ciencias empresariales de la carrera de Administración de la universidad Cesar vallejo, es grato dirigirme hacia usted para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene por finalidad obtener información sobre la Satisfacción laboral de los colaboradores en la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús del distrito de San Juan de Miraflores, 2017. Le hacemos su conocimiento que este instrumento es anónimo y el resultado que se obtenga es de uso exclusivo para la investigación a realizar.

Agradezco la atención y la colaboración respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación se presenta una serie de preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

N°	LEYENDA
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL							
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA					
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
		1	2	3	4	5	
Satisfacción con el trabajo	Interés intrínseco						
	1	La institución genera en sus colaboradores un interés propio hacia las tareas a realizar en su centro de trabajo.					
	2	Los colaboradores están satisfechos con las tareas asignadas adicionalmente por sus superiores, ya que sus funciones no se ven afectadas con otras tareas a realizar.					
	Variedad						
	3	Los colaboradores se encuentran conformes con la variedad del trabajo, ya que día a día aprenden cosas nuevas.					
	4	La variedad de trabajo genera malestar e incomodidad en los colaboradores, porque se modifican los procedimientos sin información oportuna.					
	Aprendizaje						
	5	La institución ofrece a sus colaboradores la oportunidad de aprender mediante capacitaciones oportunas.					
	6	Las oportunidades de aprendizaje son para todos los colaboradores, sin exclusión, puesto que todos acceden a capacitarse sin resistencia porque se coordinan los horarios.					
	Dificultad						
7	Las dificultades en las labores que realiza son superadas generalmente con total autonomía.						
8	Lo superiores ayudan a los colaboradores a solucionar las dificultades que tienen en su área de trabajo.						
Cantidad							

	9	La cantidad de trabajo es repartido equitativamente entre los colaboradores.							
	10	Cree usted que la cantidad de trabajo es un problema para el desempeño de los colaboradores, dado que involucra ampliación de jornada laboral.							
		Éxito							
	11	Considera que las posibilidades de éxito son muchas para los colaboradores, por el hecho de que en la empresa existe línea de carrera.							
		Control sobre los métodos							
	12	Los métodos de trabajo se adecuan a los perfiles profesionales de cada uno de los colaboradores.							
		Aspecto cuantitativo del sueldo							
Satisfacción con el salario	13	La remuneración que brinda la empresa está de acuerdo a las remuneraciones del mercado.							
		Equidad							
	14	Usted está de acuerdo con la equidad de la remuneración que se le otorga.							
		Métodos de distribución							
	15	Los métodos de distribución de las remuneraciones están en función al cargo de cada colaborador.							
	16	La institución se preocupa por los métodos de distribución de las remuneraciones.							
Satisfacción con las		Formación							
	17	Tiene usted oportunidades de formación dentro de la institución.							
		Promover							
	18	La institución brinda a todos los colaboradores oportunidades de promoción.							
Satisfacción con el		Felicitaciones							
	19	La institución felicita a los colaboradores cuando realizan y terminan un buen trabajo en los plazos establecidos.							
		Distinciones							
	20	La institución otorga a los colaboradores distinciones por la tarea realizada de manera eficiente, dentro de su área de trabajo.							
		Críticas							
	21	Las críticas por el trabajo realizado por usted son tomadas como experiencia, permitiéndoles mejorar en su desempeño.							
Satisfacción con los beneficios		Pensiones							
	22	La institución abonada su pensión en el tiempo establecido por la ley.							
		Seguros médicos							
	23	La institución cumple con brindar el seguro médico de sus colaboradores.							
	24	Los seguros médicos cubren todas las enfermedades y prevenciones, sin discriminación.							
		Vacaciones							
	25	Las vacaciones de los colaboradores son programadas conforme a la ley y se respetan.							
Satisfacción		Horario							
	26	Los horarios de trabajo son establecidos de acuerdo a ley.							
	27	La ampliación de su horario de trabajo genera un pago adicional.							

		Descansos						
	28	Los descansos son establecidos por su jefe inmediato y aceptados por el colaborador.						
		Composición física						
	29	La composición física del lugar de trabajo es adecuado, permitiéndoles realizar sus funciones de manera eficiente.						
		Ventilación						
	30	La ventilación de los ambientes de trabajo, les permite a los colaboradores realizar sus funciones con toda comodidad.						
		Temperatura						
	31	La temperatura de los ambientes de trabajo, les permite a los colaboradores, tener confort para realizar sus funciones de forma satisfactoria.						
Satisfacción con la supervisión		Inspección						
	32	El estilo de supervisión de sus superiores es idóneo, puesto que carece de arbitrariedad.						
	33	Está usted de acuerdo con el estilo de supervisión actual.						
		Habilidades técnicas						
	34	La supervisión de sus superiores le permite a usted demostrar sus habilidades técnicas en sus actividades.						
		Relaciones humanas						
	35	La relación con sus superiores, es de manera cordial y tolerante.						
Satisfacción con los colegas de		Competencias						
	36	La competencia de los compañeros de trabajo es honesta y transparente, convirtiéndose en aprendizaje colaborativo dentro del área de trabajo.						
		Apoyo						
	37	Dentro del área de trabajo usted no se encuentra solo, porque cuenta con el apoyo de sus compañeros de manera permanente.						
	Amistad							
	38	La amistad cultivada con los compañeros va en aumento, dado a que la institución realiza actividades de confraternidad periódicamente.						
Satisfacción con la		Política de beneficios						
	39	La institución tiene como política de beneficios brindar oportunidades a todos los colaboradores.						
		Salario						
	40	Usted se siente satisfecho con el salario que recibe.						

Anexo 5

Instrumento de validación Variable X: Clima organizacional



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. VERTIZ OSORES RICARDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente, Universidad César Vallejo
- 1.3. Especialidad del experto Metodólogo
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Matos Heriberto Erpelis Jacqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					✓

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguna, existe suficiencia para su aplicación.

.....

.....



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

86%

San Juan de Lurigancho 27 Sep del 2017


Firma del experto informante
DNI 40841549

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Flora Bolívar de A.
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC UCV
- 1.3. Especialidad del experto Gestión Pública
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Matos Herbozo Erpelis Jaquereno

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

San Juan de Lurigancho 26 Sep del 2017

Firma del experto informante

DNI 70352413

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUASNABAR Ugarte, Federico A.
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC-UCV
- 1.3. Especialidad del experto FINANZAS-PROYECTOS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Matos Herbojo Erceles Jaqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				70	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			
41	/			
42	/			
43	/			
44	/			
45	/			
46	/			
47	/			
48	/			
49	/			
50	/			
51	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Confirme.

.....

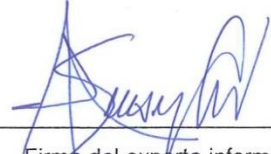
.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho ⁰² de ¹⁰ del 201~~6~~⁸



Firma del experto informante

DNI 8907847

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Chester La Rosa Casero
- 1.2. Cargo e institución donde labora Secretario Académico EP Adiestramiento
- 1.3. Especialidad del experto Economista - MBA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación CIQma Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Matos Heriberto Ercelís Jaquelina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

San Juan de Lurigancho 10 de 10 del 2016

Firma del experto informante
DNI 09574164

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Daniel Contreras Canales
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente UCV Lima Este
- 1.3. Especialidad del experto Maestría en Docencia Universitaria e Investigación
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Matos Heriberto Erpicelis Jaquelme

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70 %	/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70 %	/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70 %	/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				70 %	/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				70 %	/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70 %	/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				70 %	/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				70 %	/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70 %	/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				70 %	/

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

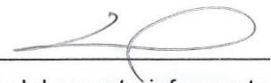
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 23 Sep del 2017


Firma del experto informante
DNI 07215630

Variable Y: Satisfacción laboral



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. VERTIZ OSORES, RICARDO.
 1.2. Cargo e institución donde labora Docente, Universidad César Vallejo.
 1.3. Especialidad del experto Metodólogo.
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Satisfacción Laboral
 1.5. Autor del instrumento Matos Herborgo Erpelis Jaqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					/

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguna, Existe Suficiencia para aplicarlo

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

San Juan de Lurigancho 27 Sep del 2017



Firma del experto informante
DNI ... *40841949*

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Floras Beltrán, Luz A.
 1.2. Cargo e institución donde labora DTC UCV
 1.3. Especialidad del experto Gestión Pública
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Satisfacción Laboral
 1.5. Autor del instrumento Matos Herbozo Ericelis Jaqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

San Juan de Lurigancho 26 Sep del 2017



Firma del experto informante

DNI10352413.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUASNABAR UGANTO FERRERICO A.
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC - UCV
- 1.3. Especialidad del experto FINANZAS-PROYECTOS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Satisfacción laboral
- 1.5. Autor del instrumento Matos Herbozo Eracelis Jaqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				70	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Confirme.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho ⁰² de ¹⁰ del 2016⁴


Firma del experto informante
DNI 0907847

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Cuartas Lozano Oscar
- 1.2. Cargo e institución donde labora Secretario Académico FPA de Gestión
- 1.3. Especialidad del experto Economista - MBA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Satisfacción Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Matos Herbozo Erceles Jaqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho 23 Sep del 2017



Firma del experto informante
 DNI 09574164

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Daniel Cardenas Canales
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente UCV Lima Este
- 1.3. Especialidad del experto Maestría en Docencia Universitaria e Investigación
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Satisfacción Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Matos Herbozo Esperis Jaqueline

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70 %	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				70 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				70 %	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70 %	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				70 %	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				70 %	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70 %	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				70 %	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 25 Sep del 2017


 Firma del experto informante
 DNI 07275636

Anexo 6

Base de datos

	V1D1r1	V1D1r2	V1D1r3	V1D1r4	V1D1r5	V1D2r6	V1D2r7	V1D2r8	V1D2r9	V1D2r10	V1D2r11	V1D2r12	V1D3r13	V1D3r14	V1D3r15	V1D3r16	V1D3r17	V1D3r18	V1D3r19	V1D3r20	V1D3r21	V1D3r22	V1D3r23	V1D3r24	V1D3r25	V1D3r26	V1D4r27	V1D4r28	V1D4r29	V1D4r30	
1	3	4	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
3	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	2	5	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	
5	2	3	2	4	2	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	
6	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
7	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	1	2	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	5	3	5	
9	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	
10	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	2	5	2	2	2	2	3	3	3	3	
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	2	5	2	2	2	2	3	5	3	3	
12	5	3	3	4	5	2	4	5	4	5	4	3	5	3	2	2	5	3	2	3	2	2	4	2	2	2	5	5	5	5	
13	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
14	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	1	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
15	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	
16	4	2	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	
17	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	5	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	
18	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	
19	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	5	3	3	3	
20	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4
21	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	
22	2	4	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	
23	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	1	2	4	5	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	
24	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	
25	3	5	2	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	1	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	
26	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
27	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	5	2	3	2	5	2	2	2	2	3	3	3	3	
28	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4
29	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	
30	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
31	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	5	2	2	4	2	3	2	2	2	2	5	5	5	3	
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
33	3	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	
34	2	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	5	3	5	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	
35	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	
36	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	2	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	
37	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
38	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	
39	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
40	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
41	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
42	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	
44	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
45	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

V1D4t31	V1D4t32	V1D5t33	V1D5t34	V1D5t35	V1D5t36	V1D5t37	V1D5t38	V1D5t39	V1D5t40	V1D6t41	V1D6t42	V1D6t43	V1D7t44	V1D7t45	V1D7t46	V1D7t47	V1D7t48	V1D8t49	V1D8t50	V1D8t51	V2D1t1	V2D1t2	V2D1t3	V2D1t4	V2D1t5	V2D1t6	V2D1t7	V2D1t8	V2D1t9	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	
3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	
3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	
4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	
3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	
3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	
5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	
3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3

V2D1r10	V2D1r11	V2D1r12	V2D2r13	V2D2r14	V2D2r15	V2D2r16	V2D3r17	V2D3r18	V2D4r19	V2D4r20	V2D4r21	V2D5r22	V2D5r23	V2D5r24	V2D5r25	V2D6r26	V2D6r27	V2D6r28	V2D6r29	V2D6r30	V2D6r31	V2D7r32	V2D7r33	V2D7r34	V2D7r35	V2D8r36	V2D8r37	V2D8r38	V2D9r39		
5	2	3	4	1	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
5	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
3	3	4	2	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	4	2	
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	2	5	4	5	4	5	3	5	3	
3	4	3	2	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	2	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
3	2	4	2	1	4	2	4	2	4	2	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	2	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	
3	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	
4	4	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	
5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	2	
3	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	5	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2
5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	
3	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
5	1	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	1	4	5	2	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	1	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	2	2	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	5	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	

V2D9H40	SUMAV1D1	SUMAV1D2	SUMAV1D3	SUMAV1D4	SUMAV1D5	SUMAV1D6	SUMAV1D7	SUMAV1D8	SUMAV1	SUMAV2	V1D1_COD	V1D2_COD	V1D3_COD	V1D4_COD	V1D5_COD	V1D6_COD	V1D7_COD	V1D8_COD	V1_COD	V2_COD
3	14	25	41	19	24	10	18	9	160	144	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
5	18	28	52	25	31	11	20	11	196	157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	18	22	41	20	25	10	17	10	163	133	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	16	25	46	23	26	11	19	9	175	141	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
4	13	28	34	23	26	11	17	10	162	136	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3
3	17	25	53	18	29	9	15	9	175	138	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	17	26	37	21	27	10	18	7	163	138	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4
3	15	25	37	23	25	9	15	10	159	127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
4	20	28	46	22	25	11	17	9	178	153	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
5	15	23	41	18	24	11	18	9	159	140	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
4	18	22	41	22	32	9	16	9	169	149	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	18	30	37	28	26	13	19	11	182	142	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4
4	18	24	55	22	31	12	20	11	193	152	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
3	14	26	35	18	25	9	14	8	149	138	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
3	17	25	37	21	30	10	15	8	163	131	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	18	29	45	28	26	13	18	13	190	134	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3
2	14	24	38	19	32	9	15	9	160	126	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	19	30	51	25	28	12	18	10	193	138	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	14	26	35	21	32	9	17	8	162	140	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
4	21	33	57	28	37	12	17	11	216	179	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5
3	15	21	34	18	30	9	18	11	156	127	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3
5	15	27	34	22	26	12	16	10	162	152	3	4	2	4	3	5	3	4	3	4
3	16	25	36	20	25	9	16	9	156	123	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	20	23	53	22	29	10	17	11	185	150	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	18	33	46	27	38	13	17	11	203	169	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5
4	19	25	52	21	29	12	19	8	185	150	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4
3	16	23	38	18	24	9	17	9	154	137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	23	33	61	29	40	13	18	11	228	174	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	17	24	44	23	25	13	19	11	176	133	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3
3	13	22	33	19	24	9	17	11	148	113	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3
5	23	29	38	28	38	13	18	11	198	178	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5
4	20	27	44	24	32	12	18	12	189	141	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
2	12	23	45	18	24	11	17	9	159	135	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	21	27	46	26	38	13	18	12	201	178	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5
4	18	23	54	19	31	11	19	10	185	154	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	17	29	45	28	26	13	22	11	191	125	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3
5	23	34	67	29	38	13	24	13	241	189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	19	26	35	22	25	11	17	11	166	153	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4
3	17	25	52	19	25	11	16	11	176	154	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	19	24	46	19	31	10	20	10	179	157	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	16	24	39	20	25	10	16	10	160	154	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	16	23	51	21	25	11	17	9	173	126	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	15	21	35	19	30	11	15	9	155	135	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
4	18	26	43	22	25	11	17	11	173	133	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
3	13	22	35	18	31	9	15	9	152	108	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
4	16	22	40	19	25	9	16	10	157	130	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	21	27	55	23	31	12	19	12	200	154	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3	15	21	44	19	25	9	17	9	159	120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	15	22	42	20	24	9	17	9	158	134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	15	21	43	20	24	9	15	10	157	133	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

Anexo 7

Gráfico de barras

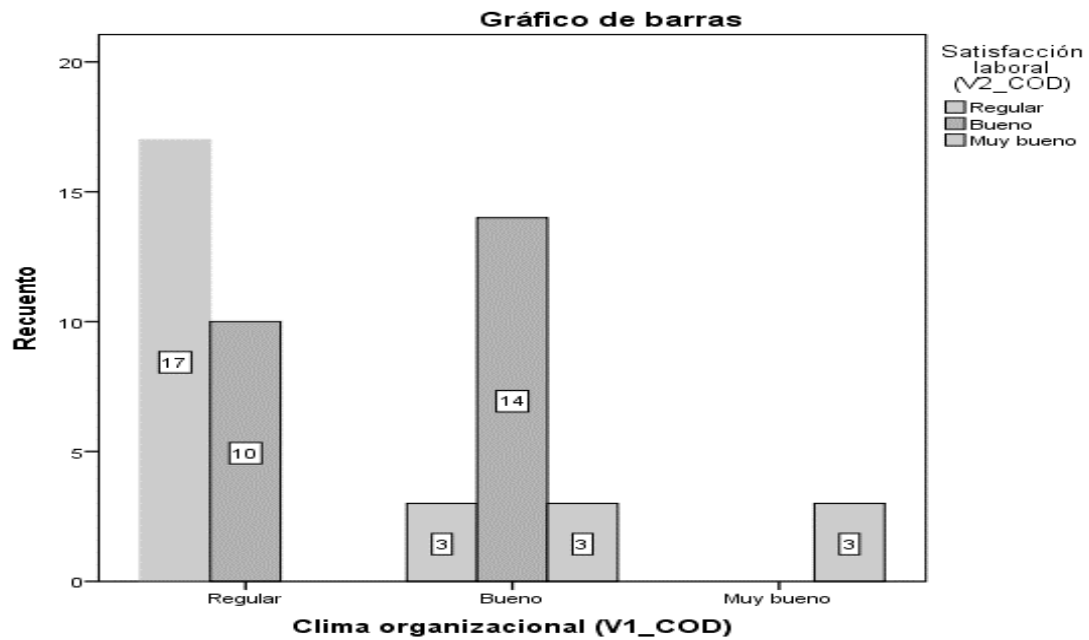


Figura 1. Gráfico de barras de Clima organizacional y Satisfacción laboral

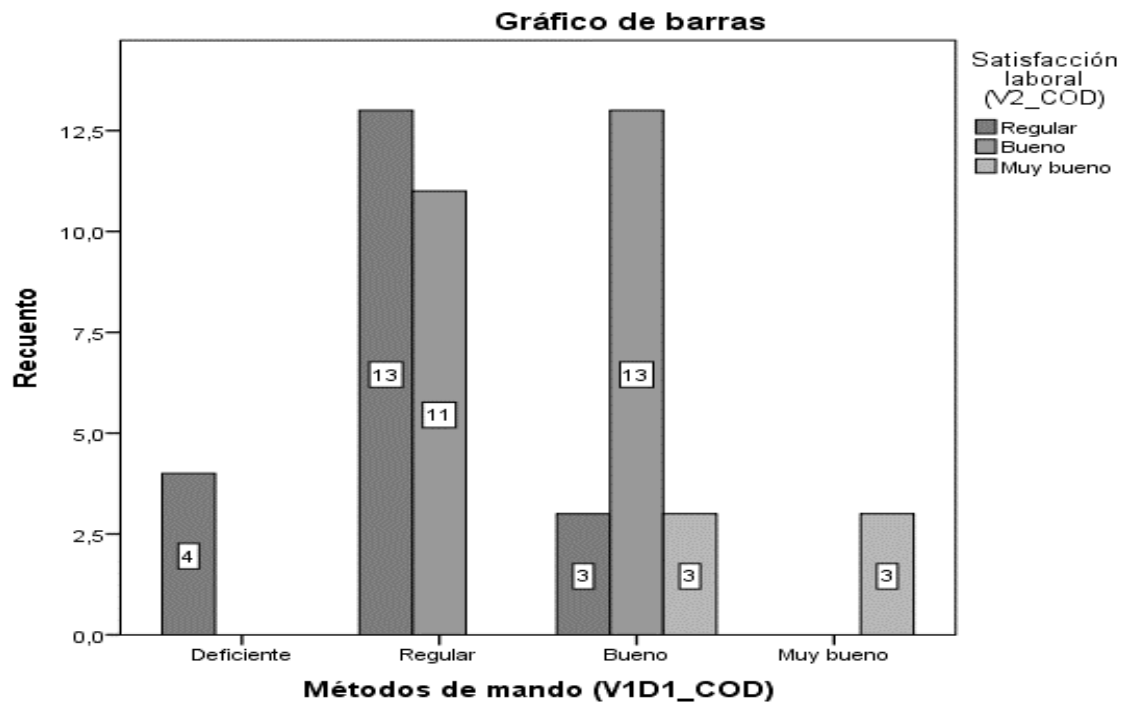


Figura 2. Gráfico de barras de Métodos de mando y Satisfacción laboral

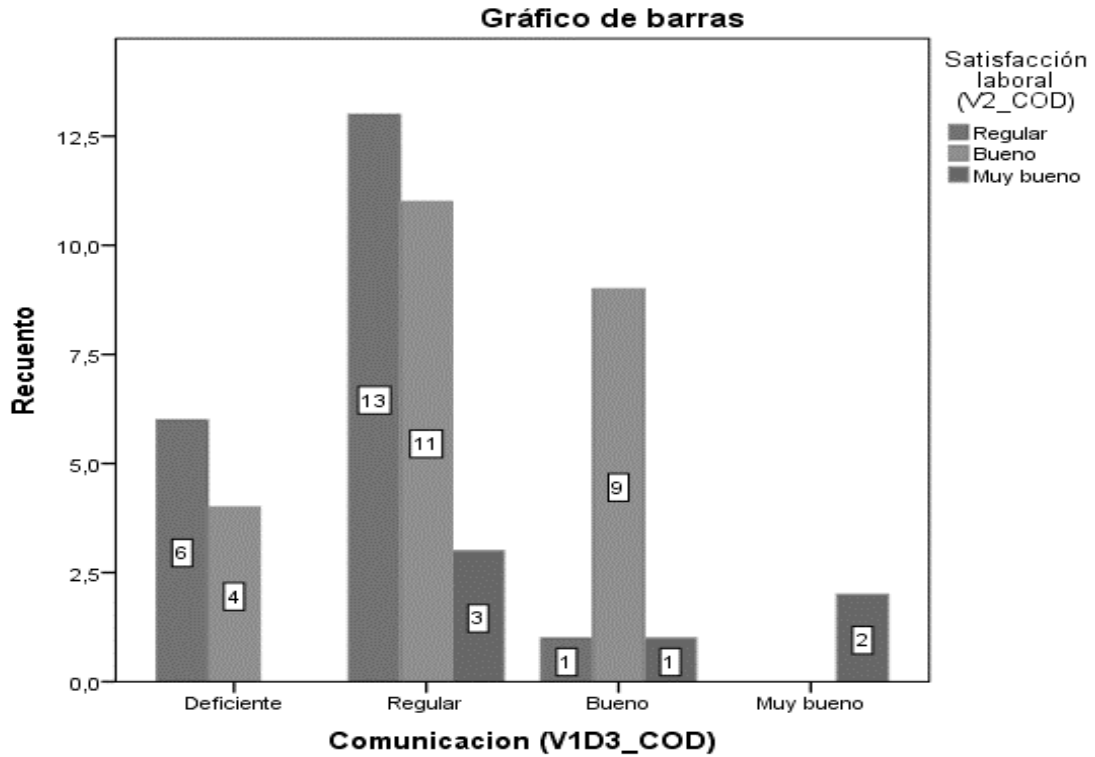


Figura 3. Gráfico de barra de Fuerzas motivacionales y Satisfacción laboral

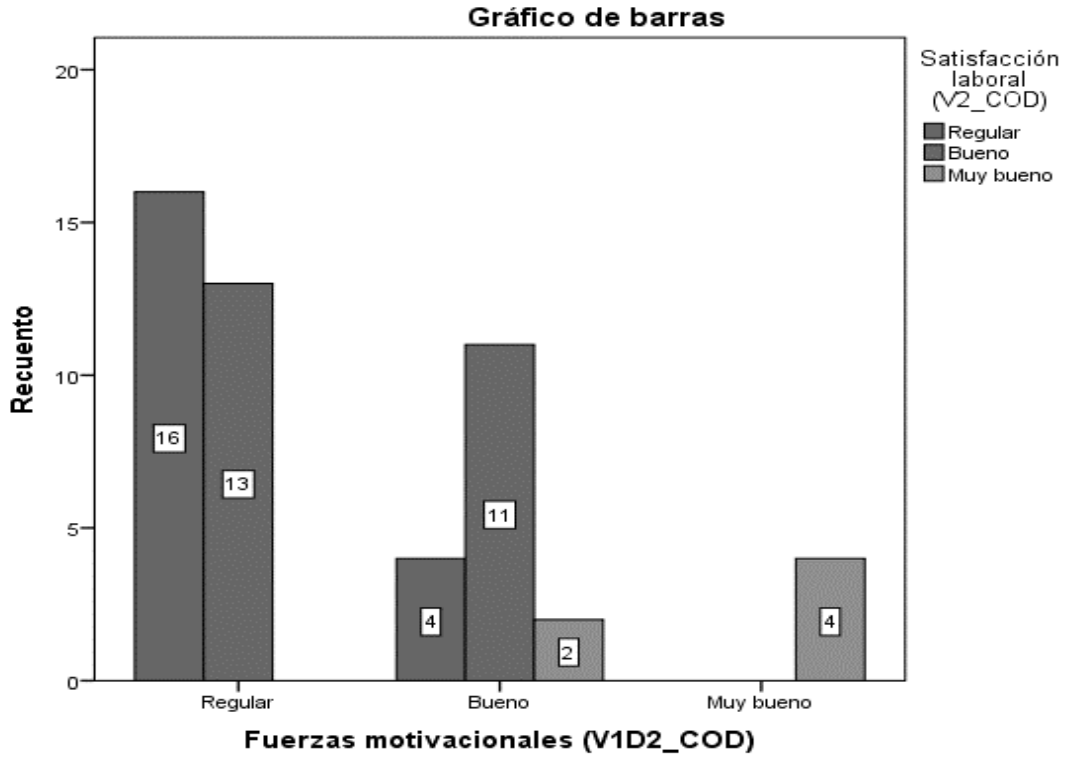


Figura 4. Gráfico de barra de Comunicación y Satisfacción laboral

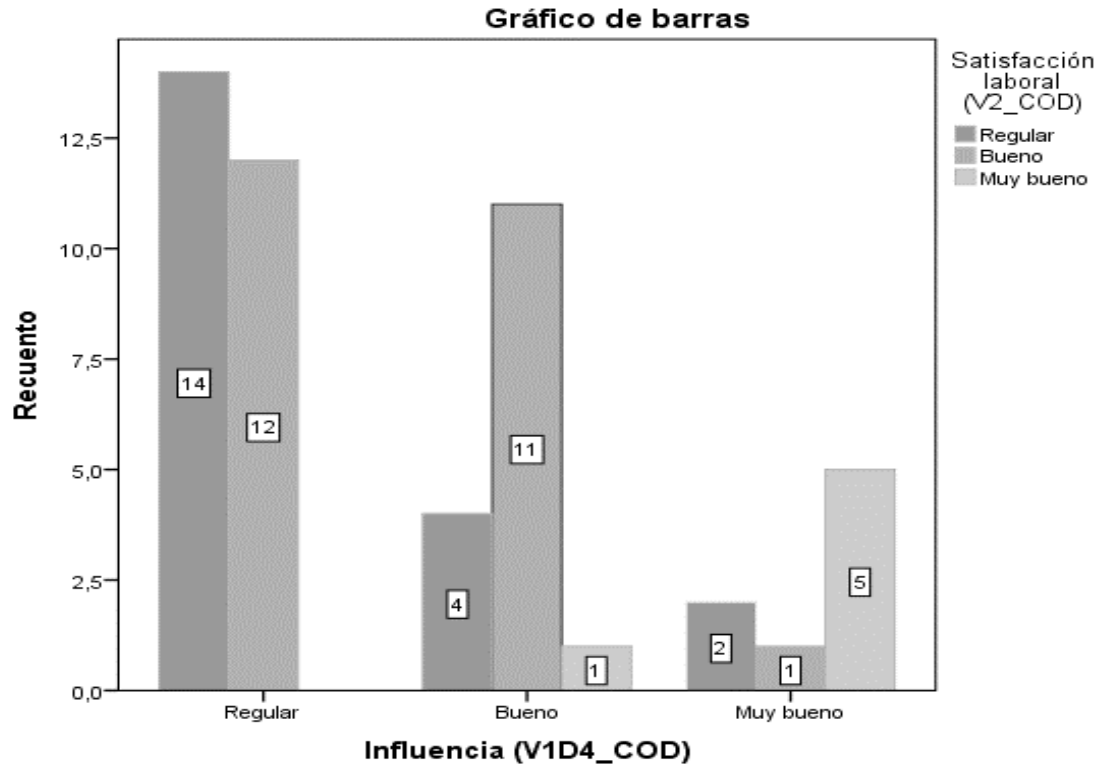


Figura 5. Gráfico de barra de Influencia y Satisfacción laboral

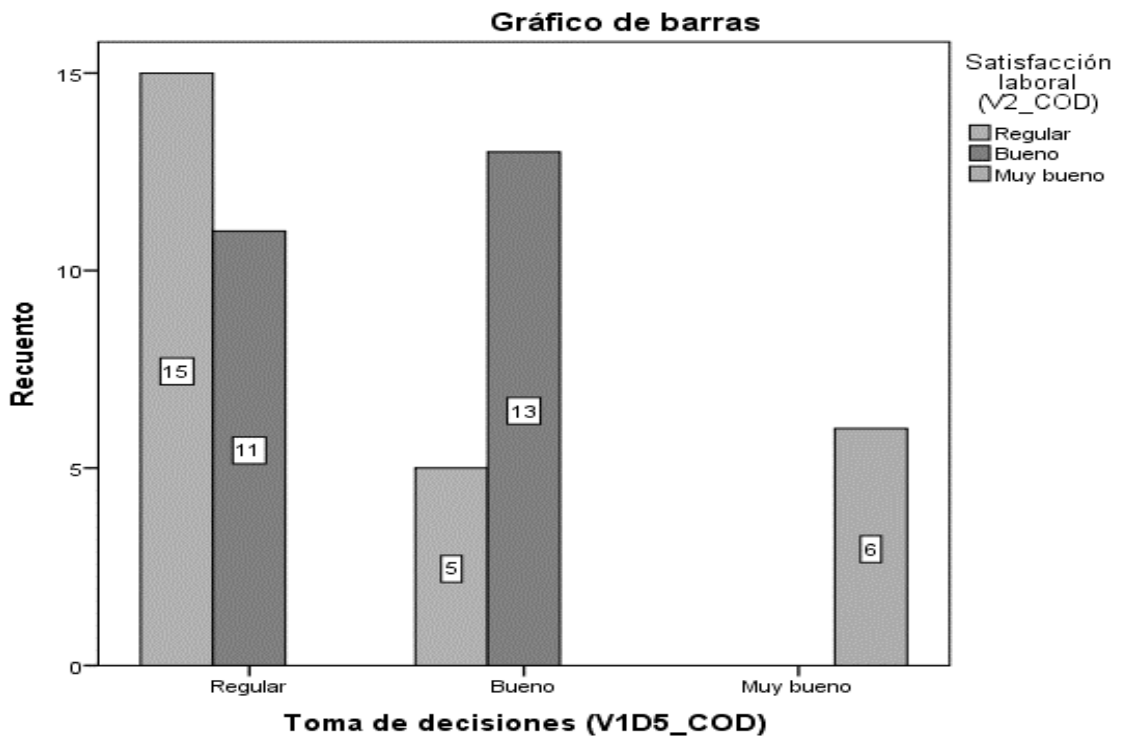


Figura 6. Gráfico de barra de Toma de decisiones y Satisfacción laboral

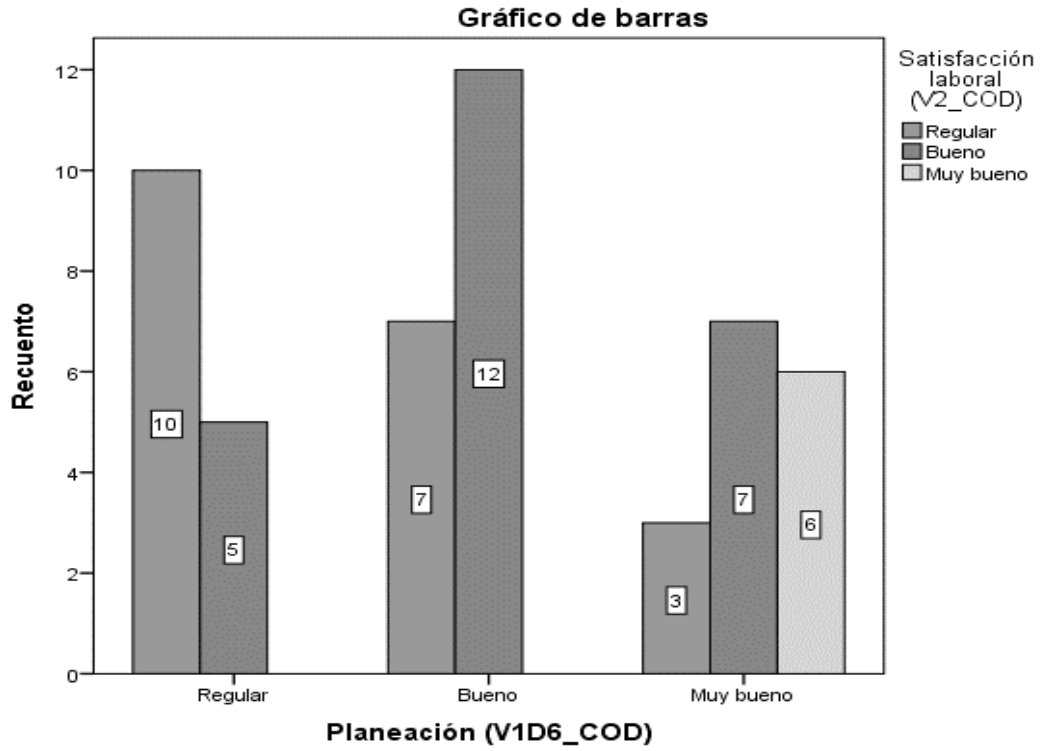


Figura 7. Gráfico de barra de Planeación y Satisfacción laboral

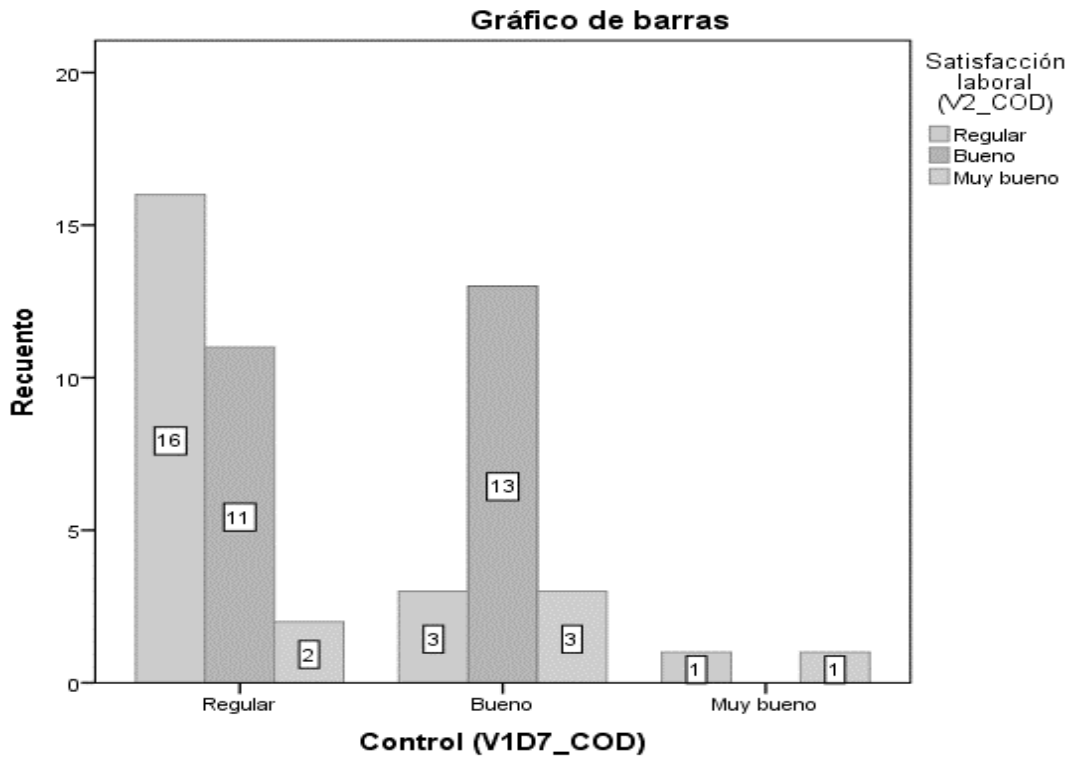


Figura 8. Gráfico de barra de Control y Satisfacción laboral

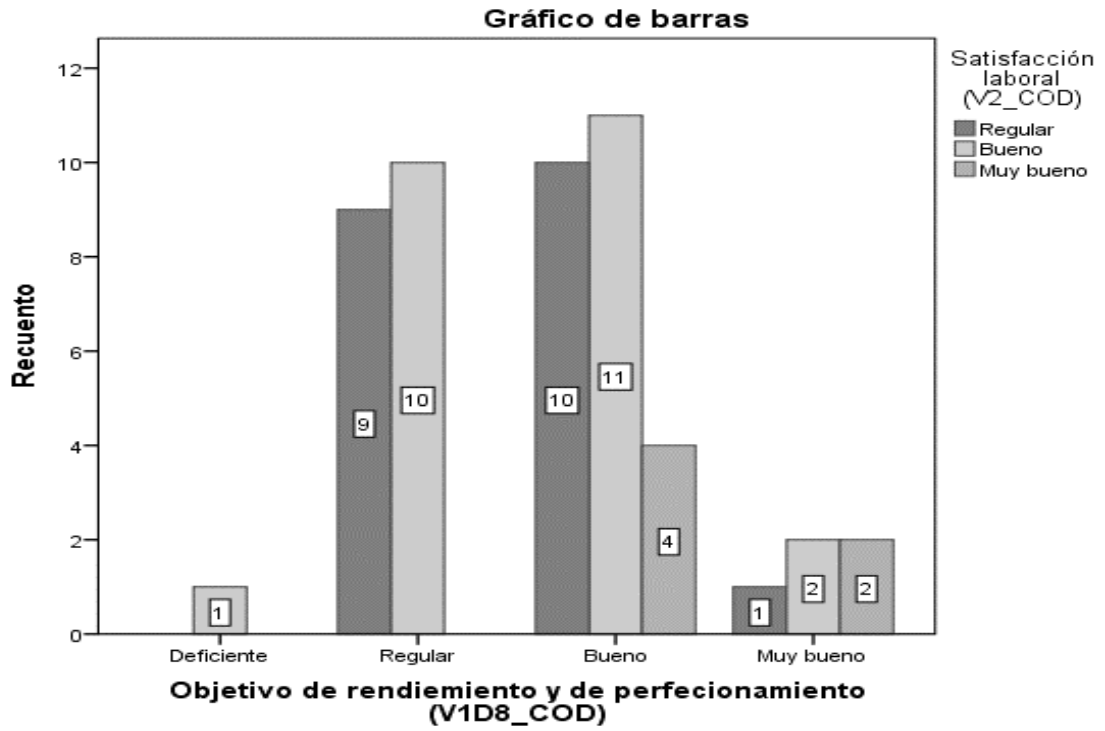


Figura 9. Gráfico de barra de Objetivo de rendimiento y de perfeccionamiento y Satisfacción laboral

Anexo 9

Autorización de la institución



CLÍNICA ASOCIACIÓN MILAGRO DEL DIVINO NIÑO JESÚS

Dir. Ismael Escobar 329 San Juan de Miraflores ~~Dist.~~ San Juan de Miraflores
Pamplona Baja

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Por medio del presente constato que la (Srta.) Ericelis Jaqueline Matos ~~Herbozo~~ estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, se le brindó la autorización para la realización de su Trabajo de investigación titulado "Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús", permitiéndole así reunir información importante que le permita desarrollar su trabajo de investigación satisfactoriamente. Teniendo el plazo como fecha de inicio el 01 de Enero del 2017 y como fecha de culminación el 31 de Diciembre del 2017.

San Juan de Miraflores 15 de Octubre del 2017

 CLÍNICA DIVINO NIÑO JESUS
ORDEN DE MILTA

LIC. JUDITH PÉREZ PINTO
ADMINISTRADORA GENERAL



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo Matos Herbozo, Ericelis Jaqueline con DNI N° 74454278, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Asociación Milagro del Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores.”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 De Diciembre del 2017

Apellidos y Nombres del Autor Matos Herbozo, Ericelis Jaqueline	
DNI: 74454278	
ORCID: ORCID: 0000-0002-7669-0998	