



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del
personal que trabaja en una Clínica Privada, Lima - 2021**

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

AUTORA:

Vera Mory, Yesenia Lizbeth (ORCID: 0000-0003-0135-1577)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, que siempre me apoya y me da fuerzas para seguir cumpliendo mis objetivos.

A mi compañero de vida que siempre está apoyándome y motivándome a seguir adelante.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas para seguir educándome como profesional, así también a los diferentes docentes de esta institución que me brindaron sus conocimientos.

A mi asesor, por sus conocimientos brindados, orientación, paciencia y motivación para la realización de este trabajo de investigación.

A los jueces de expertos por haber aceptado ser participe en la evaluación del instrumento que se utilizó para esta investigación.

Índice de contenido

Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Abstract... ..	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Métodos de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. Resultados	14
V. Discusión	21
VI. Conclusiones	27
VII. Recomendaciones	28
Referencias	30
Anexos... ..	36

Índice de tablas

Tabla 1:	Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021	17
Tabla 2:	Relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.....	18
Tabla 3:	Relación entre la dimensión involucramiento laboral y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021..	18
Tabla 4:	Relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021	19
Tabla 5:	Relación entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021	19
Tabla 6:	Relación entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.....	20

Índice de figuras

Figura 1: Nivel clima organizacional en el personal que trabaja en una clínica privada, Lima, 2021	14
Figura 2: Nivel Satisfacción Laboral en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021	14
Figura 3: Nivel clima organizacional por dimensiones en el personal que trabaja en una clínica privada, Lima, 2021	15
Figura 4: Nivel clima organizacional por dimensiones en el personal que trabaja en una clínica privada, Lima, 2021	16

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021. El abordaje de la tesis es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, transversal y diseño no experimental. El estudio estuvo conformado por una población de 72 participantes a quienes se le aplicó dos cuestionarios (escala de Clima Organizacional y Escala de Satisfacción Laboral), cuya validez se determinó mediante juicio de expertos con un 100% y para la confiabilidad se obtuvo un alfa de Crombach de 1.01 para el cuestionario de Clima Organizacional y 0.82 para el cuestionario de Satisfacción Laboral, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados fueron procesados y analizados a través del programa SPSS versión 26, presentándose en tablas estadísticas y figuras. Teniendo como resultado una Correlación de Serman de 0.840 y significancia de 0.000, llegando a la conclusión que existe relación significativa alta entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, clima organizacional, clínica privada.

Abstract

This research aims to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of staff working in a private clinic, Lima - 2021. The thesis approach is quantitative, basic, correlational level, cross-sectional and non-experimental design. The study consisted of a population of 72 participants to whom two questionnaires were applied (Organizational Climate Scale and Job Satisfaction Scale), whose validity was determined by expert judgment with 100% and for reliability an alpha of Cronbach of 1.01 for the Organizational Climate questionnaire and 0.82 for the Job Satisfaction questionnaire, establishing a high level of reliability. The results were processed and analyzed through the SPSS version 26 program, presented in statistical tables and figures. Resulting in a Spearman Correlation of 0.840 and significance of 0.000, reaching the conclusion that there is a high significant relationship between organizational climate and job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, organizational climate, private clinic.

I. Introducción

Tiempo atrás existió la creencia errónea donde al trabajador se le consideraba una herramienta más que tenía que desempeñar funciones para llegar al objetivo de la empresa, se creía que proporcionar un sueldo al trabajador era suficiente, pero con el transcurrir de los años se ha evidenciado que es más complejo que solo dar dinero al trabajador, aunque este sea influyente.

Richard Branson creador de la empresarial Virgin Group, dijo que lo primero son los empleados ya que son ellos los que cuidan de los clientes, del mismo modo menciona que cuidar a los empleados es igual a tener empleados más felices con su trabajo, esto a su vez es igual a tener empleados más comprometidos, teniendo como producto final mejores resultados en la empresa (Arrizabalaga, 2018).

Partiendo de lo previamente plasmado, se sintetiza que los trabajadores son lo más valioso, ya que depende de ellos el éxito de una empresa, institución u organización. Es por ello que para ver resultados positivos debe existir un buen clima organizacional (CO) influyendo así en la satisfacción laboral (SL) del trabajador. Y apoyando mi idea, Aminyan (2019) refiere que el factor más importante para la productividad de la organización es el recurso humano quienes pueden cumplir con los objetivos de las organizaciones.

Cabe mencionar que a nivel internacional la empresa Gallup ha encuestado a millones de trabajadores de aproximadamente 200 países alrededor del mundo sobre el nivel de satisfacción en el trabajo. Según esta encuesta, el 85% de los empleados a nivel mundial aceptan anónimamente, que están insatisfechos con su trabajo, dando el diagnóstico de que los empleados están emocionalmente desconectados de sus lugares de trabajo (Redaccion CepymeNews, 2018).

Info capital humano (2016) público en su página web una encuesta a nivel de Perú titulada satisfacción laboral, obteniendo como resultado que el 76% dijo que no se siente feliz en el trabajo. El CO es un componente

influyente en la SL, siendo percibido por los trabajadores influenciando su motivación y comportamiento (Ahmend, Khan & Butt, 2012).

En la mayoría de clínicas privadas es muy escasa la evaluación sobre CO y SL en sus empleados, debido a que no es requisito indispensable para presentarse a una licitación con el estado, la clínica privada donde se realizó la investigación es un centro de hemodiálisis que posee recursos humanos, físicos y tecnológicos para una eficaz atención a pacientes con enfermedad renal crónica, se decidió realizar el estudio porque se ha notado inestabilidad por los cambios que ha habido debido al contexto que se está viviendo en la actualidad por el covid-19; las quejas por parte de algunos miembros que laboran referente al cambio de jefatura, el salario, cambios de horario de trabajo, el poco apoyo en equipo, entre otros inconvenientes conllevando a que en el trabajo no exista armonía, a esto se adiciona que nunca se ha realizado una evolución al personal sobre este tema, según lo sustentado en párrafos anteriores se puede ver que el CO y a la SL son la clave influyente en el rendimiento del empleado y el éxito de toda organización que quiere destacar.

Es por ello que se origina la interrogante: ¿Cuál es la relación entre CO y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021?; teniendo como problemas específicos: 1)¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización (A_{CO}) y SL del personal que trabaja en una clínica privada?; 2)¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral (IL_{CO}) y SL del personal que trabaja en una clínica privada?; 3)¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión (S_{CO})y SL del personal que trabaja en una clínica privada?; 4)¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación (C_{CO})y SL del personal que trabaja en una clínica privada?; 5)¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales (CL_{CO}) y SL del personal que trabaja en una clínica privada?.

Esta investigación tiene 3 tipos de justificaciones, en lo teórico se justifica porque esta elabora con la intención de aportar conocimiento sobre la relación entre CO y SL, cuyos resultados podrán sistematizarse en propuestas para ser incorporado como conocimiento, siendo beneficiadas

ambas partes; en lo práctico se justifica como la necesidad de determinar la relación entre el CO y SL del trabajador de la clínica privada, el resultado del estudio permitirá elaborar estrategias concretas para mejorar problemas identificados y así lograr un impacto favorable en la clínica; y en lo metodológico es para lograr el objetivo propuesto, el desarrollo de esta investigación recurrirá al empleo de técnicas de investigación, como es el uso de un instrumentos validado, para su procesamiento y con ello identificar la relación entre el CO y la SL.

El principal objetivo del trabajo de investigación es determinar la relación entre CO y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021. Teniendo como objetivos secundarios: 1)Comprobar la relación entre la dimensión A_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021; 2)Comprobar la relación entre la dimensión IL_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021; 3)Comprobar la relación entre la dimensión S_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021; 4)Comprobar la relación entre la dimensión C_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021; 5)Comprobar la relación entre la dimensión CL_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.

Siendo la hipótesis, que existe relación significativa entre CO y SL del personal que trabaja en una clínica privada. También se plantea las siguientes como hipótesis específicas: 1)Existe relación significativa entre la dimensión A_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada; 2)Existe relación significativa entre la dimensión IL_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada; 3)Existe relación significativa entre la dimensión S_{CO} y SL del personal que trabaja en una clínica privada; 4)Existe relación significativa entre la dimensión C_{CO} y la SL del personal que trabaja en una clínica privada; 5)Existe relación significativa entre la dimensión CL_{CO} y la SL del personal que trabaja en una clínica privada.

II. Marco teórico

Para este estudio, se realizó la revisión de antecedentes internacionales; es así que Araya (2019) en su investigación con trabajadores de atención primaria de salud en Chile, obtuvo como resultado una la correlación estadísticamente significativa entre ambas variables $r=0.636$ ($p \leq 0,001$), donde un alto CO está relacionado a un nivel alto de SL; Montoya (2017) demostró que los funcionarios de una universidad estatal chilena tuvieron un CO mayor ligado a un nivel superior de SL, encontrando la correlación significativa entre CO y SL tanto en docentes ($r=0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r=0,468$; $p < 0,001$); así mismo García et al (2017) demuestra que en la Empresa Mexicana existe relación estadísticamente significante entre CO y SL con un $Rho=0.739$.

Govea (2020) realizó una investigación, teniendo como colaboradores a los empleados que laboran en una empresa en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, obteniendo un chi-cuadrado de 10.57, determinándose que la correlación entre el CO y la SL es positiva; Balyer y Ozcan (2017) desarrollaron el tema de CO en las escuelas primarias y su influencia en la SL de los profesores demostrando que ambas variables tiene una relación alta y positiva; del mismo modo Velasco (2021) en Ecuador tuvo como población para su investigación a colaboradores del cuerpo de Bomberos de Shushufindi, obteniendo correlación entre CO y SL laboral con un $Rho=0.937$, encontrando que hay relación significativamente positiva.

En cuento a los antecedentes nacionales, se encontró que Chuquilin (2018) realizó una investigación en el establecimiento de salud Pachacútec de Cajamarca, obteniendo Rho de Spearman = 0.480, esto demuestra la relación existente entre las variables SL y CO; asimismo en Lima, Gotelli (2018) entre los resultados encontrados en el estudio que tomo como población a enfermeras del servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, se evidencia que el Rho es 0.373 frente al nivel de significancia de 0.000, existiendo relación directa y moderada entre CO y SL; del mismo modo la investigación de García (2018) señala que los resultados

demonstraron que la correlación entre compromiso organizacional y SL de los trabajadores del servicio médico privado JQ Medical SRL en Lima es estadísticamente significativa y directa, con un $Rho=0.619$ ($p<0.01$).

Soria (2021) desarrolla su investigación en trabajadores del Hospital de Apoyo de Chalhuanca del departamento de Apurímac, donde obtiene como resultado que mediante el $Rho=0,002$, es decir, existe relación significativa existente entre CO y SL; Moreno (2020) concluyó que existe relación positiva alta entre CO y SL con una correlación $Rho=0.889$ y una significancia $p<0.05$ en los trabajadores del centro de salud mental de la Red Trujillo. En Cuzco, Guzmán (2017) de acuerdo al Chi cuadrado, obtuvo relación significativa $p=0.001$ afirmando relación significativa entre CO y SL. Por último, Valenzuela (2021) demostró que existe un grado algo de correlación directa y alta entre ambas variables del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, Lima.

A continuación, para el sustento teórico del presente trabajo de investigación, se desglosará las variables de estudio.

El clima organizacional (CO) se conceptualiza como el percibir de los miembros de una organización en su entorno de una manera actitudinal y basada en valores (Denison, 1996; Moran y Volkwein, 1992; Verbeke, Volgering y Hessels, 1998; Joyce y Slocum, 1984)

También lo define como la calidad que existe dentro del entorno, de manera que se evidencia en el desempeño de sus funciones y su comportamiento (Shobaki, Abu, Talla, 2018, p 33-38) reflejándose según refiere Toro (2001) en la productividad y competitividad en la empresa.

Vásquez (2000) y Rodríguez (2011) coinciden, que el clima organizacional es la satisfacción, colaboración y relaciones interpersonales que sienten los trabajadores para alcanzar objetivos establecidos de la empresa.

Palma (como se citó en Williams, 2013, p.28) lo conceptualiza como la percepción sobre aspectos asociados al entorno laboral, permitiendo el diagnóstico oportuno, siendo orientadas hacia acciones preventivas y correctivas favoreciendo a la organización en general.

A continuación, se visualizará las teorías elegidas como respaldo para esta investigación científica, teniendo como opción la teoría de Likert.

La teoría de CO de Likert citado por Rodríguez (2009), relata que existe variables causales como la toma de decisiones, estructura de la organización, administración reglas, normas, entre otros. Otro grupo de variables son las intermedias donde se incluyen la comunicación, actitudes y motivaciones. Las variables finales hacen referencia al efecto obtenido por la organización, productividad, ganancias y pérdidas.

Likert, citado por Rodríguez (2009), expone cuatro tipos de sistemas organizacionales, que a continuación, se procede a explicar: 1) Sistema I. Autoritario, siguen una línea burocrática, teniendo un control centralizado, las decisiones son tomadas por la cumbre de la organización; 2) Sistema II. Paternalista, las autoridades tienen todo el poder, poca comunicación; 3) Sistema III. Consultivo, hay descentralización y delegan decisiones, existe un ambiente de más confianza y algunas recompensas; 4) Sistema IV. Participación en grupo, ambiente de completa confianza, la toma de decisiones es distribuido en toda la organización, existe una buena relación de confianza entre la dirección y los trabajadores.

Likert determina que los Sistemas I y II pertenecen a un clima cerrado, propio de organizaciones rígidas y burocráticas, donde los empleados manifiestan insatisfacción, mientras que en los Sistemas III y IV pertenece a un clima abierto, propio de las organizaciones dinámicas, donde los miembros de la organización refieren satisfacción alcanzando objetivos. Por ende, esta teoría afirma que el logro de un clima participativo facilita la eficacia organizacional e individual (Brunet, 1987).

Las dimensiones que se observaran a continuación son las que se describen según Sonia Palma (1999): 1) Autorrealización, respaldado por Fernández (1999), afirma que es el desarrollo personal y profesional en el trabajo; 2) Involucramiento Laboral: Ferreira (2006) dice que es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo para del equipo del trabajo, dando bienestar; 3) Supervisión, según Robbins (2004) menciona que esta dimensión aumenta cuando el supervisor es comprensivo y muestra un interés en ellos; 4) Comunicación, menciona Chiavenato (2000) que una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común; 5) Condiciones Laborales, Palma (1999) refiere que son el reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización.

En cuanto a la satisfacción laboral (SL), existen numerosas definiciones, es así que Massoud cita a Locke donde define a la satisfacción del empleado, como el estado emocional que surge de la evaluación de la experiencia de una persona asociada con el trabajo. Spector (2002) lo conceptualiza como el grado en que a uno le gusta su trabajo. (Massoud, Puverdulam, Weiming y Wing, 2017, p.4)

Locke (1969) refiere que la satisfacción laboral se define como una emoción placentera, producto de la valoración del trabajo. También se describe como la medida en que a las personas les gusta o disgustan sus trabajos (Luthans, 1992; Lu, While y Barriball, 2005; Nguni, Slegers y Denessen, 2006; Spector, 1997; Ololube, 2006).

Hasta la actualidad se ha realizado infinidad de estudios de investigación que dieron origen a varias teorías, a continuación, se plasmará la teoría bifactorial de Herzberg citado por Alfaro (2012), donde plantea que el comportamiento de los trabajadores se debe a dos factores dando como resultado la satisfacción o insatisfacción. La primera viene a ser los factores higiénicos, siendo las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de la empresa y de la administración, relaciones con el supervisor, competencias técnicas del supervisor, salarios, estabilidad el cargo, relaciones con los colegas. Y el segundo factor son los motivacionales, que

tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes, esto incluye la delegación de la responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar el trabajo, ascensos, uso habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación, simplificación del cargo, ampliación o enriquecimiento del cargo.

Para Herzberg, citado por Alfaro (2012), los factores de higiene previenen la insatisfacción laboral, pero no logra la satisfacción, al no estar relacionado con la labor o naturaleza del trabajo, lo cual tiene un significado para el colaborador al estar relacionado al crecimiento personal. Chiavenato (2007) nos dice que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo (factores motivadores). Por otro lado, la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión de los colegas y del contexto en general del cargo (factores higiénicos).

Según esta teoría, los factores motivadores son aquellos que satisfacen las necesidades de los empleados para la autorrealización en el lugar de trabajo, y es solo a través del desempeño de las tareas que fortalecen sus aspiraciones y logran la satisfacción laboral. Es recibir una recompensa. En relación con higiénicos que provoquen el descontento del trabajador (Furnham, 1995).

Las dimensiones que se describirán a continuación son las que Palma (2014) plantea y se detalla a continuación: 1) Significación Tarea (ST_{SL}): La voluntad de trabajar en la cognición está relacionada con el hecho de que el trabajo individual proporciona una sensación de esfuerzo, logro, imparcialidad y / o contribución significativa. 2) Condiciones de Trabajo (CT_{SL}): Las evaluaciones laborales se basan en la existencia o disponibilidad de factores o condiciones regulatorios que gobiernan el desempeño laboral. 3) Reconocimiento Personal y/o Social (RPS_{SL}): La tendencia a calificar el trabajo se basa en la autopercepción o la percepción de las personas involucradas en el trabajo, tanto en términos de desempeño laboral como de su impacto indirecto en los resultados. 4) Beneficios Económicos (BE_{SL}): Voluntad de trabajar sobre la base de recompensas económicas o

incentivos por el compromiso de realizar las tareas asignadas. Blum y Naylor (1990) refieren que el salario es un factor determinante para la satisfacción.

Manosalvas y Quintero (2015) refieren que el CO y la SL, guardan relevancia; el primero trata de información sobre los atributos de la institución y el segundo se enfoca en la percepción y actitud del individuo hacia el trabajo. Chiang y Nuñez (2007), establecen que el CO al igual que la SL, regulan el comportamiento de las personas dentro de una organización y contribuyen a factores como enraizamiento, arraigo y permanencia.

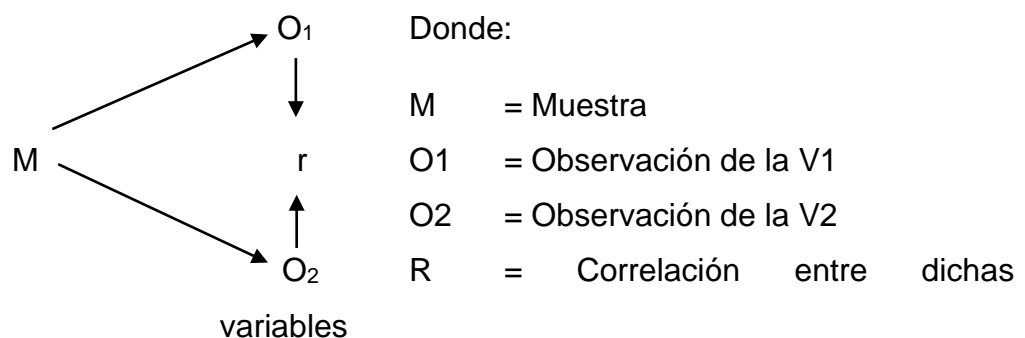
En una organización privada con fines de lucro, el entorno laboral de la organización está condicionado por el hecho de que la eficiencia y la productividad son indicadores de desempeño y conducen a la competencia entre los empleados. En este contexto, los factores de incentivos y salarios son los principales factores de satisfacción laboral (Eskildsen y Dahlgaard, 2000; Spector, 2002). Para las organizaciones públicas sin fines de lucro, el pago (salario y beneficios) es menos importante para el individuo, pero las condiciones laborales y las condiciones son más importantes. (Spector, 2002).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de enfoque cuantitativo porque Sampieri (2014) manifiesta que es la recolección de información en base a medición numérica y análisis estadístico para probar las hipótesis. Es básica, porque está abocado a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, o de las relaciones que establecen los entes (Renacyt, sf, p.1). Esta investigación es de paradigma positivista ya que Ricoy (2006) sustenta que este tipo de estudio tiene el objetivo de corroborar una hipótesis mediante resultados estadísticos (p.14).

El estudio es un diseño no experimental, porque Sampieri (2014) refiere que no se manipula las variables del estudio. Es transversal, Müggenburg (2007) refiere que es aquella información que se recolecta en un solo momento, en un tiempo único. Según Sampieri (2014) es correlacional porque evalúa la asociación de dos o más variables; así mismo Olvera (2018) refiere que es poner en relación mutua o recíproca dos o más cosas.



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional, en la definición conceptual, Palma (2004) lo conceptualiza como la percepción que tiene el empleado referente al entorno laboral asociado al involucramiento con la tarea consignada, realización personal, supervisión, comunicación y

condiciones laborales que facilitan el trabajo. Para la definición operacional, se alude al puntaje en general de la percepción que tiene el trabajador respecto al clima organizacional obtenido del instrumento que tiene un total de 50 ítems, que abarcan 5 dimensiones (A_{CO}, IL_{CO}, S_{CO}, C_{CO} y CL_{CO}). Está diseñado en la forma Likert, se puntúa de 1 a 5 por cada ítem. Para la calificación del puntaje de las dimensiones y del puntaje total del instrumento, esta se clasifica en 5 categorías o niveles (Anexo 5)

Variable 2: Satisfacción Laboral, como definición conceptual, Palma (2004) precisa que es la actitud del empleado frente al trabajo referente a políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, condiciones físicas y materiales que facilitan el trabajo y el desempeño de tareas. Definición operacional, se refiere al puntaje general de la percepción del empleado referente a la satisfacción laboral obtenido del instrumento que tiene un total de 27 preguntas agrupadas en 4 dimensiones (ST_{SL}, CT_{SL}, RPS_{SL} y BE_{SL}). Existe ítems entre positivas y negativas. Se evalúa mediante la escala Likert con un puntaje del 1 al 5 para cada ítem siendo para las preguntas negativas el puntaje invertido. Para la calificación del puntaje de las dimensiones y del puntaje total del instrumento, esta se clasifica en 5 categorías (Anexo 5).

Ver en anexo 01 la operacionalización de variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

El trabajo fue ejecutado en una clínica privada que cuenta con 2 sedes, una en el distrito de Comas y la otra en San Martín de Porres, haciendo un total de 72 trabajadores. Dentro de los criterios de inclusión se considera al personal que labora más de 1 año a más en la clínica; personal de ambos géneros. Para los criterios de exclusión engloba al personal que labora menos de 1 año en la

clínica. En esta investigación no se requirió muestra ni muestreo, debido a que la cantidad de trabajadores es el total de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, Sampieri (2014) refiere que el instrumento es una herramienta empleada para la recopilación de información compuesta por escalas de medición. Para esta investigación se emplearon dos instrumentos elaborados por Sonia Palma Carrillo, el primer cuestionario es la escala de CO y el segundo cuestionario es escala de SL, cuyos formatos se encuentran en el Anexo 3.

Para la validez, los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 3 jueces de expertos (2 magister en gestión de la salud y un estadístico magister). Ambos instrumentos obtuvieron un resultado de 100% (Anexo 6). Para la confiabilidad, se realizó la prueba piloto con la cantidad de 20 participantes de una clínica privada con las características similares de la población en investigación, obteniendo un alfa de Crombach de 1.01 para el cuestionario de CO y 0.82 para el cuestionario de SL. Según la clasificación de George y Mallery (2003, p.31) y comparando con el resultado obtenido del alfa de Crombach, se afirma que está en la categoría de excelente para la escala de CO, y bueno para la escala de SL (Anexo 7).

3.5. Procedimientos

Se procedió a informar a los trabajadores sobre el llenado de los cuestionarios por la aplicación Google forms, enviándose el link a cada uno de los participantes por WhatsApp para que lo pudieran llenar en el horario más factible para ellos, se dio un plazo de 4 días (del 30 de junio al 3 de julio). Por último, se procesó la información obtenida. Cabe resaltar que la participación fue voluntaria y anónima.

3.6. Métodos de análisis de datos

La validez por jueces de expertos, prueba piloto y confiabilidad del instrumento se analizó en el programa Excel. La recopilación de datos fue en el formulario Google forms, descargándose los resultados obtenidos en Excel, para luego pasarlos al programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 26, donde se analizó la correlación de ambas variables y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

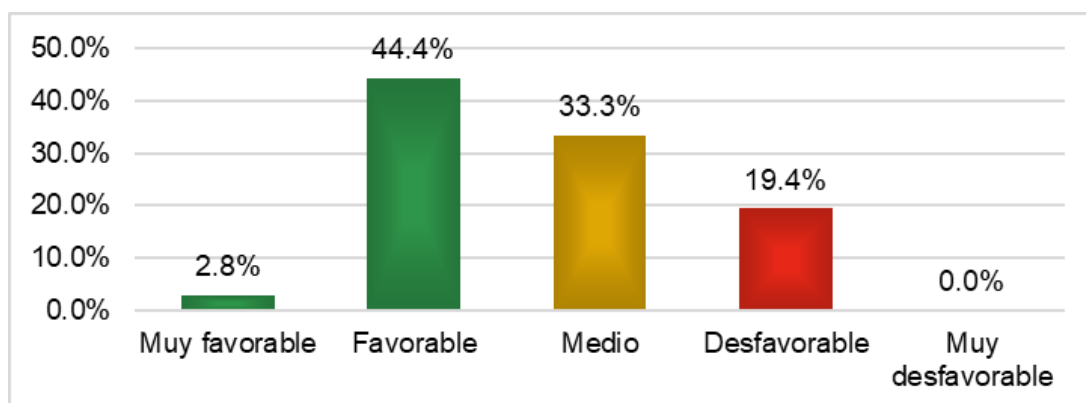
Se consideró el principio de no maleficencia porque estuvo enfocada en no causar daño alguno a la integridad del trabajador. El principio de justicia ya que se trabajó de manera equitativa y justa, evitando algún tipo de discriminación ya sea cultural, ideológico, social, racial, entre otros. El principio de autonomía porque se respetó la decisión del trabajador sobre su participación. Por último, el principio de beneficencia donde investigación tanto para la clínica como para los trabajadores se vieron beneficiados, porque acorde con los resultados, se evaluó y se tomaron medidas para la mejora.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo:

Figura 1:

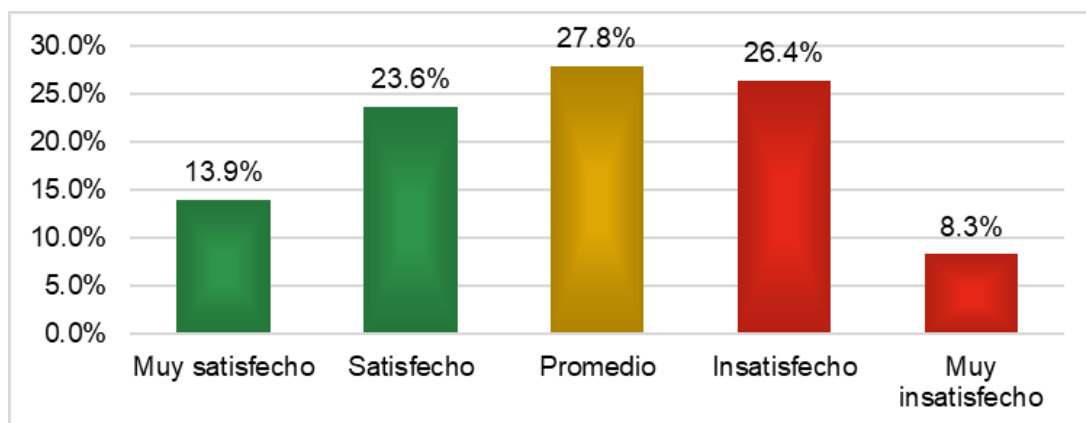
Nivel clima organizacional en el personal que trabaja en una clínica privada, Lima, 2021.



En figura 1 se observa CO favorable con un 44.4% un clima organizacional favorable, seguido de un CO medio con un 33.3%, el 19.4% desfavorable y el 2.8% muy favorable.

Figura 2:

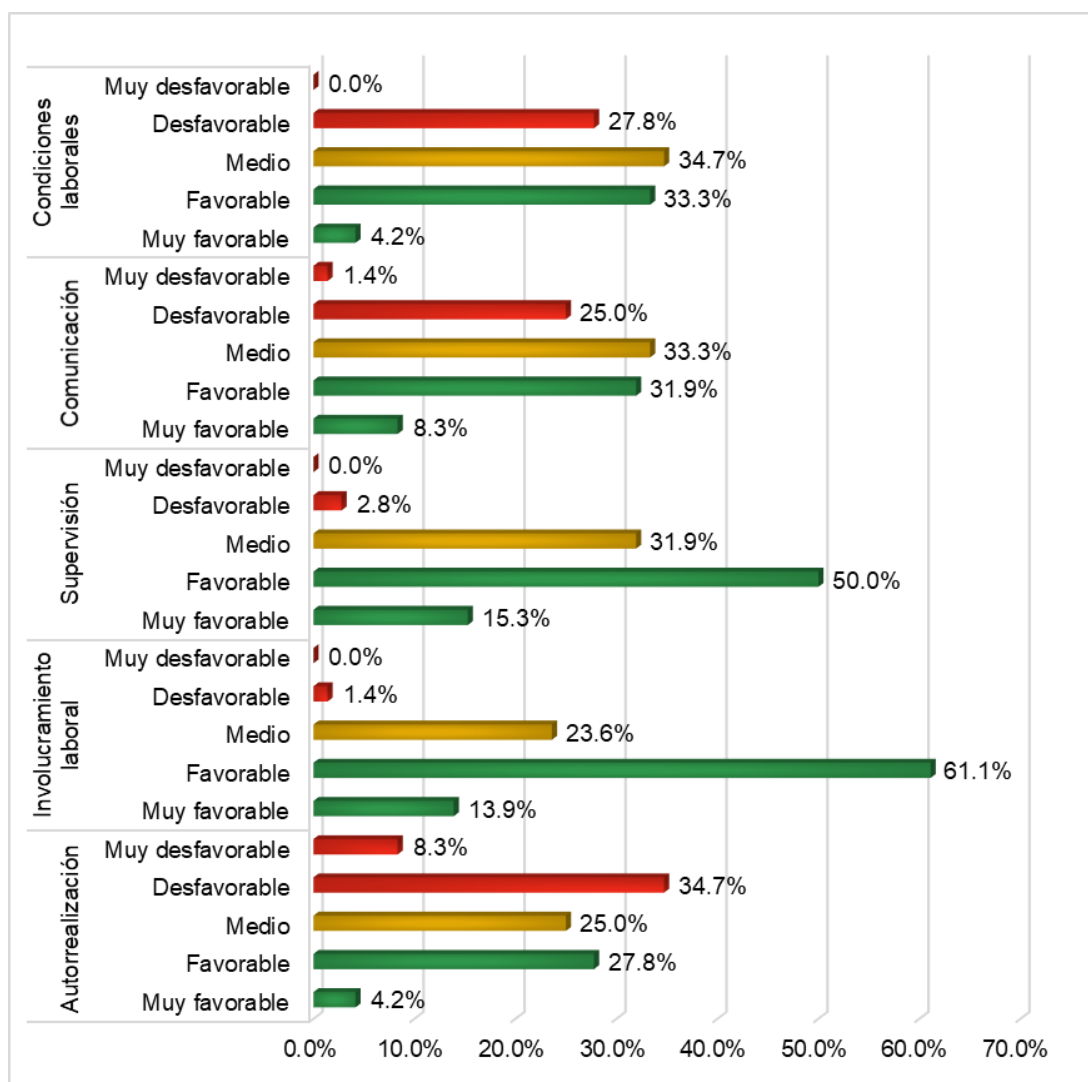
Nivel Satisfacción Laboral en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021.



En figura 2 se visualiza que los empleados tienen el 27.8% satisfacción laboral promedio, siguiendo con un 26.4% insatisfecho, un 23.6% satisfecho, le sigue un 13.9% muy satisfecho y con un puntaje mínimo de un 8.3% como muy insatisfecho.

Figura 3:

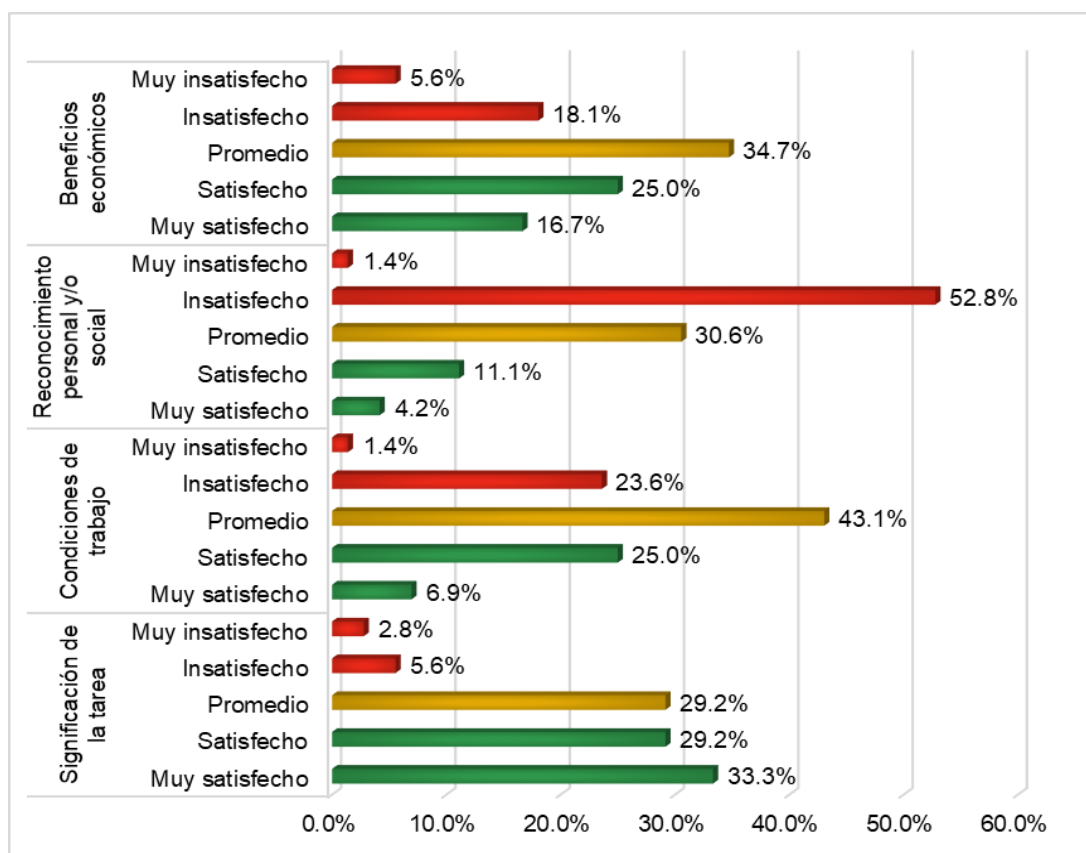
Nivel clima organizacional por dimensiones en el personal que trabaja en una clínica privada, Lima, 2021.



En la figura 3 se observa que la dimensión de Aco y CLco dieron un mismo porcentaje de 34.7%, con una clasificación de desfavorable y medio respectivamente. En la dimensión de Cco el resultado es medio con un 33.3%, en la clasificación de favorable como puntajes altos, están la dimensión de ILco y Sco con un 61.1% y 50% respectivamente.

Figura 4:

Nivel clima organizacional por dimensiones en el personal que trabaja en una clínica privada, Lima, 2021.



En la figura 4 se observa que en la dimensión de ST_{SL} se obtuvo un 33.3% con una clasificación muy satisfecho. En las dimensiones de CT_{SL} y beneficios económicos dieron como resultado en la clasificación de promedio, teniendo un alto porcentaje de 43.1% y 34.7% respectivamente. En la dimensión de RPS_{SL} dio como resultado con un porcentaje alto del 52.8% como insatisfecho.

4.2. Análisis inferencial

En cuanto al análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnova en el programa SPSS versión 26, teniendo como resultado, el caso de la variable SL el valor $p=0.040$ (<0.05), lo que significa que no tiene una distribución normal, pero en 2 de sus dimensiones tienen distribución normal (>0.05); en cuanto a la variable CO el valor $p=0.045$ (<0.05) significando que no tiene una distribución normal, sin embargo, 4 de sus dimensiones tienen distribución normal (>0.05). Considerando que el objetivo de investigación es determinar la relación entre ambas variables, se realizó la prueba mediante el coeficiente de Correlación de Spearman (Anexo 9).

A continuación, se detalla el análisis de las correlaciones:

Tabla 1:

Relación entre clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL) del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021

			CO	SL
Rho de Spearman	CO	Coeficiente de correlación	1.000	,840**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	72	72
	SL	Coeficiente de correlación	,840**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	72	72

Se observa en la tabla 1 que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.840, esto indica que la relación es directa entre ambas variables, lo que significa que, a mayor CO, mayor es la SL del trabajador de la clínica privada; en cuanto al valor $p=0.000$ es menor a 0.05, entonces se afirma que existe relación significativa entre las variables CO y SL.

Tabla 2:

Relación entre la dimensión autorrealización (Aco) y la satisfacción laboral (SL) del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.

			Aco	SL
Rho de Spearman	Aco	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	SL	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	72	72	

En la tabla 2 se identifica que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.763, esto indica que la relación es directa, demostrando que a mayor Aco, mayor será la SL; y el valor $p=0.000$ es menor a 0.05, entonces se afirma que existe relación significativa entre la dimensión Aco y la variable SL.

Tabla 3:

Relación entre la dimensión involucramiento laboral (ILco) y satisfacción laboral (SL) del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.

			ILco	SL
Rho de Spearman	ILco	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	SL	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	72	72	

En la tabla 3 se puede ver que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.789, esto indica que la relación es directa, evidenciándose que, a mayor ILco, mayor es la SL; y el valor $p=0.000$ es menor a 0.05, entonces se afirma que existe relación significativa entre la dimensión ILco y la variable SL.

Tabla 4:

Relación entre la dimensión supervisión (S_{co}) y la satisfacción laboral (SL) del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.

			S _{co}	SL
Rho de Spearman	S _{co}	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	SL	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

En la tabla 4 se obtiene que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.854, esto indica que la relación es directa, identificándose que a mayor S_{co}, mayor será la SL; y el valor p=0.000 es menor a 0.05, entonces se afirma que existe relación significativa entre la dimensión S_{co} y la variable SL.

Tabla 5:

Relación entre la dimensión comunicación (C_{co}) y satisfacción laboral (SL) del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.

			C _{co}	SL
Rho de Spearman	C _{co}	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	SL	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

En la tabla 5 se obtiene que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.771, esto indica que la relación es directa, determinando que la SL será mayor, siempre y cuando la C_{co} sea mayor; y el valor p=0.000 es menor a 0.05, entonces se afirma que existe relación significativa entre la dimensión C_{co} y la variable SL.

Tabla 6:

Relación entre la dimensión condiciones laborales (CL_{co}) y satisfacción laboral (SL) del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.

			CL _{co}	SL
Rho de Spearman	CL _{co}	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	SL	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

En la tabla 6 se obtiene que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.786, esto indica que la relación es directa, estableciendo que, a mayores CL_{co}, mayor será la SL en el trabajador; y el valor p=0.000 es menor a 0.05, entonces se afirma que existe relación significativa entre la dimensión CL_{co} y la variable SL.

V. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre CO y SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021, para luego contrastar las hipótesis planteadas, de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la relación entre CO y SL el hallazgo fue que existe relación significativa y directa entre ambas variables con un $Rho=0.840$, aceptando la hipótesis principal en este estudio, coincidiendo con los hallazgos obtenidos en las investigaciones que se tomaron como antecedentes internacionales a Montoya (2017) con un resultado de $Rho=0,468$; García (2017) con un $Rho=0.739$; Govea (2020) resultado de $\chi^2=10.57$; Araya (2019) $Rho=0.636$, y Velasco (2021) $Rho=0.937$; y dentro de los antecedentes nacionales esta Chuquilin (2018) $Rho= 0.480$; Gotelli (2018) con un $Rho=0.373$; García (2018) $Rho= 0.619$, Moreno (2020) $Rho=0.889$ y Soria (2021) $Rho=0.002$, donde todos estos investigadores concluyen que a mayor CO, mayor es la SL. Cabe recalcar que el resultado obtenido referente a la correlación fue alta, similar a las investigaciones García, Velasco y Moreno que también obtuvieron una correlación alta, demostrando que ambas variables son una clave muy importante en el rendimiento de los empleados para el éxito de la organización, lo cual se reafirma con lo comentado por Guzmán (2017) donde refiere que el CO y la SL son los pilares principales en las organizaciones, cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y a nivel personal, por este motivo es factible afirmar que mientras el personal de la clínica tenga una mejor percepción del CO, mayor será el nivel de SL, garantizando así el éxito de la clínica. En relación al nivel de CO, se obtuvo en el personal un nivel favorable con un 44.4%, a simple vista se podría afirmar que la clínica se esmera por que el personal tenga un buen CO, pero si evaluamos un poco más a profundidad, encontramos que en las dimensiones de A_{CO} y CL_{CO} se inclinó por un nivel entre medio y desfavorable con un 34.7% en ambos, en la dimensión de C_{CO} arroja un 33.3% con un nivel medio. También se encontró que en relación al personal se observa que el 40.9% de los técnicos de enfermería percibe un CO desfavorable, seguido por un nivel

medio por parte del personal de limpieza, enfermero(a) y nutricionista con los porcentajes de 46.4%, 75% y 100% respectivamente, mientras que los demás trabajadores (psicólogo, secretario, administrador, medico, asistente social, técnico de máquinas) están entre un nivel favorable a muy favorable. En tal sentido, si bien es cierto se podría decir de manera general que el CO es favorable en la clínica, internamente hay falencia tales como el desarrollo personal, desarrollo profesional, compromiso organizacional, falta de comunicación, apoyo en el trabajo, salario, entre otros, que son aspectos que engloba la dimensión de Aco, Cco y CLco, que hacen que no todo el personal de la clínica perciba un buen CO en su trabajo. Por otra parte, referente a la variable SL, se identificó un mayor porcentaje del 27.8% y 26.4% entre nivel promedio y nivel insatisfecho respectivamente, dentro de las dimensiones que abarca esta variable, el RPS_{SL} dio como resultado con un porcentaje alto del 52.8% como insatisfecho, en la dimensión de BE_{SL} el 34.7% tiene un nivel promedio. También se identificó que el profesional de enfermería tiene el mismo porcentaje de 35,7% para los niveles de promedio e insatisfecho; en el técnico de enfermería se visualiza que tanto nivel promedio como insatisfecho tiene el mismo porcentaje de 27.3%, y el personal de limpieza está en un nivel de insatisfecho con un 75%. Dado a los resultados encontrados se puede especular que algunos miembros de la clínica no perciben un buen trato, buena interacción con los compañeros de trabajo, el reconocimiento de horas extra, el sueldo, siendo un problema que va afectando a la percepción de un buen clima organizacional en las dimensiones de RPS_{SL} y BE_{SL} que son parte de la variable SL. Referente a todo lo expuesto anteriormente Chiavenato (2011) manifiesta que el CO es favorable cuando se satisface las necesidades personales de los trabajadores elevando su moral, y es desfavorables cuando se frustran esas necesidades. A partir de los hallazgos encontrados en la investigación según Likert citado por Rodríguez (2009), se determina un CO alineado al sistema II Paternalista ya que se pudo observar que la alta gerencia es quien toma las decisiones, también porque se encontró que existe poca comunicación, no hay reconocimientos, entre otros aspectos que abarca este sistema. Likert citado por Brunet (1987), indica que el sistema II es parte de un clima

cerrado, propio de organizaciones rígidas y burocráticas, donde los empleados manifiestan insatisfacción.

En cuanto a la dimensión de Aco y SL del personal, se acepta la hipótesis demostrándose que existe relación directa significativa $Rho = 0.763$, similar al resultado de Valenzuela (2021) donde se planteó la misma hipótesis obteniendo un resultado $Rho = 0.612$, en esta dimensión se evalúa las oportunidades de progresar en la organización, el desarrollo personal, las capacitaciones, generación de ideas creativas e innovadoras, la valoración del desempeño, el reconocimiento de logros y el interés del jefe por sus empleados. En la investigación se observa que, en la dimensión de Aco, el nivel de porcentaje fue desfavorable con un 34.7%, muy relacionado a la dimensión de RPS_{SL} de la variable SL quien obtuvo un 52.8% de insatisfacción. La autorrealización, según Fernández (1999), es la percepción del trabajador en relación al desarrollo personal y profesional; y por el lado de reconocimiento personal y/o social, Palma (2014) indica que es la evaluación del trabajo en función al reconociendo propio con respecto al empleo; por consiguiente, se determina que la dimensión de Aco este muy relacionado a la SL; por otro lado para que los empleados estén insatisfechos en relación a esta dimensión, según los resultados obtenidos se puede interpretar, que los trabajadores sienten que el esfuerzo, los logros que realizan y sus contribuciones, no son reconocidos por parte de los jefes, y puede deberse a que las decisiones de reconocimiento las toma el dueño que clínica, y eso escapa de las manos de la administración, quienes también son empleados cumpliendo funciones y ordenes de la alta gerencia, haciendo que el CO sea negativo por ende generando insatisfacción. Cabe recalcar que el tener apoyo y estímulos para el crecimiento profesional y personal hace que el trabajador tenga una SL positiva.

Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión IL_{CO} y la SL del personal con un $Rho = 0.789$, del mismo modo en esta dimensión, Valenzuela (2021) muestra una correlación directa alta $Rho = 0.683$. En esta dimensión se menciona el compromiso con la organización y cumplimiento

con las actividades laborales. Dentro de este aspecto se observó que en los trabajadores de la clínica el IL_{CO} se posicionó en un nivel favorable con un 61.1%; guardando relación con la dimensión de ST_{SL} perteneciente a la variable SL donde el porcentaje fue de 33.3% con un nivel de muy satisfecho. en los antecedentes se encontró que Velasco (2021) en su investigación menciona que el 50% de funcionarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con que ésta se ve afectada por la falta de organización y planificación, también refiere que el 50% de los funcionarios señalan estar de acuerdo con respecto a las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña cada persona, permitiendo de esta manera vincularse de una manera correcta con el puesto de trabajo mientras tanto. García (2018) encontró que en los trabajadores del servicio privado JQ Medical SRL. tubo un nivel medio de satisfacción, pero obtuvo altos puntajes en los ítems de lealtad para la organización, involucramiento e identificación con la organización, esto quiere decir que la empresa ha sido capaz de crear lazos de compromiso con los trabajadores. Ferreira (2006) indica que el involucramiento laboral es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir perteneciendo al equipo de trabajo; mientras que Palma (2014) refiere que la significación de tarea es la disposición en función a atribuciones asociadas a que el trabajo. En este caso se puede identificar que, tanto el CO y SL están relacionados dando un resultado favorable en ambas variables, lo que indica que los empleados están comprometidos con la organización y cumplen con las actividades laborales establecidas, adicionando que es importante fomentar con claridad el rol que debe cumplir cada trabajador dentro de la organización, evitando confusión y favoreciendo el cumplimiento de los objetivos del trabajo.

En la dimensión S_{CO} y la SL del personal que trabaja en una clínica privada obtuvo la correlación más alta a nivel de todas las dimensiones con un $Rho=0.854$, de la misma manera Valenzuela (2021) obtiene una correlación significativa $Rho=0.604$, otro autor fue Moreno (2020) donde se encontró correlación significativa entre estas dos variables $Rho=0.741$.

García (2017) identificó que cuando más favorable es la supervisión será bueno el CO. En esta dimensión involucra el apoyo del supervisor frente a los obstáculos que se presentan, trato justo en la organización, evaluación del trabajo para mejorar, recibir preparación la realizar el trabajo, mejoramiento de métodos de trabajo, sistema de seguimiento y control, guías de procedimientos de trabajo y objetivos claramente definidos. En la investigación se identificó que se obtuvo un 50% respecto a la dimensión S_{CO} con un nivel favorable, en el caso de Moreno (2020) lo calificó como regular con el 60%. En este apartado se encontró que la dimensión S_{CO} es favorable, Robbins (2004) menciona que la satisfacción del trabajador aumenta cuando el supervisor es comprensivo y muestra interés en ellos. La mitad del personal indica como favorable la dimensión S_{CO} , percibiendo trato justo en la organización, evaluación del trabajo para mejorar, recibir preparación al realizar el trabajo, mejoramiento de métodos de trabajo, sistema de seguimiento y control, guías de procedimientos de trabajo y objetivos claramente definidos, esto se puede deber a que se ha identificado que el personal que tenía más tiempo laborado (5 años a más) fueron quienes indicaron como favorable esta dimensión, y tal vez ya se acostumbraron al sistema de la clínica, cosa que no es percibida por el personal que lleva menos tiempo.

En cuanto a la dimensión de C_{CO} y SL se demostró que existe relación significativa entre ambas variables con $Rho=0.771$. Valenzuela (2021) también obtuvo una correlación muy similar $Rho=0.721$ en su investigación. En esta dimensión comprende la relación armoniosa en el trabajo, acceso a información necesaria, buena comunicación entre todo el personal y la interacción con personal de mayor jerarquía. Esta dimensión permite conocer cómo se encuentra la comunicación entre los diferentes niveles de la organización, en esta investigación se obtuvo un nivel medio con un 33.3%, en cambio para Velazco (2021) con un mismo porcentaje de 33.33% el personal señala estar de acuerdo con los canales de comunicación, ya que consideran que son adecuados y permiten entender de manera clara y oportuna la información; también demuestra que el

45.83% del total de la población, se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a que su jefe escucha y atiende las necesidades personales o laborales que puedan presentarse en el desarrollo diario de las actividades encomendadas. Es prescindible resaltar que una comunicación efectiva permite establecer el éxito de toda empresa. De acuerdo a los resultados de esta investigación se concluye que se debe enfatizar más el correcto manejo de la comunicación, ya que es un factor clave para éxito de la organización, evitando conflictos y manteniendo un equipo de trabajo unido.

Existe relación significativa entre la dimensión CL_{co} y la SL del personal que trabaja en una clínica privada con un $Rho=0.786$. Valenzuela (2021) en su investigación obtuvo en el mismo rubro una $Rho=0.651$. En esta dimensión se evalúa la cooperación entre los trabajadores, relaciones interpersonales, integración del equipo de trabajo, tecnología para facilitar el trabajo, buena administración de recursos, relación del objetivo de trabajo con la visión de la organización y la remuneración. En la presente investigación se dio a conocer que el 34.7% tienen un nivel medio respecto a las condiciones laborales; dentro de la variable SL se encuentra dos dimensiones ambos en un nivel promedio, siendo el primero la dimensión BE_{SL} con un 34.7%, y el segundo la dimensión CT_{SL} con un 43.1%. García (2017) tuvo como resultado una puntuación menor de la media es en el factor de SL con la remuneración y las prestaciones (Media=3.30), evidenciándose que los empleados están menos satisfechos con el cumplimiento de convenios laborales, con los incentivos económicos, así como con las negociaciones laborales y el salario. Del mismo modo García (2018) encontró que en los trabajadores del servicio privado JQ Medical SRL. dio como resultado que hubo menor puntaje el ítem de compensación salarial. Se determinó que en el estudio de Moreno (2020) las relaciones interpersonales están muy relacionadas con la SL $Rho=0.837$ y así obtener un clima organizacional favorable. En función a los resultados obtenidos se afirma de la dimensión CL_{co} está muy relacionado con la SL, si un empleado no logra desarrollar sus labores en un lugar adecuado este no rendirá como se espera, adicionando que el sueldo no va acorde a la percepción del

trabajador, posiblemente la clínica presenta algunas deficiencias, es por ello que se obtuvo un nivel medio por parte del personal.

VI. Conclusiones

Primero: Existe una relación directa, alta y significativa entre las variables del estudio con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.840$ y una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$, es decir, a mayor CO, mayor será la SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima 2021.

Segundo: Existe una relación significativa entre la dimensión A_{co} y SL con un coeficiente de correlación Spearman $Rho=0.763$ y una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$, es decir, a mayor autorrealización, mayor es la SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima 2021.

Tercero: Existe una relación significativa entre la dimensión IL_{co} y SL con un coeficiente de correlación Spearman $Rho=0.789$ y una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$, es decir, a mayor involucramiento laboral, mayor es la SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima 2021.

Cuarto: Existe una relación significativa entre la dimensión S_{co} y SL con un coeficiente de correlación Spearman $Rho=0.854$ y una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$, es decir, a mayor supervisión, mayor es la SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima 2021.

Quinto: Existe una relación significativa entre la dimensión C_{co} y SL con un coeficiente de correlación Spearman $Rho=0.771$ y una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$, es decir, a mayor comunicación, mayor es la SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima 2021.

Sexto: Existe una relación significativa entre la dimensión CL_{co} y SL con un coeficiente de correlación Spearman $Rho=0.771$ y una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$, es decir, a mayor

condición laboral, mayor es la SL del personal que trabaja en una clínica privada, Lima 2021.

VII. Recomendaciones

Primero: Para futuras investigaciones, sería recomendable adicionar lo que es la entrevista, ya a veces es más favorable para el personal expresar opiniones, deseos, expectativas, que marcar un cuestionario lleno de preguntas estandarizadas.

Segundo: Se recomienda que la clínica privada considere los hallazgos encontrados en este estudio, para que se evalúe e implemente estrategias direccionadas a mejorar el entorno de trabajo.

Tercero: Con ayuda de la psicóloga se recomienda realizar talleres, charlas, que fortalezca la relación interpersonal, para que se sientan motivados, valorados, comprometidos con la clínica.

Cuarto: Se recomienda que cada cierto tiempo se evalúe el CO y la SL en la empresa ya que son herramientas con el principal objetivo de realizar un diagnóstico sobre la situación laboral de los empleados.

Quinto: Se recomienda que exista una reunión entre la administradora y el gerente general para la evaluar el aumento de sueldo para el personal.

Referencias

- Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 259 - 267.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Aminyan R (2019) Investigation of Structural Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees of Paknam Company. *International journal of Business Management*, 4 (4), 42-49.
- Araya, M., & Medin, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 1-13.
- Arrizabalaga, B. (30 de Agosto de 2018). *Arrizabalagauriarte Consulting Empresarial*. Obtenido de <https://arrizabalagauriarte.com/la-clave-de-tu-exito-empresarial-mima-a-tus-empleados/>
- Balyer A., Ozcan (2017). Organizational Climate At Primary Schools and Its Influences On Teachers Job Satisfaction. *Kastamonu Journal of Education*, 25(5), 1737 - 1752.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1990). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México, D.F: Trillas
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México, DF, Trillas. 61 p
- Chian M., Salazar C., & Nuñez A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Hospital Nivel 1. *Theoria*, Vol. 16 (2), 61-76
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8^{va}. ed.) México: Editorial McGraw Hill.
- Chuquilin, L., & Soto, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018* . Lima.
- Cifuentes, N. (2008). Definición de Compensación. Extraído el 10 de enero del 2021: <http://boards4.melodysoft.com/admonrhcadereyta/re-definicion-de-compensacion-80.html>
- Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21, 619-654.
- Eskildsen, J. & Dahlgaard, J. (2000). A causal model for employee satisfaction. *Total Quality Management*, 11(8), 1081-1094.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.
- Ferreira, V. (2006). *Gestión en las Personas*. (5^a ed.). Rio de Janeiro: FGV
- Furnham, A. 1995. *Personalidades y diferencias individuales en el trabajo*. España, Ediciones Pirámide. 464 p.
- García M., Hernández T., González E., Demetrio S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. disponible en https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923
- García I. (2018) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018*
- George D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gotelli, J., & Mansilla, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima.

- Govea, K & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22.
- Guzmán L. (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del hospital regional del cusco 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco.
- Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-Hill.
- Info Capital Humano. (mayo de 2016). *Info Capital Humano*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Joyce. W.F. & Slocum, J.W. Jr. (1984). Collective climate: Agreement as a basis for defining aggregate climates in organizations. *Academy of Management Journal*, 27,721–742.
- Locke, E.A. (1969). *Organizational Behavior and Human Performance*, Elsevier, 4(4), 309-414
- Lu, H., While, A. & Barriball, K. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review, *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 211-226.
- Luthans, F. (1992). *Organisational Behaviour* (6th Edition). New York, McGraw-Hill.
- Manosalvas C., Manoalvas L., & Quintero J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. 5-15.
- Massoud M, Purevdul A, Weiming M y Wing W. (diciembre, 2017). Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. Recuperado de <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/1/125/htm>

- Montoya P., Beiiio N., Bermúdez N., Burgos F., Padilla A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab.* 19(58), 7 - 13.
- Moran, E. & Volkwein, J. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 45, 19-47.
- Moreno, J. (2021). El clima organizacional y la satisfacción laboral en los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.
- Müggenburg M. y Pérez I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4 (1), 35-38. [Fecha de Consulta 14 de Mayo de 2021]. ISSN: 1665-7063. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
- Nguni, S., Slegers, P. & Denessen, E. (2006) Transformational and transactional leadership effects on teachers' job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in primary schools. *School Effectiv. and School Impr.* 17(2), 145-177.
- Ololube, N. P. (2006). Teachers Job Satisfaction and Motivation for School Effectiveness: An Assessment, *Essays in Education*, 18,1-19.europea.html
- Olvera Romero, J. Y. (2018). *Criminalística: metodología de la investigación.* (Primera ed.). Panamá: Seguridad y Defensa.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 3(1). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004). Escala de clima organizacional CL - SPC. Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral CL - SPC. Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Redaccion CepymeNews. (16 de mayo de 2018). *cepymenews*. Obtenido de <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos>
- Reglamento RENACYT. sf. Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. Recuperado de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Ramos, M. D. C. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://doi.org/1069719542>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação,31 (1), 11-22.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Retama, M.P. y Lizana, J. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización Chilena. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile.
- Rodríguez, D. (2009). Diagnóstico organizacional. México DF: Alfa y Omega.
- Shobaki M, Abu S, Abu Y & Talla S. (mayo,2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. International Journal of Academic Management Science Research, 2(5), 33-58
- Spector, P. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences, London: Sage
- Spector, P, Vázquez, A., & Fernández, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica. Mexico: Editorial El Manual Moderno.

- Soria, K. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo N° 03 de Chalhuanca, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.
- Toro, F. (2001). El clima organizacional: Perfil de Empresas Colombianas. Colombia: Cincel.
- Valenzuela, H (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.
- Vásquez, I. (2000). Empresa y Grupo: Fundamentos de la conducta humana en la organización. Aspectos Grupales. Barcelona: Barcelona.
- Velasco T. (2021). Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional – Universidad Técnica de Ambato.
- Verbeke, W., Volgering, M. & Hessels, M. (1998). Exploring the conceptual expansion within the field of organizational behavior: Organizational climate and organizational culture. *Journal of Management Studies*, 25, 303-329

Anexos

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Palma (2004) lo define como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”.	Es el puntaje en general obtenido de la percepción que tiene el trabajador respecto a su ambiente laboral teniendo en cuenta diversos aspectos en las dimensiones.	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Ordinal
			Involucración laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
			Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	
Satisfacción laboral	Palma (2004) la define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”.	Es el puntaje general obtenido de la medición del cuestionario resultante de las experiencias laborales de las personas.	Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25,26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27	
			Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19,24	
			Beneficios económicos	2,5,9,10,16	

Anexo 02: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA			
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada? ¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada? ¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada? ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada? ¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación existente del clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS Comprobar la relación entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Comprobar la relación entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Comprobar la relación entre la dimensión supervisión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Comprobar la relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Comprobar la relación entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada.</p>	<p>GENERAL Si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada.</p> <p>ESPECÍFICOS Si existe relación entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Si existe relación entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Si existe relación entre la dimensión supervisión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Si existe relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada. Si existe relación entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p>	<p>Autorrealización</p>	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	<p>Tipo de investigación: básica</p> <p>Diseño de investigación: no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Población: 72 personas.</p> <p>Muestra: no muestral</p>			
				<p>Involucración laboral</p>	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47				
				<p>Supervisión</p>	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48				
				<p>Comunicación</p>	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49				
				<p>Condiciones laborales</p>	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50				
			<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>				<p>Significación de la tarea</p>	3,4,7,18,21,22,25,26	<p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Variable 1: clima organizacional Técnica: encuesta Instrumento: Escala de clima organizacional - Sonia Palma Carrillo</p> <p>Variable 2: satisfacción laboral Técnica: encuesta Instrumento: Escala de satisfacción laboral - Sonia Palma Carrillo</p>
							<p>Condiciones de trabajo</p>	1,8,12,14,15,17,20,23,27	
							<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	6, 11,13,19,24	
							<p>Beneficios económicos</p>	2,5,9,10,16	

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos
Clima Organizacional

Edad: **tiempo laborando en la clínica:** **Género:** F () M ()

Ocupación: **sede:** Comas () SMP ()

Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre.

N°	ENUNCIADOS	NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	SIEMPRE
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están					

	claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Satisfacción Laboral

Edad: tiempo laborando en la clínica: Género: F () M ()

Ocupación: sede: Comas () SMP ()

Instrucciones: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

TOTAL ACUERDO (TA) DE ACUERDO (A) INDECISO (I)
EN DESACUERDO (D) TOTAL DESACUERDO (TD)

Nº	ENUNCIADOS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					

27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo 04: certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autorrealización o Desarrollo Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.	x		x		x		
2	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	x		x		x		
3	La organización promueve el desarrollo del personal.	x		x		x		
4	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	x		x		x		
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	x		x		x		
6	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		x		x		
7	Se valora los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
8	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	x		x		x		
9	Se reconoce los logros en el trabajo.	x		x		x		
10	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Supervisión								
11	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
12	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
13	Existe un trato justo en la Organización.	x		x		x		
14	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
15	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
16	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	x		x		x		
17	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
18	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	x		x		x		
19	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	x		x		x		
20	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Comunicación								
21	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
22	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
23	Existen suficientes canales de comunicación.	x		x		x		
24	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
25	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		
26	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	x		x		x		
27	La organización fomenta y promueve la comunicación.	x		x		x		
28	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	x		x		x		
29	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x		x		x		
30	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales								
31	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
32	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
33	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	x		x		x		
34	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
35	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x		x		x		
36	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	x		x		x		
37	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		
38	Existe una buena administración de los recursos.	x		x		x		
39	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	x		x		x		
40	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Involucramiento Laboral								
41	Se siente comprometido con el éxito de la organización.	x		x		x		
42	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
43	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		x		x		
44	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	x		x		x		
45	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	x		x		x		
46	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	x		x		x		
47	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		
48	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	x		x		x		
49	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
50	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yolanda Maria Siguas Astorga DNI: 21505341 CEP: 30916
Especialidad del validador: Maestría Gerencia En Los Servicios de Salud

6 .de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Significación de la tarea								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	x		x		x		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	x		x		x		
3	Me siento útil con la labor que realizo	x		x		x		
4	Me complace los resultados de mi trabajo.	x		x		x		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	x		x		x		
6	Me gusta el trabajo que realizo	x		x		x		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x		x		x		
8	Me gusta la actividad que realizo	x		x		x		
DIMENSION 2: Condiciones de trabajo								
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	x		x		x		
11	Me disgusta mi horario	x		x		x		
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inguatable	x		x		x		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	x		x		x		
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	x		x		x		
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x		x		x		
DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social								
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	x		x		x		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	x		x		x		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x		x		x		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x		x		x		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	x		x		x		
DIMENSION 4:								
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	x		x		x		
24	Me siento mal con lo que gano.	x		x		x		
25	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x		x		x		
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable	x		x		x		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Apellidos y nombres del juez validador. DNI: 21505341 CEP: 30916

Especialidad del validador: Maestría Gerencia En Los Servicios de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



6 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autorrealización o Desarrollo Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.	X		X		X		
2	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	X		X		X		
3	La organización promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
4	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
6	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
7	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
8	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
9	Se reconoce los logros en el trabajo.	X		X		X		
10	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Supervisión								
11	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
12	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
13	Existe un trato justo en la Organización.	X		X		X		
14	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
15	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
16	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
17	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
18	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
19	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
20	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación								
21	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
22	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
23	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
24	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
25	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
26	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
27	La organización fomenta y promueve la comunicación.	X		X		X		
28	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
29	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
30	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales								
31	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
32	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
33	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
34	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
35	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
36	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
37	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
38	Existe una buena administración de los recursos.	X		X		X		
39	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
40	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Involucramiento Laboral								
41	Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		
42	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
43	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
44	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	X		X		X		
45	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
46	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
47	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
48	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
49	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
50	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: BERNUY MAYTA, MARTÍN ALEJANDRO DNI: 10201745 CEP: 33840

Especialidad del validador: Mg EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de MAYO del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Significación de la tarea							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
4	Me complace los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
8	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
	DIMENSION 2: Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
11	Me disgusta mi horario	X		X		X		
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es desigualable	X		X		X		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	X		X		X		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	X		X		X		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Beneficios económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	X		X		X		
24	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
25	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		

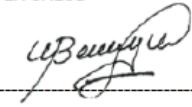
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: BERUY MAYTA, MARTÍN ALEJANDRO DNI: 10201745 CEP: 33840

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

30 de MAYO del 2021

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autorrealización o Desarrollo Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.	X		X		X		
2	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	X		X		X		
3	La organización promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
4	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
6	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
7	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
8	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
9	Se reconoce los logros en el trabajo.	X		X		X		
10	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Supervisión								
11	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
12	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
13	Existe un trato justo en la Organización.	X		X		X		
14	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
15	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
16	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
17	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
18	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
19	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
20	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación								
21	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
22	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
23	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
24	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
25	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
26	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
27	La organización fomenta y promueve la comunicación.	X		X		X		
28	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
29	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
30	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales								
31	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
32	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
33	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
34	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
35	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
36	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
37	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
38	Existe una buena administración de los recursos.	X		X		X		
39	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
40	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Involucramiento Laboral								
41	Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		
42	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
43	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
44	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	X		X		X		
45	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
46	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
47	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
48	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
49	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
50	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jaimes Velásquez Carlos Alberto DNI: 42762905

Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública.

25 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Significación de la tarea								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
4	Me complace los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
8	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
DIMENSION 2: Condiciones de trabajo								
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
11	Me disgusta mi horario	X		X		X		
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social								
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	X		X		X		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	X		X		X		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		
DIMENSION 4: Beneficios económicos								
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	X		X		X		
24	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
25	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jaimes Velásquez Carlos Alberto DNI: 42762905

Especialidad del validador: Estadístico, Magister en Salud Pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2021



Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CÓDIGO 4276

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Definición operacional las variables

Tabla 7:

Agrupación de preguntas según dimensiones del instrumento escala de Clima Organizacional.

Dimensiones	Ítems
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Fuente: Palma, Sonia (1999). Escala de Clima Organizacional

Tabla 8:

Puntaje escala Likert del instrumento escala de clima organizacional

Puntaje según Escala Likert				
Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Palma, Sonia (1999). Escala de Clima Organizacional

Tabla 9:

Categoría diagnóstica del instrumento escala de Clima Organizacional

Categoría	puntuación por dimensiones	puntaje total
Muy favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Fuente: Palma, Sonia (1999). Escala de Clima Organizacional

Tabla 10:

Agrupación de preguntas según dimensiones del instrumento escala de satisfacción laboral

Dimensiones	Ítems
Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27
Reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19, 24
Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral.

Tabla 11:

Relación de preguntas positivas y negativas del instrumento escala de satisfacción laboral.

Clasificación	Preguntas
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral.

Tabla 12:

Puntaje escala Likert del instrumento escala de satisfacción laboral

Tipo de pregunta	Puntaje según Escala Likert				
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
Positivo	1	2	3	4	5
Negativo	5	4	3	2	1

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral.

Tabla 13:

Categoría diagnóstica general y por dimensiones del instrumento de escala de satisfacción laboral

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción general (Puntaje total)
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	07 o menos	74 o menos

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral

Anexo 6: Validez de los instrumentos por jueces de expertos

Tabla 14:

Validez por Jueces de expertos del instrumento de escala de clima organizacional

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Mg. Yolanda Sigwas Astorga	100%	100%	100%	100%
Mg. Martín Bernuy Mayta	100%	100%	100%	100%
Mg. Carlos Jaimes Velásquez	100%	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaborado por la autora la investigación.

Tabla 15:

Validez por Jueces de expertos del instrumento de escala de Satisfacción laboral

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Mg. Yolanda Sigwas Astorga	100%	100%	100%	100%
Mg. Martín Bernuy Mayta	100%	100%	100%	100%
Mg. Carlos Jaimes Velásquez	100%	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaborado por la autora la investigación.

Anexo 7: Clasificación alfa de Crombach según George y Mallery.

Tabla 16:

Alfa de Crombach según George y Mallery

Coeficiente alfa	
> 0.9	excelente
> 0.8	bueno
> 0.7	aceptable
> 0.6	cuestionable
> 0.5	pobre
< 0.5	inaceptable

Anexo 9: Resultados Adicionales

Tabla 17:

Nivel clima organizacional en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021

Nivel	N°	%
Muy favorable	2	2.8%
Favorable	32	44.4%
Medio	24	33.3%
Desfavorable	14	19.4%
Muy desfavorable	0	0.0%
Total	72	100%

Tabla 18:

Nivel Satisfacción Laboral en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021

Nivel	N°	%
Muy satisfecho	10	13.9%
Satisfecho	17	23.6%
Promedio	20	27.8%
Insatisfecho	19	26.4%
Muy insatisfecho	6	8.3%
Total	72	100%

Tabla 19:

Tabla cruzada entre las variables del clima organización y la satisfacción laboral

Tabla Cruzada		Satisfacción Laboral					Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Clima Organizacional	Muy favorable	1	1	0	0	0	2
	Favorable	9	13	8	2	0	32
	Medio	0	3	11	10	0	24
	Desfavorable	0	0	1	7	6	14
Total		10	17	20	19	6	72

Tabla 20:

Clima organizacional según características sociodemográficas en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021

Características Sociodemográficas		Clima Organizacional											
		Muy favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy desfavorable		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tiempo laborando	1 - 2 años	0	0,0%	12	37,5%	12	37,5%	8	25,0%	0	0,0%	32	100,0%
	3 - 4 años	2	6,3%	13	40,6%	11	34,4%	6	18,8%	0	0,0%	32	100,0%
	5 años a más	0	0,0%	7	87,5%	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%
Género	Masculino	1	5,0%	13	65,0%	3	15,0%	3	15,0%	0	0,0%	20	100,0%
	Femenino	1	1,9%	19	36,5%	21	40,4%	11	21,2%	0	0,0%	52	100,0%
Ocupación	Administrador (a)	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Enfermera (o)	0	0,0%	11	39,3%	13	46,4%	4	14,3%	0	0,0%	28	100,0%
	Tec. Enfermería	0	0,0%	7	31,8%	6	27,3%	9	40,9%	0	0,0%	22	100,0%
	Personal de Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%	0	0,0%	4	100,0%
	Médico	0	0,0%	8	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%
	Tec. Máquina	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
	Secretario (a)	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Psicólogo (a)	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
	Nutricionista	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
	Asistente social	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Sede	Comas	0	0,0%	16	47,1%	11	32,4%	7	20,6%	0	0,0%	34	100,0%
	San Martín de Porres	2	5,3%	16	42,1%	13	34,2%	7	18,4%	0	0,0%	38	100,0%
Edad	(media)	36		35		32		28		0		33	

Tabla 21:

Satisfacción laboral según características sociodemográficas en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021

Características Sociodemográficas		Satisfacción Laboral											
		Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tiempo laborando	1 - 2 años	2	6,3%	6	18,8%	13	40,6%	9	28,1%	2	6,3%	32	100,0%
	3 - 4 años	6	18,8%	8	25,0%	5	15,6%	9	28,1%	4	12,5%	32	100,0%
	5 años a más	2	25,0%	3	37,5%	2	25,0%	1	12,5%	0	0,0%	8	100,0%
Género	Masculino	2	10,0%	7	35,0%	5	25,0%	4	20,0%	2	10,0%	20	100,0%
	Femenino	8	15,4%	10	19,2%	15	28,8%	15	28,8%	4	7,7%	52	100,0%
Ocupación	Administrador (a)	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Enfermera (o)	4	14,3%	4	14,3%	10	35,7%	10	35,7%	0	0,0%	28	100,0%
	Tec. Enfermería	1	4,5%	4	18,2%	6	27,3%	6	27,3%	5	22,7%	22	100,0%
	Personal de Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%	4	100,0%
	Médico	3	37,5%	4	50,0%	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%
	Tec. Máquina	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
	Secretario (a)	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Psicólogo (a)	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
	Nutricionista	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Asistente social	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	
Sede	Comas	6	17,6%	9	26,5%	7	20,6%	9	26,5%	3	8,8%	34	100,0%
	San Martín de Porres	4	10,5%	8	21,1%	13	34,2%	10	26,3%	3	7,9%	38	100,0%
Edad	(media)	37		35		33		30		28		33	

Tabla 22:

Clima organizacional según sus dimensiones en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021

Dimensiones	Nivel	N	%
Autorrealización	Muy favorable	3	4.2%
	Favorable	20	27.8%
	Medio	18	25.0%
	Desfavorable	25	34.7%
	Muy desfavorable	6	8.3%
Involucramiento laboral	Muy favorable	10	13.9%
	Favorable	44	61.1%
	Medio	17	23.6%
	Desfavorable	1	1.4%
	Muy desfavorable	0	0.0%
Supervisión	Muy favorable	11	15.3%
	Favorable	36	50.0%
	Medio	23	31.9%
	Desfavorable	2	2.8%
	Muy desfavorable	0	0.0%
Comunicación	Muy favorable	6	8.3%
	Favorable	23	31.9%
	Medio	24	33.3%
	Desfavorable	18	25.0%
	Muy desfavorable	1	1.4%
Condiciones laborales	Muy favorable	3	4.2%
	Favorable	24	33.3%
	Medio	25	34.7%
	Desfavorable	20	27.8%
	Muy desfavorable	0	0.0%

Tabla 23:

Satisfacción laboral según sus dimensiones en el personal que trabaja de una clínica privada, Lima, 2021

Dimensiones	Nivel	N°	%
Significación de la tarea	Muy satisfecho	24	33.3%
	Satisfecho	21	29.2%
	Promedio	21	29.2%
	Insatisfecho	4	5.6%
	Muy insatisfecho	2	2.8%
Condiciones de trabajo	Muy satisfecho	5	6.9%
	Satisfecho	18	25.0%
	Promedio	31	43.1%
	Insatisfecho	17	23.6%
	Muy insatisfecho	1	1.4%
Reconocimiento personal y/o social	Muy satisfecho	3	4.2%
	Satisfecho	8	11.1%
	Promedio	22	30.6%
	Insatisfecho	38	52.8%
	Muy insatisfecho	1	1.4%
Beneficios económicos	Muy satisfecho	12	16.7%
	Satisfecho	18	25.0%
	Promedio	25	34.7%
	Insatisfecho	13	18.1%
	Muy insatisfecho	4	5.6%

Tabla 24:

Prueba de normalidad de los puntajes del Clima organizacional, Satisfacción laboral, y las dimensiones de ambas variables.

Prueba de Normalidad	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Autorrealización	0.142	72	0.001
Involucramiento laboral	0.100	72	0.071
Supervisión	0.082	72	0.200
Comunicación	0.092	72	0.200
Condiciones laborales	0.103	72	0.058
Clima Organizacional	0.106	72	0.045
Significación de la tarea	0.106	72	0.045
Condiciones de trabajo	0.104	72	0.054
Reconocimiento personal y/o social	0.105	72	0.047
Beneficios económicos	0.094	72	0.192
Satisfacción Laboral	0.107	72	0.040