



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de
una clínica de Chimbote, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gonzales Moncada, Ysabel Cristina (orcid.org/000-0003-4889-240X)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericsson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Con eterno amor a Dios, porque sin el nada de esto hubiera sido posible. A mis Padres, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda seguir adelante.

Gonzales Moncada, Ysabel Cristina

AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo, quien me formo con docentes capacitados, donde me brindaron su apoyo y la oportunidad de integrar conocimientos y mucha experiencia.

A mi asesor, Dr. Castillo Saavedra Ericsson Félix, gracias por sus importantes sugerencias y aportes durante el desarrollo y culminación de mi tesis. A las autoridades de la clínica privada de la ciudad de Chimbote por darme la autorización de poder ejecutar mi investigación. Asimismo, a los trabajadores de la clínica que participaron desinteresadamente en la evaluación.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS.....	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.1.1 Tipo de investigación	18
3.1.2 Diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.3.1 Población.....	20
3.3.2 Muestra.....	20
3.3.3 Muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de frecuencias por Niveles de la variable clima organizacional.....	23
Tabla 2. Tabla de frecuencias por Niveles de la variable satisfacción laboral.....	24
Tabla 3. Matriz de correlaciones por dimensiones del Clima Organizacional y Satisfacción laboral	25
Tabla 4. Nivel de correlación Clima Organizacional y Satisfacción laboral.....	26

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chicbote, 2022, para esto se establece en la hipótesis que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chicbote empleando una metodología, descriptiva no experimental y haciendo uso de dos cuestionarios aplicados a una población de 30 trabajadores. Como resultado se obtuvo que en cuanto a la relación que existe entre el clima organizacional se tuvo un nivel de 87% en alto y la satisfacción laboral con un nivel de 93% para los trabajadores de una clínica privada de Chicbote. Se afirma que existe una relación del 0.88 entre ambas variables con nivel de significancia ($p=0,00$) concluyendo que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: clima, organizacional, satisfacción, cultura, potencial.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of a clinic in Chimbote, 2022, for this it is established in the hypothesis that there is a relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of a Chimbote clinic using a non-experimental descriptive methodology and using two questionnaires applied to a population of 30 workers. As a result, it was obtained that in terms of the relationship between the organizational climate, a level of 87% was high and job satisfaction with a level of 93% for the workers of a private clinic in Chimbote. It is stated that there is a relationship of 0.88 between both variables with a level of significance ($p=0.00$), concluding that there is a strong relationship between the organizational climate and job satisfaction.

Keywords: climate, organizational, satisfaction, culture, potential.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años con los estudios centralizados, se ha encontrado que en el mundo existe un incremento de la productividad de los colaboradores, en todas las áreas y sectores, parte de este éxito se debe a la mejora continua de la tecnología y las habilidades. Una de las partes más importantes de las empresas es conseguir un adecuado clima organizacional, un ambiente donde los empleados puedan mantener una constante relación entre comodidad y recompensa, unir este y otros factores son los medios que permiten que una empresa pueda llegar a tener su máximo potencial (Andrea, 2017).

En cuanto al clima organizacional es posible encontrar los factores que los relacionen con la satisfacción laboral, entendiendo esta variable como la capacidad de los trabajadores de sentir una emoción positiva que los relacione con su entorno de trabajo, mejorando tanto su capacidad para rendir como sus indicadores productivos, siendo capaces de resolver problemas. De esta forma, un trabajador satisfecho puede llegar a ser un 12% más productivo durante ese tiempo (Furnham, 2017).

En el Perú, no existe, en la mayoría de empresas, modelos de calidad para evaluar el clima organizacional, incluso las leyes laborales están retrasadas respecto al estándar internacional, por ejemplo, la jornada laboral actual es de 48 horas semanales siendo este tiempo de trabajo uno de los más altos de Latinoamérica, donde el menor tiempo laboral lo tiene Uruguay con 40 horas semanales (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

Según el Ministerio de Trabajo, solo 3 de 4 trabajadores formales cuentan con un contrato laboral, donde el sueldo promedio de 1215 soles, se encuentra por debajo del costo de vida de 1950 soles, además la falta de control de las leyes laborales suscitan constantemente abusos, solo en el 2020 se recibieron 1700 solicitudes para la denuncia de la vulnerabilidad de los derechos laborales, donde existen casos desde la falta de seguridad mínima en el trabajo hasta casos de acoso sexual, hostigamiento, deterioro de la salud mental y física de los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

Los niveles de satisfacción laboral pueden encontrarse en problemas, más aun después de la pandemia, pues existe una masiva cantidad de renunciadas, por ejemplo, en el caso de Estados Unidos durante la pandemia, 4.5 millones de trabajadores dejaron sus puesto alegando la busca de mejores posiciones laborales, dejando en claro que sus condiciones actuales no son suficientes para satisfacer sus necesidades, sobre todo cuando el 83% de los trabajadores no cuentan o no están inscritos en algún sindicato que intente cumplir sus necesidades laborales, en ejemplo reciente se tiene a la multinacional Amazon, que cuenta con masivos testimonios de trabajadores que ejercen incluso rompiendo leyes laborales establecidas hace más de un siglo, donde sus empleadores les exigen jornadas laborales de 11 horas, dando un incremento del 33% de accidentes graves entre el año 2016 y 2019 (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

A nivel social, el estudio se justifica porque la satisfacción laboral es una aspiración que toda organización que quiere mantenerse en el tiempo debería alcanzar, una empresa que llega a carecer de las condiciones idóneas para brindar un adecuado clima laboral y organizacional, puede fallar cuando la competencia aumenta y cabe la posibilidad que los mejores y más excelentes colaboradores puedan optar por abandonar sus puestos de trabajos por mejores prestaciones y lugares de trabajo. Una entidad no solo debe enfocarse en el valor monetario sino en mantener su talento humano y buscando una mayor satisfacción laboral.

En la institución se cuenta actualmente con un grupo de trabajadores que fueron encuestados para investigar el tipo de relación entre las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral, el clima organizacional referido no es el adecuado, al igual que la satisfacción laboral, por lo que se aplicó un marco teórico para describir, bajo el instrumento metodológico aplicado, el contraste de la hipótesis.

A nivel metodológico, se tiene como labor principal aplicar la recolección de datos en la empresa que sirve como caso de estudio, donde se ha diseñado un instrumento específico para obtener los resultados y conocer los pormenores de la institución que también es importante, dado que el entorno laboral, es reflejo de una

empresa que tiene unas buenas prácticas laborales y que aprecia el trabajo de los responsables celebrando los logros cumplidos que son compartidos por igual en la institución. Actualmente existe solo un pequeño control generalizado obtenido de una encuesta aplicada a los trabajadores, pero no existe un adecuado registro o evidencias del estado del clima organizacional a nivel de institución, dado que la administración, desde sus diversas sedes, solo centraliza en el área de recursos humanos de su sede central en Lima, dejando las sedes de provincias con visitas periódicas para ver el estado actual del personal.

Para la formulación problemática de la labor de investigación, se reconocen los principales factores que involucran el clima organizacional, que generan un alto nivel de satisfacción laboral, en este caso de estudio, de una clínica privada, debería existir experiencias marcadamente positivas para que exista un adecuado clima organizacional, así como también, el rol del profesional debe generar un buen desempeño dentro de la empresa siendo reconocido por sus labores y siendo recompensado de manera continua.

Cuando se habla del clima organizacional, nos referimos a un aspecto importante para el desarrollo de cualquier empresa, pues estas tienen como base el mejoramiento de su productividad, bajo esta visión el desempeño de sus trabajadores va a tener relación con su ambiente donde laboran, es por esto que se resalta que genera un antes y después cuando se observa a profundidad.

Por lo que como investigadora paso a establecer la siguiente formulación problemática: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote 2022?

Con la hipótesis alterna que es, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote, 2022, mientras, que la hipótesis nula es que, no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica.

Mientras se detalla con el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote, 2022.

Con los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Chimbote, 2022.

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote, 2022.

Establecer relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes iniciamos con las investigaciones en el ámbito internacional donde encontramos:

Para Carballo (2018), que realizó un trabajo de naturaleza descriptiva, cuyo objetivo fue el identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores donde se estudió durante los últimos dos periodos, donde su tipo de investigación fue descriptivo observacional, en un mismo periodo temporal. Esta investigación se aplicó a 95 trabajadores, obteniéndose que el 76% de trabajadores calificaron como favorable el clima organizacional de la empresa y el 42% indicó que se encontraba cómodo en su área de trabajo.

En cuanto a otra investigación, Contreras (2017) estudió las variables de satisfacción laboral y clima organizacional empleando una metodología transversal de naturaleza descriptiva, aplicando un instrumento a 113 profesionales donde se concluyó que, dejando los factores de edad, situación civil o nivel profesional de los encuestados, la satisfacción laboral tuvo un 75% de relación con el clima organizacional, siendo el factor más relevante la dimensión de potencial humano.

Mientras, Cobos (2018) en la investigación que describe el ambiente organizacional en su relación con el nivel de satisfacción, que tuvo como metodología un estudio transversal de carácter descriptivo, en dicha investigación se evaluó a 95 profesionales empleándose una encuesta donde se midió, a nivel de escala, ambas variables estudiadas, los resultados obtenidos fueron que existe una correlación del 0.65 entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

En la investigación de Salazar (2018), se entabló el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y las garantías de satisfacción del personal administrativo de un hospital; el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional; donde la población fue formada por 46 trabajadores administrativos. Los resultados fueron que el 56,5% presenta un alto nivel según la escala, el 36,9% presentó un nivel medio y el 6,5% se encuentra insatisfecho; respecto a la prueba de hipótesis se tiene que se encontró una fuerte relación directa entre el ambiente organizacional y las garantías de satisfacción.

La investigación de Juárez (2019) donde buscaba la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, aplicada en el hospital departamental Mario Correa Rengifo, con una metodología descriptiva correlacional, aplicada a una muestra donde se seleccionó aleatoriamente una muestra de 165 trabajadores, dieron como hallazgos que el 62% de profesionales calificaron con un nivel alto el clima organizacional y un 65% con un nivel alto en la satisfacción laboral.

Para las investigaciones a nivel nacional se recolectó las siguientes investigaciones:

La investigación de Saldaña (2020), sobre el ambiente laboral y satisfacción del personal en el área de salud de emergencia; el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, con una muestra poblacional conformada por 60 profesionales de salud en emergencia. Los resultados que se obtuvieron fueron que el valor de Rho de Spearman = 0.650, con el nivel del 0,01 de significancia; indicando que se demostró una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia.

Un estudio de Pinedo (2018) realizado en una clínica, cuya finalidad fue detallar cual es el tipo de relación que existe entre dichas variables en el personal de salud que labora en dicha institución. En cuanto a la metodología empleada, fue un estudio no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 48 trabajadores donde se halló un vínculo estrecho y un nivel moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluye que la mayor parte de los profesionales, cercano al 60%, afirman estar satisfechos de laborar en la institución.

Apancho (2020) realizó una investigación realizada en el Hospital Regional Honorio Delgado, para lo cual se empleó una muestra total de 105 enfermeras que respondieron a una encuesta por cada variable de estudio, como resultado se obtuvo que existía una fuerte relación entre el ambiente organizacional y el reconocimiento laboral con una metodología empleada, de carácter descriptivo, donde se generó un resultado de 70% de relación en las variables de estudio aplicando una encuesta a los colaboradores.

Una investigación de Sánchez (2019), con el objetivo de relacionar cultura organizacional y la satisfacción laboral. Se detalla que su investigación fue de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional en un mismo espacio temporal; la muestra fue formada por 63 trabajadores del hospital. Los resultados obtenidos, aplicando estadística inferencial, obtuvieron un 69% de relación entre las variables de estudio aplicado el test de Spearman.

Continuando con la revisión de antecedentes tenemos a Huamán (2019) con la investigación aplicada en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica el cual tuvo como objetivo describir la relación entre la variables de clima organizacional y satisfacción laboral, se aplicó un instrumento a una muestra de 65 trabajadores empleando una encuesta de tipo de Likert el cual tuvo el hallazgo de que 50% de los trabajadores sentían que existía un adecuado clima organizacional y el resto lo calificó como regular la satisfacción laboral.

Se entiende como clima organizacional dentro de la empresa al enfoque que proporciona la información científica y medible de estas sensaciones que influyen en la ejecución de las actividades del personal, su ambiente y contexto, con el fin de elaborar estrategias de mejora continua del mismo priorizado de aspectos que afecten en forma negativa al talento humano (Altmann, 2020).

Con respecto a esta mejora continua, las organizaciones deberían inclinarse hacia un enfoque de calidad, gestionando los parámetros de valoración, tomando en cuenta las mediciones cuantificables que se puedan aplicar de forma científica y no por medio de juicios, críticas, anécdotas subjetivas o fuera de contexto (Zapata, 2019).

Por otro lado, el gestor a cargo debe tener en cuenta la existencia de variables que influyen en el clima de la institución, el cual, de acuerdo con la metodología de investigación propuesta por el Ministerio de Salud, tiene 3 dimensiones (Zapata, 2019).

La cultura organizacional, partiendo desde el punto de una empresa, la cual está conformada por todas aquellas personas involucradas y comprometidas con las mismas metas, objetivos y visión a la que quiere llegar la organización. Dentro de

los objetivos en común de estas, se encuentran el desarrollo de las actividades, las relaciones interpersonales, las normas de convivencia y modelos de comportamiento que asume la empresa para su distinción y como base de sus valores, para convertirse en un ambiente de trabajo productivo, confortable y efectivo (Zapata, 2019).

También se debe tener en cuenta el diseño organizacional, el cual es un proceso que le permite a la empresa elegir la estructura de tareas destinadas a cada área, detallar las responsabilidades, puntuar las metas, las delegaciones y relaciones de autoridad (Lund, 2017).

Por último, la estructura en la organización, este se define como un sistema de actividades o fuerzas coordinadas de dos o más personas, donde se separan cuatro elementos: coordinación de esfuerzos, metas comunes, división del trabajo y un sistema de atribución de autoridad (Kim Cameron, 2017).

Esta estructura tiene una gran influencia en los miembros del grupo de trabajo, pues al analizar el impacto de diferentes modelos, se logra encontrar la evidencia que vincula la estructura organizacional con el desempeño y la satisfacción de los operarios, lo cual es importante para el momento en el que la empresa requiera sacar conclusiones muy firmes. A pesar de las direcciones de las empresas, no todos los trabajadores eligen la libertad y la flexibilidad de una estructura organizativa, pues algunos son altamente productivos y satisfactorios cuando se establecen funciones especializadas y se minimiza la ambigüedad, es decir, la mecanización de sus funciones. Por lo tanto, las diferencias individuales deben tenerse en cuenta al analizar el impacto de este en el comportamiento de los empleados (Dalton, Todor y Krackhardt, 2018).

Teniendo en cuenta lo establecido por el autor Contreras (2017) establece tres grandes dimensiones para estudiar el clima organizacional dentro de las instituciones siguiendo con sus definiciones:

El potencial humano entendido como la capacidad de innovación, liderazgo y recompensa de un trabajador dentro de su institución, es posible medir esta

dimensión mediante la capacidad de identificación de parte de sus superiores de estas conductas. (Contreras, 2017)

La cultura de la organización es medida mediante la capacidad de comunicación organizacional dentro de la empresa, la capacidad de tomar decisiones y como estas son reconocidas por el área de recursos humanos o el jefe directo. (Contreras, 2017)

El diseño organizacional es medido por la capacidad de mantener la motivación y la cooperación que existe dentro de la empresa, la unión como grupo puede ser identificada de manera cualitativa por los trabajadores. (Contreras, 2017)

Teniendo en cuenta lo anterior, estas tres dimensiones son parte importante del sistema social interno de una organización, que consta de individuos y grupos ya sean grandes o pequeños. Estas están formadas por talentos con pensamientos y emociones que comparten un objetivo común (Schein y Scheiner, 2016).

La satisfacción puede ser definida como la reacción del individuo en relación con su trabajo, es un concepto mayormente usando en la administración y psicología para referirse a un valor cualitativo pues es una percepción personal (Dalton, Todor, y Krackhardt, 2018).

De la misma manera hay otras variantes sobre los factores del clima organizacional que llegan a influir en la satisfacción en el trabajo, los descritos a continuación tienen como base pruebas psicológicas aplicadas en este estudio. Existen diversos autores los cuales expresan que el entorno de una organización está influenciado en gran medida por las percepciones positivas o negativas que concluyan sus empleados, es por esto que se pueden relacionar con indicadores de satisfacción e insatisfacción, como tales:

La autorrealización, que es la apreciación que se genera en un empleado con respecto al potencial del entorno de trabajo en busca de ser propicio para el adecuado desarrollo personal y profesional del operario, condicionado por las tareas relativas a su futuro. En este sentido: los empleados pueden aprender y crecer continuamente en su avance personal en cualquier institución (Clark y Arthur, 2019).

De la misma manera esta teoría es referente al potencial de crecimiento personal y profesional del talento humano, es decir, es la probabilidad que puede experimentar el trabajador en su empresa y con sus compañeros, pues con ellos, encontrará apoyo y estímulo interpersonales y profesionales a través de una política institucional justa y eficaz (Robbins, 2016).

Este indicador también es definido en congruencia con los valores y desempeño de la organización y su compromiso con el desarrollo propio del operario (Lois, 2017).

También se tiene la supervisión la cual es definida como la importancia de las funciones de los mismos en referencia a la retroalimentación apoyo, guía y orientaciones en el desarrollo de las funciones diarias, para el mejoramiento de la productividad (Robbins, 2016).

Mientras que, en el libro sobre comportamiento de las organizaciones, se relata que hay una escala de priorización, donde se coloca en primer lugar a los empleados, luego al individuo como tal, que se preocupa por el trabajo en de ser más productivo, con mayor satisfacción en el trabajo (Bolman y Terrence, 2015).

Finalmente, la compensación, en la cual los jefes dan importancia a la interacción con sus subordinados, motivando el apoyo personalizado a cada empleado y fomentar un entorno positivo a través de la autonomía (la libertad de responsabilidad al expresar sus opiniones y en la toma de decisiones). De esta forma, los empleados tienden a sentir un entorno positivo, lo que repercute directamente en la motivación en el lugar de trabajo (Brow y Moberg, 2010).

Este punto de vista influye también en el mejoramiento del ambiente de trabajo pues fomenta la ayuda mutua de los empleados, desarrollan su confianza, ejerce en la toma de decisiones, resolución de problemas, en diferentes áreas empresariales (Cossio de Vivanco, 2018).

Del mismo modo, la comunicación, es la claridad y veracidad de la transmisión de información de las actividades de la empresa, o en relación a esta, sobre las operaciones y direcciones en la ejecución de responsabilidades, tanto de actividades internas como externas, para así visionar la organización del trabajo (Gibson, 2016).

Otro factor son las condiciones laborales, estas son las características que brinda el puesto de trabajo y por lo consiguiente la empresa, para la adecuada adaptación, teniendo en cuenta los aspectos materiales, económicos y de interacción para la ejecución de las funciones asignadas. Por ejemplo, el buen espacio, ventilación y ergonomía para el desempeño del trabajador o la facilitación de las funciones por medio de sistemas tecnológicos (Saffold, 2018).

Dentro de las condiciones laborales, se debe velar por adecuar el espacio del puesto de trabajo, los ruidos internos y externos, el calor, la contaminación, entre otras, pues influyen en las sensaciones del trabajador (Tangen, 2014).

Sin estas condiciones, un empleado no podrá desarrollar sus funciones de forma adecuada, pues estas condiciones influirán no solo en la ejecución de las responsabilidades, sino también en la satisfacción con su empresa, pues sus emociones influirían con sus relaciones interpersonales, ocasionando un mal clima organizacional e incomodidad al laboral (Schein, 2017).

Estas percepciones ayudan a la empresa para ver si sus empleados están cómodos o no en su empresa y tener en cuenta que siempre va a ver factores negativos, como los mencionados antes, mostrando un descontento que no solo viene del trabajador si no de su entorno (Viseu, 2017).

Este entorno donde laboran tiene un punto objetivo basado en función y estructura y una vista subjetiva como el liderazgo, resolución de problemas, entre otras, que intervienen en el desempeño de los trabajadores. Es por esto que cada organización debería asimilar la relación existente entre ambas realidades, desencadenando así cuatro factores también fundamentales como:

El liderazgo, que se define como la facilidad o capacidad que tiene una persona para persuadir e impactar en los demás individuos, para lograr el desarrollo de habilidades, comportamientos y enseñanzas para lograr un fin, un objetivo o la visión a la que la empresa quiere llegar (Gill, 2018).

Asimismo, estar allí para motivar a su entorno, escuchar a sus compañeros, detallar recompensas por el cumplimiento de metas, guiar y otras, pues un sistema así es

una empresa con la conocida estrategia de premio-castigo, pero optando solo por motivaciones a premios (Gill, 2018).

Para un trabajador, en la mayoría de casos, su lugar de laboro será su segundo hogar, debido a los horarios de este que pueden ser tan extensas al igual que el tiempo en casa, cuando uno está en casa se siente seguro, cómodo y con ganas de mantenerla bien, esas son las actitudes que se quisieran repetir en el puesto de trabajo, pero para esto es necesario que las empresas se preocupen por darles las condiciones adecuadas en ergonomía, temperatura, iluminación, asistencias y demás (Gregory, 2019).

Por otra parte, cuando hablamos de satisfacción en el trabajo, se define como las sensaciones y actitudes del operario con su trabajo, donde se persuade la autonomía, los beneficios, línea de carrera, salario, política, funciones, cultura, relaciones interpersonales con compañeros y superiores, así como también está contactado con el rendimiento de estos, emociones, producción, etc. Cuando se evalúan a los empleados, estos obtienen mejores resultados al estar motivados, cómodos y satisfechos con sus actividades y trabajo. Los empleados están más decididos y obtienen mejores resultados siempre que estén motivados y satisfechos con las actividades que realizan y el entorno laboral (Gregory, 2019).

También la satisfacción trata aspectos como el potencial del talento humano para el crecimiento personal, la cultura, la política, relaciones, los beneficios de ley, las condiciones físicas, los salarios recibidos, entre otros. Este está vinculado a la producción, pues los trabajadores que están a gusto con su puesto de trabajo son más productivos, ya que están motivados y trabajan a gusto, se muestran con mayor predisposición a ayudar a en temas de la empresa, en la toma de decisiones y cumplimiento de metas. Siguiendo este contexto existen otros factores involucrados como el salario, la seguridad, la confianza, la estabilidad, relaciones, etc. A favor de éstas dan la motivación para la mejora, crecimiento y reconocimiento. La satisfacción laboral se basa en sensaciones, percepciones, actitudes positivas o también negativas, con base a la cultura que ejercen en el trabajo (Griffin, 2016).

La satisfacción en el trabajo es una emoción que se expresa por el acontecimiento agrupado de un estado de ánimo hacia el trabajo, este puede ser agradable o no, dependiendo la experiencia (Trivellas, 2019).

Siguiendo con el tema de factores, se tiene las condiciones físicas que son los medios que impulsan la realización de actividades, por ejemplo, en el área de salud, los consultorios médicos brindan comodidad y satisfacción dependiendo del orden, la iluminación, la limpieza y la ventilación de la habitación. (Trivellas, 2019).

Otro factor son los subsidios salariales, esta condición influye mucho en la satisfacción pues ayudan al sentimiento de aprecio por una función y que va destinada a lo biológicas de la persona. También se puede referir al estatus dependiendo de valores y seguridad. Este tipo de factor es bien recibido y asimilado por el trabajador pues es una compensación por sus labores (Trivellas, 2019).

En cuanto a las dimensiones establecidas por Palma (2019), elaborado para obtener el nivel de satisfacción laboral, tomo en cuenta estas principales dimensiones donde establece que:

La significación de tarea se entiende como la capacidad que tiene un trabajador por ser recompensado por su esfuerzo, de ser valorado para que alcance su realización personal y sea apreciado de manera equitativa, el sentirse valorado dentro de la empresa o institución dándole sentido a su trabajo mismo es como puede ser entendida también la significación de tarea. (Palma, 2019)

Entendemos como condiciones de trabajo las buenas prácticas políticas de recursos humanos donde se garantice un buen ambiente laboral, un horario establecido con capacidad de ser flexible y la capacidad de generar relaciones interpersonales. (Palma, 2019)

El reconocimiento personal y/o social es el grupo de estrategias que el área administrativa puede emplear para dar recompensas a sus trabajadores con el propósito de premiar los logros y buenas conductas, ejemplos de estas prácticas se pueden ver en la otorgación de diplomas, placas decorativas, entre otros. (Palma, 2019)

Se entiende por beneficios económicos a la remuneración extra fuera del salario del trabajador o que están fuera de las obligaciones mínimas económicas establecidas en la ley, un beneficio económico representa por ejemplo un bono por desempeño, una comisión por atraer nuevos clientes entre otras políticas establecidas en la planeación administrativa. (Palma, 2019)

El factor de políticas administrativas son convicciones dadas por la empresa, legales o institucionales para el mejoramiento de organización de las relaciones laborales, involucrando a superiores y subordinados en la ejecución de las metas. Asimismo, son guías de ayuda, estructuras de dirección, ligados a la calidad para el aprovechamiento del desarrollo de actividades en el menor tiempo posible, como soporte en coordinaciones de estrategias y metas (Trivellas, 2019).

El siguiente factor es el de las relaciones sociales las cuales se basan en las relaciones interpersonales. Estas relaciones crean emociones y sentimientos de confianza, seguridad, autonomía, trabajo en equipo, comunicación eficaz, empatía, que en conjunto mejoran el desarrollo como persona, como superar problemas potenciar fortalezas y mentalidad positiva para conseguir una meta. Todo lo contrario, pasa cuando el trabajador tiene un empleo mecanizado, sin carrera de ruta, motivación, pueden volverse rutinarios y apartarse de los demás, en conclusión, solo ira a recibir un sueldo. Mas no mostrará interés en las relaciones con los demás y por consiguiente con la disminución de la convivencia de la empresa (Locke, 2016).

Los equipos de la organización, en referencia los vínculos generados en una empresa al mostrar interés de un empleado en su centro laboral que le permita utilizar habilidades blandas y destrezas para su comunicación y convivencia. Estas peculiaridades han hecho que la vida laboral sea un desafío además de las funciones laborales, pues marca la organización y complemento entre distintas funcionalidades de cada miembro del equipo o empresa, en dirección a la mejora (Locke, 2016).

Con respecto al desempeño de las funciones significa involucrar a los trabajadores en sus funciones o labres diarios, de forma dinámica y no teórica. Para desempeñarse en un buen puesto laboral se necesita de conocimientos, pero

también de habilidades blandas para desarrollar un trabajo grupal, en favor de la empresa y visión de esta (Trivellas, 2019).

Por otro lado, tenemos la teoría de Herzberg, mejor conocida como teoría dual dada por el psicólogo Frederick Herzberg, esta teoría se puede resumir como la importancia de la relación entre el empleado y el empleador, pues depende de esta influencia el resultado negativo o positivo del éxito personal y profesional en la organización. Para esto su duda principal se basó en los requerimientos de los empleados en un puesto laboral, ya que las aspiraciones deben ser tomadas en cuenta como factor de productividad. Basándonos en esto se pueden separar dos aspectos fundamentales, la primera ligada a la higiene, entendido por el confort del trabajador, ambiente y necesidades de la base de Maslow, y el segundo destinado a los factores motivacionales en la búsqueda del incremento de la productividad en el tiempo (Lee, 2019).

Siguiendo con las condiciones laborales, se resaltan temas como salario mínimo, prestaciones, y demás como detonantes de una satisfacción o insatisfacción, pues contribuye a las necesidades antes mencionadas en Maslow (Marsland, 2016).

Con respecto a la regulación de las funciones con respecto al monto de pago, es también importante en la búsqueda de la satisfacción, pues no es lo mismo hacer horas extras con un respectivo aumento salarial al final del mes, que realizarlo con solo promesas de ascenso o pago a largo tiempo. Este punto puede marcar la diferencia entre querer hacer una línea de carrera en la empresa, o dejar la empresa en cualquier momento, pues su insatisfacción se relaciona con desvalorización del talento humano (Adler, 2018).

En consecuencia, como gestores de una empresa no se puede inclinar a favor de esta sin antes estar a favor del respeto de sus empleados con el cumplimiento y respeto de sus derechos laborales, pues se debe entender que la satisfacción del trabajador con la empresa va ejercer un efecto domino ocasionando un mejor resultado en favor de la empresa por igual (Adler, 2018).

En referencia a la comunicación efectiva, está vinculada al respeto laboral, la empatía, el trabajo en equipo y las actitudes en los diferentes estilos de trabajo, la

motivación no solo va al mejoramiento de funciones dadas por la empresa, sino al mejoramiento de funciones que parata del trabajador mismo (Tim Judge, 2018).

El autodesarrollo va de la mano con la superación personal y profesional, pues está ligada en el uso de capacidades, valores, actitudes y destrezas en su puesto de trabajo, en la ejecución de funciones con la autonomía de dar estrategias de mejora, nuevos planes, etc., lo llamado ideas jóvenes, lo cual muestra un desafío para los empleados para adaptarse y encajar con gente de experiencia, sintiéndose parte de esta (Landy, 2019).

Un factor que es importante mencionar es la autoconciencia definida como la valoración del empleado al momento de la realización de funciones, es decir, la facilidad de información, y ambiente, pues el operario va dar su diagnóstico de quedarse en un puesto o buscar otras oportunidades fuera desencadenando acciones futuras. Por ejemplo, los empleados pueden aprender, equivocarse, crecer, analizar y comprender los procesos dados en la empresa (Dalal, 2016).

Este indicador motiva la identidad de los valores en la organización con la visión de alcanzar metas y crecer cada día más en el ámbito profesional buscando mejorar y alcanzar objetivos establecidos en metas coherentes con el tiempo destinado al trabajo (Furham, 2017).

Sin embargo, es de valor fundamental que los trabajadores puedan ejercer un trabajo en equipo con base en la ayuda, comunicación y cumplimiento de metas, potenciando una situación antes relata como el intercambio entre las distintas jerarquías de la organización (Lancero y Gerber, 2016).

La compensación en funciones, es importante pues los supervisores necesitan apoyar la autonomía de sus empleados, por medio de delegar funciones y responsabilidades e incluso segundas oportunidades que fomenten un clima positivo a través del empoderamiento, el clima y la cultura (Lancero y Gerber, 2016).

En consecuencia, los empleados serán conscientes sobre su entorno positivo llamado clima en conjunto con los factores antes mencionados, que influirá en la satisfacción sobre su entorno laboral, que argumenta su motivación (Eklund y Hallberg, 2020).

Finalmente, la influencia de un mejor clima laboral para todos los trabajadores debe basarse en políticas de confianza, convivencia y cultura, evitando los malos entendidos y conflictos que se dan en los diferentes departamentos de una organización (Emery, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

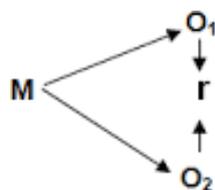
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básico, de corte transaccional o transversal porque recolectan datos en un único determinado momento, así mismo el enfoque es cuantitativo ya que el estudio es secuencial, probatorio y buscará analizar el estudio probando la hipótesis planteada a través de los datos obtenidos (Hernández, 2017).

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño de investigación no experimental con enfoque cuantitativo de corte transversal, descriptivo correlacional, La investigación será no experimental, puesto que no hay manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos dados (Hernández, 2017).

Es un estudio descriptivo correlacional, ya que describe las relaciones entre las dos variables de estudio mediante los test estadísticos aplicados para medir la relación entre las variables ya sea de manera positiva o negativa (Hernández, 2017).



Donde

M = Muestra

O1= Observación de la V.1.

O2= Observación de la V.2.

r : Correlación entre dichas variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

Clima Organizacional

- **Definición conceptual:** Se entiende como las apreciaciones que poseen los trabajadores de una organización respecto a su labor, al ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuales son compartidas por todos ellos (Furnham, 2017).
- **Definición operacional:** El análisis de la variable clima Organizacional se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert, con las dimensiones potencial humano, cultura de la organización, diseño organizacional.
- **Indicadores:** Innovación, liderazgo recompensa, confort, estructura comunicación organizacional, toma de decisiones, remuneración, motivación, identidad conflicto y cooperación

Variable 2:

Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Según Palma (2019), viene a ser la conducta hacia el trabajo, el cual permite determinar si su labor resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador.
- **Definición operacional:** Actitud positiva del trabajador hacia su trabajo medido de manera cualitativa. El análisis de la variable satisfacción laboral se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert mediante las dimensiones significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.
- **Indicadores:** Se emplea los siguientes indicadores esfuerzo, realización personal equidad, ambiente, horario, relaciones interpersonales, reconocimiento económico o moral, remuneración incentivos

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población muestral

La población que fue un conjunto de trabajadores de una clínica de Chimbote el cual es en total de 30 trabajadores que se encuentran en el área administrativa, operativa y de servicios de la empresa. También es llamado universo. Es un total o conjunto de personas que quieren saber algo en una investigación y esta población debe estar definida de manera completa e inequívoca por características como contenido, tiempo y ubicación (Hernández, 2017).

Cargo	N° de trabajadores
Administrador	1
Contador	2
Técnico de farmacia	2
Atención al cliente	8
Médicos	5
Limpieza	2
Obstetras	5
Laboratorio	2
Enfermera	3
TOTAL	30

3.3.2 Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo no probabilística aleatoria, teniendo en cuenta la característica en común de ser trabajadores del área administrativa, operativa y de servicios de la clínica. El muestreo no probabilístico de selección aleatoria a partir de la población estadística que representen a toda la población, basado en el juicio del investigador (Hernández, 2017).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta, entendiéndolo por encuesta los procedimientos de una investigación de naturaleza descriptiva para recopilar datos mediante una serie de preguntas con una estructura determinada por las variables de estudio (Hernández, 2017).

Cuestionario, se estableció un cuestionario diseñado para medir la relación de clima organización de la clínica de Chimbote basado en el modelo establecido con la metodología de escala Likert basado en un modelo de encuesta para el clima organizacional del autor Contreras (2017) donde se tiene como serie de 1 a 5, para poder dar una estructura lógica a los ítems pudiendo emplear una escala ordenada para el estudio donde un 37 se clasifica como bajo, 56 se clasifica como medio y 57 o superior se clasifica como alto.

El cuestionario cuenta de 15 preguntas, fue constituido bajo la escala tipo Likert del 1 al 5: Total acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1)

Al aplicar el Alfa de Cronbach se obtiene un 0.98 con los ítems de la encuesta, que se califica según la escala como una encuesta de alta confiabilidad y de una fuerte validez para reconocer la relación de la variable de estudio.

Para la variable satisfacción laboral se establece un total de 9 ítems para evaluar el nivel de satisfacción laboral empleando el modelo de Zapata (2019) con la escala Likert basado en las dimensiones e ítems de satisfacción laboral empleado en otras instituciones donde la escala es: Total acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1) donde un 22.5 se indica como un indicador bajo, un 33.5 para el medio, y con un 34 o superior para un indicador alto (Zapata, 2019).

Al aplicar el Alfa de Cronbach se obtiene un 0.8 con los ítems de la encuesta, que se califica según la escala como una encuesta de alta confiabilidad bajo el juicio de expertos para reconocer la relación de la variable de estudio.

3.5 Procedimientos

Por lo que se procede a detallar el procedimiento para realizar la investigación, al comienzo se aplica una encuesta estandarizada, se realiza una prueba piloto para reconocer su confiabilidad.

Luego, se aplica la encuesta a la muestra probabilística para proceder al análisis estadístico de los resultados obtenidos. Se tiene en consideración el tiempo disponible y las dificultades lógicas del estudio como puede ser, el tiempo disponible para aplicar la encuesta y teniendo en cuenta que debe ser con la menor cantidad de preguntas, pero sacando el máximo de información.

3.6 Método de análisis de datos.

La estadística descriptiva ayuda a presentar los datos de tal forma que sobresalgan, a través de tablas o gráficos que permiten evidenciar tanto características sobresalientes como las inesperadas. Los datos obtenidos fueron analizados a través de los estadísticos descriptivos de frecuencia para recopilar, organizar e interpretar la información numérica o cuantitativa que nos permitió sacar conclusiones (Del Castillo, 2018).

La estadística inferencial utilizó para la prueba de hipótesis el estadístico de correlación Rho Spearman, empleando el (SPSS) versión 25 que representa la actual versión disponible de IBM.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación está basada en la Declaración de Helsinki, que en búsqueda del bienestar de las personas, salud, integridad, dignidad, confidencialidad que son principios básico para no generar malestar por el contrario contribuir en al realizar una investigación que puede determinar una asociación entre las variables de estudio, los participantes acceden a ser parte, para generar un estudio que puede beneficiar a las demás académicos a desarrollar herramientas para mejorar el clima organizacional dentro de las empresas (Universidad Cesar Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Tabla de frecuencias por niveles de la variable clima organizacional.

Nivel	f	%
Bajo	0	0
Medio	4	13
Alto	26	87
Total	30	100

Interpretación: En cuanto a la variable clima organizacional al aplicar la encuesta, se obtiene que un 13% se encuentra como medio luego de la aplicación de la metodología de escala Likert, mientras que un 87% es considerado alto, respondiendo a las dimensiones consideradas la variable.

Tabla 2

Tabla de frecuencias por niveles de la variable satisfacción laboral.

Nivel	f	%
Bajo	0	0
Medio	2	7
Alto	28	93
Total	30	100

Interpretación: En cuanto a la satisfacción laboral luego de aplicar la encuesta se obtuvo como resultado que un 7% está considerado como medio, mientras que un 93% se considera dentro del rango alto, aplicando la metodología de análisis Likert, con las dimensiones consideradas para la variable.

Tabla 3

Matriz de correlaciones por dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Potencial humano	1						
2. Cultura de la organización	0.859	1					
3. Diseño organizacional	0.961	0.758	1				
4. Significación de tarea	0.890	0.822	0.756	1			
5. Condiciones de trabajo	0.865	0.680	0.941	0.542	1		
6. Reconocimiento personal y/o social	0.409	0.711	0.405	0.323	0.400	1	
7. Beneficios económicos	0.853	0.617	0.467	0.158	0.556	0.678	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00

Interpretación: En cuanto a las dimensiones se encuentra una alta correlación entre el diseño organizacional y el potencial humano siendo una relación de 0.961, entre las dimensiones de estudio existe una fuerte relación entre la significación de tarea y el potencial humano.

Además, destaca la relación entre las condiciones de trabajo y el diseño organizacional siendo una relación de 0.941, en cuanto a las relaciones más bajas podemos encontrar que existe una mínima relación entre los beneficios económicos y la significación de tarea.

Tabla 4

Nivel de correlación clima organizacional y satisfacción laboral.

<u>Estadísticas</u>	
Coeficiente de correlación múltiple	0.883883476
Coeficiente de determinación R ²	0.78125
R ² ajustado	0.764423077
Error típico	0.401918476
Observaciones	15
Nivel de significancia (bilateral)	0.000

Interpretación: En cuanto a los resultados estadísticos se obtuvo que exista una relación del 0.88 con un r ajustado de 0.76 para las observaciones obtenidas, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral la cual al aplicarse una prueba de hipótesis de Pearson se obtuvo que se acepte la relación existente entre las dos variables, por lo que se afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote.

V. DISCUSIÓN

En el Perú existen evidencias de que hay pocos estudios del clima organizacional y la satisfacción laboral, de los cuales están investigaciones son el sector productivo, pero no se han identificados casos en el sector salud a nivel privado.

Revisando la documentación para realizar la investigación se obtuvo diferentes autores que puedan relacionarse con la investigación, para eso se han contrastados los resultados obtenidos que se detallan a continuación con la siguiente comparación que se describe así:

En la tabla 1 se obtuvo que existe un alto porcentaje de clima organizacional en la clínica de un 87% de la muestra estudiada que representa el total de la población, solamente un 13% se encuentra en un nivel medio posiblemente sea que consideran que se pueden mejorar su entorno en cuanto a su clima organizacional

Las puntuaciones logradas en la encuesta aplicada están ubicadas en el rango alto según la clasificación establecida en la metodología, siendo este una demostración positiva de las buenas políticas administrativas de la clínica donde destacan las buenas condiciones de trabajo, el aprecio por el potencial humano y una buena cultura organizacional tal como el autor Carballo (2018) donde concluye que es cuando es positivo el clima organización mayores serán los niveles de satisfacción laboral en su caso, su investigación encontró una relación del 0.69 usando la técnica de Spearman.

En cuanto a lo mencionado en los antecedentes Cobos (2018) llevó a cabo un estudio con la finalidad de valorar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial demostró que existe la relación entre las variables donde el potencial humano donde se consideró Innovación, liderazgo, recompensa y confort como indicadores y la significación de tarea que tiene como indicadores se estableció esfuerzo, realización personal y equidad donde las dimensiones mantienen una alta relación como dimensiones de un 0.89 esta alta relación puede deberse a como las habilidades blandas son importantes para la realización personal.

Juárez (2019) encontró que el 62% de profesionales se encuentran en la calificación de satisfechas, en este caso de la aplicación de la encuesta se encontró que las condiciones de trabajo y el potencial humano mantienen una estrecha relación de un 0.86 donde esta relación es importante, dado que las condiciones de trabajo permiten que el trabajador puede estar plenamente desarrollando sus capacidades.

El autor Carballo (2018) realiza la siguiente descripción en su un trabajo de exploración los resultados obtenidos indicaron que el 0.76 de trabajadores perciben poseer un clima organizacional favorable coincidiendo con el estudio realizado donde igualmente se obtuvo un elevado nivel de relación en las variables de estudio, aunque las principales diferencias, es que en la aplicación del autor tuvo en cuenta dos principales periodos, la población fue mayor, pero igualmente se tomó toda la población para el estudio en cuanto al nivel de significancia de 0,00 con un Rho de Spearman = 0.86. En este caso la relación es más fuerte en las variables de estudio es posible que esta mayor relación sea debido a que la labor en una clínica está más condicionada por el clima laboral, la cercanía entre áreas es mayor.

En la tabla 2 se halló el nivel de satisfacción laboral el cual se encuentra en un nivel alto por un 93% considerando las dimensiones significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos donde el aspecto que más bajo se encuentra son las condiciones de trabajo donde califica como alto.

A su vez, Contreras (2017) en su investigación estuvo representada por 114 profesionales donde concluyó que el clima organizacional es un factor de gran importancia para determinar la satisfacción laboral, sin importar su edad, la naturaleza del lugar, el estado civil de los encuestados, de la modalidad de contrato u otras particularidades laborales o sociodemográficas, en el caso de este estudio, no se tuvieron en cuenta las características particulares de los individuos, no se pidieron datos personales, dado que la investigación buscaba proteger la identidad de los trabajadores, solo se tuvo en cuenta su cargo, pero la encuesta aplicada fue

sin registrar esta condición, pero en futuras investigaciones puede ser conveniente reconocer estas características de los individuos que participen del estudio.

La investigación de Saldaña (2020) refiere que los resultados que se obtuvieron fueron el Rho de Spearman = 0.650, con el nivel del 0,01 de significancia; indicando que se demostró una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia en cuanto a la investigación realizada se encontró con un nivel de significancia de 0,00 con un Rho de Spearman = 0.86. En este caso la relación es más fuerte en las variables de estudio posiblemente a que el clima laboral es más importante debido a que el equipo de trabajo es menor, las relaciones interpersonales influyen más en la satisfacción laboral que otras variables.

Pinedo (2018) halló un vínculo estrecho y un nivel moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde las dimensiones de condiciones de trabajo y potencial humano existe una relación de 0.865, dimensiones que están estrechamente relacionadas pero las dimensiones que tienen mayor relación de las variables de estudio son condiciones de trabajo y diseño organizacional donde la relación es de 0.94, donde este vínculo puede ser lo más importante para tener en cuenta para reconocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por su parte, Apancho (2020) empleó una muestra total de 105 enfermeras que respondieron a una encuesta por cada variable de estudio en este caso la población es mayor a la que se tuvo en el estudio donde solo se encuestó a 30 trabajadores pero con la diferencia de que la población era mixta, como resultado se obtuvo que exista una fuerte relación entre el ambiente organizacional y el reconocimiento laboral de 0.76 mientras que la relación obtenida en la investigación fue de 0.86 empleado la correlación de Spearman en este caso los grupos heterogéneos parece ser que la relación entre las variables es mayor.

Una investigación de Sánchez (2019) tuvo como objetivo relacionar cultura organizacional y la satisfacción laboral. Se obtuvo un 0.69 de relación entre las variables de estudio aplicado el test de Spearman. La relación fue alta, se comparte

que se mantienen la investigación de manera transversal, la muestra es menor, aunque con un grupo más mixto, pero los resultados mantienen igualmente una fuerte relación de las variables de estudio donde las dimensiones más fuertemente relacionadas fueron condiciones de trabajo y diseño organizacional con una relación de 0.94.

Otro autor, Huamán (2019), con la investigación aplicada en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica el cual tuvo como objetivo describir la relación la relación entre las variables se aplicó un instrumento a una muestra de 65 trabajadores empleado una encuesta con el tipo de Likert el cual tuvo el hallazgo de que 50% de trabajadores sentían que existía un adecuado clima organizacional y el resto lo calificó como regular la satisfacción laboral. En ese caso la muestra fue menor compuesta por 30 trabajadores, aunque se mantuvo el tipo de encuesta aplicada, en este caso se usaron dos encuestas, una por cada variable, otra diferencia es que se obtuvo una mayor relación de las variables de 0.86 empleado la correlación de Spearman en cuanto a sí consideran adecuado el clima organizacional en la clínica se demuestra que efectivamente es así dado que hay un alto nivel en la encuesta aplicada, por lo que en consecuencia también es así con el nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a Huamán (2019), con la investigación se aplicó un instrumento a una muestra de 65 trabajadores empleando una encuesta de tipo de Likert el cual tuvo el hallazgo de que 50% de los trabajadores sentían que existía un adecuado clima organizacional y el resto lo calificó como regular la satisfacción laboral. En cuanto a los resultados obtenidos se obtuvo una mayor relación de las variables de 0.86 empleado la correlación de Spearman, las dimensiones con mayor relación según la encuesta aplicada son condiciones de trabajo y diseño organizacional donde la relación es de 0.94, en cuanto a la muestra esta estuvo representada por 30 trabajadores, los mayores índices de satisfacción laboral tienen que ver con el buen desempeño del área de recursos humanos de la empresa, dado que recibe asesorías externas y capacitación constante además de auditorías externas para evaluar su desempeño esto ha permitido mantener igualmente alto los niveles de clima organizacional.

En la tabla 3 en cuanto a la investigación realizada se obtuvo como resultado reconocimiento personal y/o social, demostró estar relacionada con la cultura de la organización en un 0.71 de nivel de correlación, demostrando la importancia de que los empleados estén en un ambiente positivo para que puedan sentirse realizados, así como a su vez la dimensión significación de tarea y diseño organizacional tienen un alto nivel de relación 0.756 que efectivamente estas dimensiones tienen un alto grado de relación.

El autor Marsland (2016), siguiendo con las condiciones laborales, se resaltan temas como salario mínimo, prestaciones, y demás como detonantes de una satisfacción o insatisfacción, pues contribuye a las necesidades establecidas por Maslow. En la investigación se obtuvo como dimensión beneficios económicos donde se consideran estos aspectos su mayor relación fue con cultura de la organización donde se obtuvo un nivel de correlación de 0.61, por lo que se puede decir que los beneficios económicos son importantes para la satisfacción de los trabajadores pero no es la relación más alta encontrada en las dimensiones de las variables de estudio en este caso la relación más importante es de las condiciones de trabajo y el potencial humano con una relación del 0.86 .

Las limitaciones del estudio son que solo se pudo aplicar el instrumento en una clínica, el número de trabajadores es el promedio dentro de las diversas instituciones de salud, puede comparar las variables de estudio en otra empresa hubiese permitido conocer mejor la relación de las variables. Sin embargo, es un estudio muy importante dado que se ha demostrado la relación de las variables, con un alto nivel de relación. Podría ser conveniente mantener la metodología aplicada dentro de la empresa, para evaluar el desempeño de la empresa con su capital humano, puede ser un modelo para que otras instituciones de salud puedan reconocer como están llevando el clima organización y la satisfacción laboral dentro de la clínica.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En cuanto al clima organizacional se obtuvo un resultado alto en un 87% dentro del proceso de escala Likert para los indicadores empleados, en la encuesta aplicada a los trabajadores de clínicaChimbote 2022.

Segunda. En cuanto a la satisfacción laboral se exploró con los indicadores de significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos en lo cual se encontró en su mayoría un porcentaje alto de un 93% para la encuesta aplicada a los trabajadores de clínica privada Chimbote2022.

Tercera. En cuanto a la relación que existe entre el clima organizacional la satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica privada Chimbote 2022 se afirma que existe una relación del 0.88 entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Cuarta. En cuanto a las dimensiones de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se evidencia que existen altos niveles de relación entre condición de trabajo y el diseño organizacional de 0.941 con un valor critico de 0.00.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al administrador, debería de establecer una guía de control eventual para poder dar seguimiento al clima organizacional de la empresa, por ahora está bien llevado, pero en el largo plazo puede cambiar o puede que sea necesario para mantener un estándar de mejora continua como las empresas competitivas tienen actualmente.

Segunda. En cuanto a la satisfacción laboral también es necesario llevar un seguimiento más constante de esta variable pues puede cambiar significativamente por temporadas o por valores exógenos que no son considerados pero que en pueden influir en menor medida.

Tercera. Se ha demostrado que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por lo que el administrador necesita constantemente aplicar un reconocimiento del clima organizacional, establecer indicadores de rendimiento para evaluar su organización.

REFERENCIAS.

- Adaluz, L. (2016). *Manual de auditoria y gestión de calidad en salud: El modelo Plecoser*. https://books.google.com.pe/books/about/Manual_de_auditor%C3%ADa_y_gesti%C3%B3n_calidad.html?id=EBnAwgEACAAJ&redir_esc=y
- Alfaro, M. (2017). *Marketing Relacional: Cómo obtener clientes leales y rentables*. Books Google: <https://books.google.com.ec/books?id=C3noeT4FDIC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Altmann, R. (2020). *Understand the Organizational Climate*. <https://doi.org/10.1111/j.1745-7599.2012.00765.x>
- Andrea, D. (2017). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. <https://issuu.com/camanriq/docs/continuidad-y-cambio-en-la-busqueda-de-calidad>
- Andrea, L., & Gerber, W. (2016). *Comparins work satisfaction in two case management models*. <https://europepmc.org/article/med/747836>
- Apancho, G., & Condori, K. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2357>
- Arévalo Pinedo, E. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1>
- Artur, L. (2015). *The nature and causes of job satisfaction*. Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>
- Bartle, S. D. (2022). *The effects of equal opportunity fairness attitudes on job satisfaction, organizational commitment*. DOI:10.1207/S15327876MP1404_5
- Bertrand L. Hansen, P. M. (2016). *Control de Calidad: Teoría y Aplicaciones*. <https://www.casadellibro.com/libro-control-de-calidad-teoria-y-aplicaciones/9788487189319/478649>
- Bhattacharya S, A. M. (2015). *Antecedents and Consequences of Customer Company Identificación: Expanding the role of relationship Marketing*. https://www.researchgate.net/publication/303924024_Antecedents_and_Consequences_of_Customer-Company_Identification

- Blackwell, R. (2018). *Comportamiento Del Consumidor*.
<http://www4.ujaen.es/~osenise/tema%205.pdf>
- Bolman, L., & Terrence, D. (2015). *Organización y Liderazgo. El arte de la decisión*.
<https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/100023715>
- Canzio, A. P. (2019). *Calidad de un servicio y la fidelización en terapia física de la DIRIS LE 2018*. Universidad Privada San Martín de Porres.
- Carballo, C. M. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco*. Universidad Autónoma de México.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19136/hitos.a0n59.1011>
- Carl Gockel, R. R. (2017). *Trust your teammates or bosses? Differential effects of trust on transitive memory*. Cambridge University Journal.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/01425451311287880>
- Carlos O. Amador Porro, O. C. (2017). Quality management system in health: present situation and prospects in the primary health care. *Escuela Nacional de Salud Pública*. <https://doi.org/DOI:10.1590/S0864-34662010000200012>
- Cassandra Emery, K. B. (2017). *The effect of transactional and transformational leadership styles on the organizational commitment and job satisfaction of customer contact personnel*.
<https://umesorld.files.wordpress.com/2011/02/the-effect-of-transactional-and-transformational-leadership-styles-of-org-commitment-2007-emery-barker.pdf>
- Chacon, J. (2016). *Gestión de la calidad en el Servicio de Salud*.
<https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Chow-Chua, C. &. (2014). *Managing Service quality by combining voice of the service provider and voice of their customers*. Managing Service Quality.
<https://doi.org/> <https://doi.org/10.1108/09604520210421383>
- Contreras, M. (2017). *Satisfacción laboral del personal profesional del seguro de Salud de III nivel de atención*.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Cossio de Vivanco, J. L. (2018). *La Cultura Organizacional*.
https://books.google.com.pe/books/about/La_cultura_organizacional.html?id=4vqErgEACAAJ&redir_esc=y

- Cox, K. (2019). *The effects of intrapersonal, intragroup, and intergroup conflict on team performance effectiveness and work satisfaction*. Emerald insight. <https://doi.org/10.1097/00006216-200304000-00009>
- D, B. W. (2010). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. https://biblioteca.epn.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=21565&shelfbrowse_itemnumber=91135
- Dalal, R. M. (2016). *The forgotten facet: Employee satisfaction with management*. Psychology: An International Review. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2010.00431.x>
- Dalton, D., Todor, W., & Krackhardt, D. (2018). *Academy of Management Review*. <https://journals.aom.org/journal/amr>
- Del Castillo, S. y. (2018). *Fundamentos Básicos De Estadística*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>
- Deming WE. (2016). *Qualidade: A revolução da Administração*. <https://leiturasconectivas.com.br/books/qualidade-a-revolucao-da-administracao/>
- DONABEDIAN, A. (2019). *Garantía de la calidad y la atención médica enfoques para la evaluación*. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf
- Eklund, M., & Hallberg, I. (2020). *Factors influencing job satisfaction among Swedish occupational therapists*. EBSCO publishing. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260156>
- Eva, A. P. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1>
- Fatima, A. (2018). *Hospital healthcare service quality and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems*. Yale University. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Fernandez, A. (2017). *Marketing en Empresas de Servicios*. <https://www.agapea.com/libros/MARKETING-EN-EMPRESAS-DE-SERVICIOS-9788483630679-i.htm>
- Garcia, S. (2018). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Cuadernos de administración. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004

- Gibson, J. L. (2016). *Organizaciones : conducta, estructura, proceso*. Academia.edu:
https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos
- Gill, C. (2018). *The role of leadership in successful international mergers and acquisitions*. Oxford University.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/hrm.21475>
- Gregory, B. T. (2019). *Organizational culture and effectiveness*. Journal of Business Research. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.021>
- Griffin, A. (2016). *Integrating R & D and marketing*. Journal of Product Innovation Management. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0737-6782\(96\)00025-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0737-6782(96)00025-2)
- Handayani, P. (2019). *Effect of Service Quality on Integrated Antenatal Care Patient loyalty*.
https://www.researchgate.net/publication/233799287_The_Effect_of_Service_Quality_on_Patient_loyalty_a_Study_of_Private_Hospitals_in_Tehran_Iran
- Hara, T. (2018). *Integrating usage information into quality function deployment for further*. Conference on Industrial Product-Service Systems.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procir.2018.03.323>
- Hernández, C. (2017). *Metodología de la investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huselid, M. (2018). *The impact of human resource management practices on turnover productivity, and corporate financial performance*. Academy of management journal. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/256741>
- Jackson, B. (2019). *Build Customer Relationships Last*.
<https://hbr.org/1985/11/build-customer-relationships-that-last>
- Jaime Cronin, S. T. (2017). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. Journal of Marketing.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1252296>
- Jaiswal, E. (2017). *Case Study on Quality Function Deployment*.
https://www.researchgate.net/publication/306155251_A_Case_Study_for_Using_the_Quality_Function_Deployment_Method_as_a_Quality_Improvement_Tool_in_the_Universities
- James R. Evans, W. M. (2019). *Administración y Control de la Calidad*.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_para_la_calidad_y_l

- Jaramillo, B. (2016). *El cliente y las empresas de servicios*.
<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194220465008.pdf>
- Juarez, L. (2019). *Clima laboral y satisfacción Hospital Departamental Mario Correa Rengifo*.
https://doi.org/https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3175/1/Clima_organizacional_percepci%C3%B3n_externa_calidad_servicios_salud_Hospital_Departamental_Mario_Correa_Rengifo_Santiago_Cali.pdf
- Kim Carmeron, R. Q. (2017). *Diagnosing and changing organizational culture*.
<https://www.amazon.com/-/es/Kim-S-Cameron/dp/0470650265?asin=0470650265&revisionId=&format=4&depth=1>
- Lancero, A., & Gerber, w. (2016). *Comparins work satisfaction in two case management models*. <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/documents/2016-employee-job-satisfaction-and-engagement-report.pdf>
- Landy, F. (2019). *An opponent process theory of job satisfaction*.
<https://www.abacademies.org/articles/Theories-of-job-satisfaction-in-the-higher-education-context-1528-2686-27-2-481.pdf>
- Lee, H. Y. (2019). *The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational*. *Leadership & Organization Development Journal*.
<https://doi.org/10.1108/01437780910927106>
- Lemos, P. L. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*.
<https://www.marcialpons.es/libros/herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad/9788416671090/>
- Locke, E. (2016). *What is job satisfaction? Organizational Behaviour and Human Performance*. Oxford University. <https://doi.org/doi 10.1016 0030 5073 69 90013>
- Lois, S. (2017). *Employee attitudes and job satisfaction*. <http://lemma-tijdschriften.nl/>
- Luis Amador, A. C. (2016). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. *Revista Cubana de Salud Pública*.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662010000200012

- Lund, D. (2017). *Organizational culture and job satisfaction*. Journal of Business & Industrial Marketing. <https://doi.org/10.24052/JBRMR/V12IS01/OCAJSASOORS>
- Marsland, W. D. (2016). *Job satisfaction: Putting theory into practice*. Books Google: https://books.google.com.pe/books?id=VwVrDwAAQBAJ&pg=PT443&lpg=PT443&dq=Job+satisfaction:+Putting+theory+into+practice+2016&source=bl&ots=n9DOdu9ELt&sig=ACfU3U17i_DM3UxGMVL-lv0SVKWNPNQb7qQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwit_MbSz5H5AhWYBLkGHU6MCglQ6AF6BAgqEAM#v=onepa
- Mary Eklund, I. H. (2020). *Factors influencing job satisfaction among Swedish occupational therapists*. EBSCO publishing. <https://doi.org/doi:10.1371/journal.pone.0260156>. eCollection 2021
- Mendocilla, A. A. (2017). *Fidelización de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. Universidad San Martín de Porres: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2128>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Informe Anual del Empleo*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Moeller, L. (2017). *Los cuatro pilares del marketing rentable*. McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1155/2021/6692752>
- Movimiento Científico. (2019). *INFORMACION CIENTIFICA*. <https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20la%20Revista,con%20el%20movimiento%20corporal%20humano>.
- Oliver, J. R. (2016). *New Directions in Theory and Practice*. Editorial Sage Publications. <https://doi.org/10.1007/s10880-020-09733-5>
- Pennings, J. M. (2017). *New perspectives on organizational effectiveness Toward a workable framework*. Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1186/1471-2296-14-11>
- Peña Escobar, R. R. (2016). *Evaluación de una estrategia e fidelización de clientes con dinámica*. Journal Arizona Group. <https://doi.org/10.1155/2021/6692753>
- Ray, A., & Reid, J. (2018). *The effects of leadership styles and budget participation on job satisfaction*. EBSCO publishing. <https://doi.org/10.22495/cocv10i4c4art2>
- Robbins, S. (2016). *Organisational behaviour*. <https://www.investopedia.com/terms/o/organizational-behavior.asp>

- Saari, L. (2017). *Employee attitudes and job satisfaction*. Universidad del Bío-Bío. <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Sackmann, S. (2018). *Culture and Organizational Performance*. The Academy of Management Review. https://doi.org/10.1007/978-3-030-86080-6_5
- Salazar , J. (2018). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral del Hospital de Guatemala*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Saldaña, A. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia en el hospital Loayza*. Universidad Arzobispo Loayza. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Sanchez, N. (2019). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud Hospital Las Mercedes*. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2081>
- Schein, E. (2017). *Corporate culture: what it is and how to change it*. Harvard Business Review: <https://hbr.org/2017/06/changing-company-culture-requires-a-movement-not-a-mandate>
- Schein, E., & Scheiner. (2016). *Organization Culture and Leadership*. http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20Organizational%20Culture%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf
- Solano Castro, E. (2019). *Nivel de fidelización del usuario sobre la atención que brinda el profesional de terapia física y rehabilitación en el servicio de del Hospital Massachusetts*. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/578>
- Stwie Javed, L. I. (2018). *Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations*. Universidad de Karachi. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Tangen, S. (2014). *Performance measurement from philosophy to practice*. International Journal of Productivity and Performance Management. <https://doi.org/10.1108/17410400410569134>
- Tim Judge, C. T. (2018). *The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review*. PubMed. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Travis Judge, B. M. (2017). *Organisational behaviour*. <https://www.iedunote.com/organizational-behavior>

- Trivellas, P. (2019). *Organisational Culture, Job Satisfaction*. The TQM Journal. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/0885862031047313>
- Varo, J. (2017). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria*. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/805>
- Viseu, J. (2017). *Teacher motivation, work satisfaction, and positive psychological capital*. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293146873011.pdf>
- Zapata, A. (2019). *Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional*. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788007/html/>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Las apreciaciones que poseen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuales son compartidas por todos ellos	El análisis de la variable Clima Organizacional se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert	Potencial humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	
			Cultura de la organización	Estructura Comunicación organizacional Toma de decisiones Remuneración	
			Diseño organizacional	Motivación Identidad Conflicto y cooperación	
Satisfacción laboral	Según Palma, viene a ser la conducta hacia el trabajo, el cual permite determinar si el trabajo resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador.	El análisis de la variable satisfacción laboral se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert	Significación de tarea	Esfuerzo Realización personal Equidad	
			Condiciones de trabajo	Ambiente Horario Relaciones interpersonales	
			Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento económico o moral	
			Beneficios económicos	Remuneración Incentivos	

MODELO DE CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Responder con sinceridad las siguientes preguntas del cuestionario, marcando con una un x según la leyenda presentada:

Escalas: Total acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2)

Total, desacuerdo (1).

Ítems	1	2	3	4	5
POTENCIAL HUMANO					
1. La innovación es características de nuestra organización					
2. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
3. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
4. Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios					
5. Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita					
6. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
CULTURA ORGANIZACIONAL					
7. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
8. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito					
9. Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo					
10. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer					
11. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
DISEÑO ORGANIZACIONAL					
12. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
13. Mi salario y beneficio son razonables					
14. Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
15. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Responder con sinceridad las siguientes preguntas del cuestionario, marcando con una un x según la leyenda presentada:

Escalas: Total acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2)

Total, desacuerdo (1).

Ítems	1	2	3	4	5
SIGNIFICACION TAREA					
1. Me siento útil con la labor que realizo					
2. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
3. Me gusta la actividad que realizo					
CONDICIONES DE TRABAJO					
4. El ambiente donde trabajo es confortable					
5. Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo					
6. El horario de trabajo me resulta cómodo					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
7. Las tareas que realizo son reconocidas y valoradas					
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
8. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
9. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

Clima Organizacional

Test de validación de encuesta

ALFA DE CRONBACH	N de elementos
0.984	15

Satisfacción laboral

Test de validación de encuesta

ALFA DE CRONBACH	N de elementos
0.800	9

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: POTENCIAL HUMANO									
1	Directo	La innovación es características de nuestra organización	X		X		X		
2	Directo	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
3	Directo	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Directo	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios	X		X		X		
5	Directo	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita	X		X		X		
6	Directo	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CULTURA ORGANIZACIONAL									
7	Directo	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	X		X		X		
8	Directo	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X		
9	Directo	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo	X		X		X		
10	Directo	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer	X		X		X		

11	Directo	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3: DISEÑO ORGANIZACIONAL											
12	Directo	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		✓		
13	Directo	Mi salario y beneficio son razonables	✓		✓		✓		✓		
14	Directo	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	✓		✓		✓		✓		
15	Directo	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONTROL CONDUCTUAL											
19	Directo	En una semana normal, ¿Cuál es la última hora hasta donde puedes quedarte fuera de la casa de LUNES A JUEVES?	✓		✓		✓		✓		
20	Directo	En una semana normal, ¿Cuál es la última hora hasta donde puedes quedarte fuera de la casa en un viernes o sábado por la noche?	✓		✓		✓		✓		

[Firma]
DINA VILLOSLABA GALLARDO ELIZABETH
 ING. INDUS TRIAL
 Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 212798

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL ()

Observaciones:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Diaz Villoslada Giuliano

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría en Dirección y Gestión del Talento humano

DNI: 70300060

DIAZ VILLOSLADA GIULIANO GIULIANO
ING. INGENIERO CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros Civiles N° 212798

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION LABORAL									
1	Directo	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
2	Directo	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
3	Directo	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO									
4	Directo	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
5	Directo	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		
6	Directo	El horario de trabajo me resulta cómodo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL									
7	Directo	Las tareas que realizo son reconocidas y valoradas	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS									
4	Directo	Mi sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
8	Directo	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		


DÍAZ WILSON GARCÍA ELIZABETH
 ING. INDUSTRIAL
 Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 212798

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Díaz Villoslada Giurliana
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano

DNI: 70300060


DAZ VILLOSLADA GIURLIANA
ING. INDUSTRIAL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 217798

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: POTENCIAL HUMANO									
1	Directo	La innovación es características de nuestra organización	X		X		X		
2	Directo	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
3	Directo	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Directo	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios	X		X		X		
5	Directo	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita	X		X		X		
6	Directo	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CULTURA ORGANIZACIONAL									
7	Directo	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	X		X		X		
8	Directo	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X		
9	Directo	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo	X		X		X		
10	Directo	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer	X		X		X		

11	Directo	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: DISEÑO ORGANIZACIONAL											
12	Directo	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Directo	Mi salario y beneficio son razonables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Directo	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Directo	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: CONTROL CONDUCTUAL											
19	Directo	En una semana normal, ¿Cuál es la última hora hasta donde puedes quedarte fuera de la casa de LUNES A JUEVES?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Directo	En una semana normal, ¿Cuál es la última hora hasta donde puedes quedarte fuera de la casa en un viernes o sábado por la noche?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Handwritten signature]



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (I)

Observaciones:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rubio Pinedo Kevin Alexander
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

DNI: 47040388

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION LABORAL									
1	Directo	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
2	Directo	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
3	Directo	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CONDICIONES DE TRABAJO									
4	Directo	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
5	Directo	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		
6	Directo	El horario de trabajo me resulta cómodo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL									
7	Directo	Las tareas que realizo son reconocidas y valoradas	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS									
4	Directo	Mi sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
8	Directo	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rubio Pinedo Kevin Alexander
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister Relaciones Públicas e Imagen Corporativa



DNI: 47040388

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: POTENCIAL HUMANO									
1	Directo	La innovación es características de nuestra organización	X		X		X		
2	Directo	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
3	Directo	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Directo	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios	X		X		X		
5	Directo	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita	X		X		X		
6	Directo	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CULTURA ORGANIZACIONAL									
7	Directo	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	X		X		X		
8	Directo	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X		
9	Directo	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo	X		X		X		
10	Directo	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer	X		X		X		

11	Directo	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
DIMENSIÓN 3: DISEÑO ORGANIZACIONAL													
12	Directo	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
13	Directo	Mi salario y beneficio son razonables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
14	Directo	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
15	Directo	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
DIMENSIÓN 3: CONTROL CONDUCTUAL													
19	Directo	En una semana normal, ¿Cuál es la última hora hasta donde puedes quedarte fuera de la casa de LUNES A JUEVES?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
20	Directo	En una semana normal, ¿Cuál es la última hora hasta donde puedes quedarte fuera de la casa en un viernes o sábado por la noche?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL ()

Observaciones:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Roque Moreno Elmer Edwin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en terapia manual ortopédica

DNI: 4715 1105


Lic. Roque Moreno Elmer Edwin
Tecnólogo Médico
C.T.M.P. 9582
FISIOTERAPEUTA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION LABORAL									
1	Directo	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
2	Directo	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
3	Directo	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CONDICIONES DE TRABAJO									
4	Directo	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
5	Directo	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		
6	Directo	El horario de trabajo me resulta cómodo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL									
7	Directo	Las tareas que realizo son reconocidas y valoradas	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS									
4	Directo	Mi sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
8	Directo	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Roque Moreno Elmer Edwin
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Terapia manual ortopédica


Lic. Roque Moreno Elmer E.
Tecnólogo Médico
C. I.M.P. 3592
FISIOTERAPEUTA

DNI:
47151105

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.

N°	Significación Tarea			Condiciones De Trabajo			Reconocimiento	Beneficios Económicos		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	42
3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	39
4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	37
5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
6	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
7	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
8	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
9	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
10	3	3	3	5	3	4	4	4	5	34
11	5	4	4	4	4	3	5	5	4	38
12	5	4	4	5	3	4	4	4	4	37
13	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
14	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
15	3	3	2	3	3	3	4	4	5	30
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	5	4	3	5	5	5	5	5	5	42
18	5	4	3	5	5	4	4	4	5	39
19	5	4	3	5	3	4	4	4	5	37
20	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
21	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
22	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
23	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
24	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
25	3	3	3	5	3	4	4	4	5	34
26	5	4	4	4	4	3	5	5	4	38
27	5	4	4	5	3	4	4	4	4	37
28	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
29	5	4	4	5	3	4	4	4	5	38
30	3	3	2	3	3	3	4	4	5	30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica de Chimbote, 2022.", cuyo autor es GONZALES MONCADA YSABEL CRISTINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo 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.

CHIMBOTE, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 12-08- 2022 22:36:35

Código documento Trilce: TRI - 0400795