



Universidad César Vallejo

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

**Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral
del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**

TESÍS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Taipe Caceres, Lourdes Lina (orcid.org/0000-0003-4300-8056)

ASESORES:

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

Mgtr. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024", cuyo autor es TAIPE CACERES LOURDES LINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO DNI: 17889722 ORCID: 0000-0002-7518-1200	Firmado electrónicamente por: DIONICIOGG el 12- 08-2024 09:56:19

Código documento Trilce: TRI - 0835375



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TAIPE CACERES LOURDES LINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LOURDES LINA TAIPE CACERES DNI: 40419272 ORCID: 0000-0003-4300-8056	Firmado electrónicamente por: LTAIPEC el 26-07-2024 11:00:59

Código documento Trilce: TRI - 0835377

Dedicatoria

A mi madre, por su ánimo constante incondicional para seguir adelante, a mi familia por ser mi inspiración, y darme la fortaleza necesaria, amor y paciencia.

LourdesTaípe Cáceres

Agradecimiento

Agradezco a la universidad por darme la oportunidad de prepararme y desarrollarme como profesional. A mi asesor Dr. Dionicio Godofredo González González por su guía, y paciencia, lo cual permitió lograr mi objetivo académico. A la empresa donde se aplicó las encuestas.

Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles del clima organizacional.	19
Tabla 2 Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de clima organizacional	19
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la satisfacción laboral	20
Tabla 4 Descripción de resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral.	20
Tabla 5 Tabla cruzada de la influencia del clima organizacional vs satisfacción laboral	21
Tabla 6 Regresión logística ordinal	22
Tabla 7 Tabla cruzada de la influencia del clima organizacional en la satisfacción de tareas	22
Tabla 8 Regresión logística ordinal	23
Tabla 9 Tabla cruzada de la influencia del clima organizacional en las condiciones de trabajo	23
Tabla 10 Regresión logística ordinal	24
Tabla 11 Tabla cruzada de la influencia del clima organizacional en el reconocimiento personal y/o social	24
Tabla 12 Regresión logística ordinal	25
Tabla 13 Tabla cruzada de la influencia del clima organizacional en los beneficios económicos	25
Tabla 14 Regresión logística ordinal	26

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024. El tipo de investigación fue: básica y de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal-correlacional causal. Se consideró una población de 200 trabajadores, tomando como muestra a 132 colaboradores, y el muestreo fue probabilística aleatorio simple. La técnica empleada fue la encuesta e instrumento de cuestionario, validado a través de juicio de expertos y estableciendo su confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach que demuestra alta confiabilidad. El resultado obtenido es siguiente: el 43.9% de los participantes manifiestan que el clima organizacional es regular y el 57.6% de los colaboradores señalan que la satisfacción laboral es regular; concluyéndose, según el coeficiente de Nagelkerke, que la satisfacción laboral depende en un 30.4% de la variable predictora clima organizacional (Pvalor < 0.05). Se infiere que existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of payment personnel in a clinic in Lima, Lima, 2024. The type of research was: basic and explanatory level, quantitative approach, non-experimental design, causal cross-sectional-correlational. A population of 200 workers was considered, taking 132 collaborators as a sample, and the sampling was simple random probability. The technique used was the survey and questionnaire instrument, validated through expert judgment and establishing its reliability with the Cronbach's Alpha statistic, which shows high reliability. The result obtained is as follows: 43.9% of the participants state that the organizational climate is regular and 57.6% of the collaborators state that job satisfaction is regular; concluding, according to the Nagelkerke coefficient, that job satisfaction depends 30.4% of the organizational climate predictor variable ($Pvalue < 0.05$). It is inferred that there is an influence of the organizational climate on the job satisfaction of the payment personnel in a clinic in Lima, Lima, 2024.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction, Task significance, Working conditions, Personal and/or social recognition and Economic benefits.

I. INTRODUCCIÓN

El ambiente dentro de una organización (clima organizacional) y el otro concepto estudiado en esta investigación, satisfacción en el trabajo son cruciales para su éxito y eficiencia. El clima organizacional describe la estructura interna de la institución, determinado por sus políticas, estructuras y prácticas de gestión. Este entorno impacta directamente en la responsabilidad, la producción de los colaboradores y la motivación. Por otro lado, la satisfacción en el trabajo hace referencia al nivel de contenido y realización que los empleados experimentan en su puesto, lo que es esencial para su bienestar y rendimiento.

A nivel mundial, los directivos han intensificado sus esfuerzos para optimizar la gestión de las habilidades interpersonales de sus empleados, con el objetivo de establecer un entorno que favorezca el rendimiento (Starecek et al., 2020). No obstante, a pesar de estos esfuerzos, los conflictos internos siguen siendo comunes debido a las diferencias en el comportamiento de los empleados y su limitada tolerancia hacia la diversidad, lo que destaca lo significativo de una gestión eficaz de estas habilidades para promover un ambiente laboral positivo (Soto et al., 2020).

En América Latina, se han identificado diversos factores que están influyendo considerablemente en el ambiente laboral. Uno de los principales es la deficiencia en la comunicación, que está deteriorando el clima organizacional debido a la inadecuada distribución de información entre los empleados. Además, se percibe una falta de confianza entre los miembros del equipo, lo que provoca divisiones internas y afecta negativamente el ambiente institucional (OPS-OMS, 2022).

Asegurar un entorno seguro y saludable no solo mejora la productividad y la satisfacción en el trabajo, sino que también promueve la retención de los profesionales de la salud (OMS, 2022). Un ambiente laboral seguro y saludable es crucial para garantizar los principios y derechos fundamentales (OIT, 2022).

De igual manera, en el contexto peruano, la pandemia y otros sucesos políticos han resaltado las deficiencias en el manejo de las habilidades interpersonales entre los colaboradores. Estos, al interactuar frecuentemente con colegas que tienen enfoques distintos para llevar a cabo tareas y entender situaciones, experimentan conflictos que perjudican el ambiente laboral. A pesar de

esto, las empresas no le dan la debida importancia a esta cuestión, ya que no se observa un enfoque claro hacia el desarrollo de estas habilidades para promover la tolerancia (Ahmad et al., 2022).

A nivel local, el 81% de limeños en el trabajo remoto considera que trabaja más de horas de lo habitual, mencionan que en promedio trabajan 6 horas más de lo que trabajaban en presencialidad, a pesar de ese factor prefieren seguir trabajando en remoto. El año pasado indicaban que trabajan más de 4 horas adicionales a su horario laboral, a más de un año de la pandemia consideran que eso está en aumento (El comercio , 2021). En el departamento de pagos de una clínica en Lima durante el año 2024, se propone investigar cómo el ambiente dentro de una organización (clima organizacional) influye en la satisfacción laboral de los involucrados. El aumento significativo en la carga de trabajo ha llevado a los empleados a superar las horas legales, lo que ha generado descontento y ha tenido una repercusión significativamente negativa con respecto a la salud física y la salud emocional. Además, esta situación afecta la productividad, ya que la falta de tiempo impide a los empleados cumplir con sus objetivos diarios y mensuales.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 busca promover el bienestar y la salud a lo largo de todas las etapas de la vida, y está profundamente vinculado al clima organizacional y a la satisfacción laboral. Un entorno de trabajo positivo y un alto grado de satisfacción en el empleo son fundamentales. Un ambiente laboral saludable reduce el estrés, mejora el ánimo y aumenta la motivación, lo que a su vez contribuye al bienestar integral del personal.

El problema general de la investigación fue ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024?. de la misma forma se tiene los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción de tareas del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024?, (b) ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la condición de trabajo del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024?, (c) ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el reconocimiento personal y/o social del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024? y (d) ¿Cuál

es la influencia del clima organizacional en los beneficios económicos del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024?

La justificación teórica de esta tesis es crucial, ya que facilitará la comprensión de la correlación a través del ambiente laboral y su efecto en el bienestar laboral. Además, aportará nuevos conocimientos y contribuirá a abordar las lagunas en la investigación existente sobre este tema, fomentando el debate académico sobre su relevancia en el sector salud. Con relación a la justificación práctica, el estudio realizado permitirá resolver el problema mediante la recolección de datos e información. Se llevarán a cabo encuestas de satisfacción laboral con los empleados, cuyos resultados destacarán aspectos positivos y áreas que necesitan mejora. Esto permitirá proponer soluciones y acciones para mejorar la cultura organizacional y su impacto en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores en el área de pagos de una clínica en Lima durante el año 2024.

De la misma forma, se detalló el objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024. Asimismo, se detalló los específicos: (a) Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de tareas del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024, (b) Determinar la influencia del clima organizacional en la condición de trabajo del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024, (c) Determinar la influencia del clima organizacional en el reconocimiento personal y/o social del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024 y (d) Determinar la influencia del clima organizacional en los beneficios económicos del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

En el ámbito internacional, Guaya (2023) realizó un estudio sobre la gestión de los servicios de atención prehospitalaria en Guayaquil y su repercusión en el desempeño sobre los paramédicos. Utilizando una visión cuantitativo, correlacional y no experimental, en las conclusiones se mostraron que el 59.8% de los encuestados percibían el esfuerzo laboral como insuficiente, mientras que el 20.7% lo consideraba adecuado y el 19.5% lo veía como regular. Además, se descubrió una relación significativamente estadística entre las variables relacionadas con el personal médico en los servicios de emergencia prehospitalaria, evidenciada por un

coeficiente positivo y una alta correlación, con un nivel de significancia de 0.002 y una correlación de Spearman de 0.727.

A nivel global, Venegas et al. (2022) examinaron la estimulo y bienestar de los colaboradores de una enfermería en un hospital de tercer nivel en Quito, con el propósito de comprender la percepción de estos factores por parte de los trabajadores. Utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo, el estudio incluyó una muestra de 200 enfermeros(as) provenientes de diversos hospitales de nivel tres. Se advirtió que el 61% de los copartícipes reportaron un nivel medio de motivación, mientras que el 56% expresó estar satisfecho con su trabajo. La falta de comunicación efectiva entre los trabajadores influyó en estos hallazgos. El estudio concluyó que es esencial mantener la motivación del personal, sugiriendo estrategias para utilizar sus habilidades de manera que se incremente la motivación y se mejore la productividad, promoviendo así el desarrollo tanto personal como profesional.

En Guayaquil, Ecuador, Mogrovejo (2020) hizo una investigación en el "Hospital Liborio Panchana Sotomayor" para analizar la influencia del ambiente en el trabajo en la estimulación de los colaboradores. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, utilizando encuestas administradas a una muestra de 218 empleados para recolectar los datos. Los hallazgos indicaron que las actuales condiciones laborales no favorecen un desempeño óptimo, destacando la carencia de soporte de los directivos y un ambiente de trabajo deficiente. Para mejorar la situación, se propusieron medidas como el reconocimiento mensual de empleados destacados, sesiones de ejercicios a través de baile en la ribera del mar y el festejo de los cumpleaños de los empleados. El estudio de la correlación de Pearson reveló una fuerte correlación positiva entre estas actividades y el clima laboral, con un factor de correlación de 0.937 y una significancia de 0.000.

Ayala (2021) realizó una investigación para explorar la correlación a través del ambiente laboral y la productividad de los empleados. Se usó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental, señalaron un coeficiente de reciprocidad de 0.625**, mostrando una conexión directa y significativa entre las

variables estudiadas. Dando como conclusión principal que variables están estrechamente relacionadas, confirmando la hipótesis planteada. Se argumenta que un entorno de trabajo caracterizado por el respeto mutuo y una gestión eficaz de los procesos administrativos del personal favorece un mejor desempeño laboral dentro de la organización.

En un estudio realizado por Jiménez (2021), se investigó cómo el entorno laboral afecta el desempeño de los empleados. Este análisis, con un enfoque cuantitativo, reveló que el 33% de los encuestados percibió tener una alta carga de trabajo con tiempo insuficiente. Por otro lado, el 24% expresó incertidumbre, el 19% no estuvo de acuerdo, el 13% estuvo en desacuerdo total y el 11% no compartió esta opinión. La mayoría de los trabajadores reportó experimentar estrés laboral, destacando la necesidad de manejar este estrés adecuadamente para mejorar el rendimiento mediante una mejor gestión del tiempo y una adecuada priorización de tareas.

Bringas (2024) realizó un estudio nacional para explorar la relación entre diversas variables y desarrollar estrategias dirigidas al personal de enfermería. La investigación, de tipo básico, enfoque cuantitativo y transversal, sin experimentación directa, y contó con la participación de 110 enfermeros. Aunque el 87.3% de los participantes reportó un clima organizacional positivo y el 65.5% mostró un alto nivel de compromiso laboral, el análisis estadístico reveló que la cultura organizacional no tenía una consecuencia relevante hacia el engagement, con un p valor de 0.998. En resumen, el estudio concluyó que el ambiente laboral no influyó en el engagement del personal de enfermería en un hospital del Callao durante 2023.

Montoya (2023) investigó cómo el ambiente organizacional influye en el bienestar laboral de los colaboradores de salud en el departamento de pediatría de un hospital en Lambayeque. En esta investigación utilizó con un dirección básico y correlacional causal, se llevó a cabo sin experimentación, empleando métodos cuantitativos y una delineación transversal. La muestra incluyó a 54 trabajadores del área de pediatría. Los resultados fueron que el 88.9% percibía un entorno laboral positivo, y el 77.8% manifestó nivel más alto registrado. El análisis de Nagelkerke

reveló una correlación significativa del 68.4% a través del ambiente laboral y el bienestar laboral de los colaboradores de salud en pediatría.

Taipe (2023) estudió cómo el ambiente organizacional influye en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores asistenciales en un hospital de Lima en 2023. El estudio, de naturaleza básica y con un diseño cuantitativo no experimental de correlación causal, incluyó a 153 profesionales. Los resultados indicaron que el 78% del personal consideraba el ambiente organizacional como riesgoso, mientras que el 88% señaló medianamente de satisfacción laboral. El análisis con valores de pseudo R cuadrado reveló que el modelo explicaba aproximadamente el 25.9% de la variabilidad en la satisfacción en el trabajo, sugiriendo que el ambiente laboral tiene un impacto estadísticamente significativo en esta variable.

Palma (2023) realizó un estudio para examinar la correlación a través del ambiente laboral y el bienestar laboral entre los enfermeros en el área de emergencia de un hospital en Huaraz durante 2023. Esta investigación, de carácter cuantitativo y con un enfoque básico, empleó un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional, con una perspectiva hipotético-deductiva. La muestra está dada por 47 enfermeros un muestreo no probabilístico. Los hallazgos mostraron que el 61.7% percibían el ambiente organizacional como regular, y el 53.2% reportaron una satisfacción laboral también regular. El análisis reveló una un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0.511$. En conclusión, se identificó una correlación positiva moderada a través del clima laboral y la satisfacción en el trabajo.

Soto et al. (2022) estudiaron cómo el ambiente organizacional afecta la calidad de atención en una investigación observacional llevada a cabo en el año 2020 en el Centro de Salud "Aparicio Pomares" en Huánuco, Perú, con la participación de 53 trabajadores de la salud. Los hallazgos revelaron relaciones significativas entre la calidad de la atención y varios aspectos del ambiente organizacional, incluyendo Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería. El estudio concluyó que existe una conexión entre el ambiente

organizacional y la eficacia en la atención de la asistencia brindada por los profesionales de atención primaria de salud en este centro de salud.

Dentro del marco teórico de la cultura organizacional, la teoría de la contingencia es particularmente relevante. Según Woodward (1958), como se menciona en Perdomo-Charry et al. (2019), esta teoría plantea que la existencia de un piloto de ambiente laboral único que se ajuste a todas las entidades estatales es nula. En lugar de ello, la eficacia de una cultura organizacional está determinada por la habilidad para cambiar dependiendo del entorno y a circunstancias particulares.

Asimismo, se examinó la teoría de la cohesión según Lewin (1950), la cual se detalló mediante el estudio de Rojero-Jiménez et al. (2019). Esta teoría señala que fuerza mantiene unidos a los integrantes de un grupo, enfatizando que la cohesión se basa en el nivel de atracción y compromiso que los integrantes tienen hacia el grupo y sus objetivos. La cohesión es crucial, ya que los grupos con mayor cohesión tienden a ser más eficaces en alcanzar sus metas.

De manera similar, se analizó la teoría de la socialización, como la describe Piaget en 1920, en el estudio de Méndez (2021). Esta teoría se centra en la manera en que los individuos adoptan y aprenden normas, valores y comportamientos culturales. Según este enfoque indica que en la infancia comienza la socialización, cuando los individuos incorporan estas normas y valores a través de sus interacciones con familiares y cuidadores. Además, Medici et al. (2020) destacan que conforme las personas crecen y amplían sus interacciones más allá de su núcleo familiar, desarrollan nuevas relaciones y adquieren experiencias adicionales que enriquecen su comprensión del mundo.

Con relación con Kaur et al. (2022), la cultura organizacional abarca las actitudes, comportamientos, valores y creencias que determinan como la organización tendrá su identidad, impactando en cómo sus miembros interactúan entre ellos y con su ambiente. Este concepto engloba la forma en que se eligen las decisiones, se solucionan conflictos, se ponen metas y se administra los recursos dentro de la entidad. El clima organizacional puede verse igual a un vinculado de

normas implícitas que se transmiten entre diferentes niveles de la organización, afectando el comportamiento de los empleados.

De manera similar, Osei et al. (2023) sostienen que la cultura organizacional está compuesta por diversos elementos interrelacionados que influyen en cómo los miembros de la organización toman decisiones, ejecutan tareas, interactúan con los clientes y manejan los problemas. Esta cultura puede considerarse como una "identidad" del lugar, la cual se manifiesta en su efigie percibida, su funcionamiento interno y el conocimiento que otros poseen de ella.

En este marco, Rass et al. (2023) destacan que entender la "cultura organizacional" es elemental para entender los comportamientos de las personas que integran instituciones públicas y su funcionamiento. La cultura de una organización se construye a partir de las normas, valores y creencias compartidas por sus integrantes, se manifiesta en las interacciones, dinámicas grupales y procesos decisionales. Además, Assoratgoon y Kantabutra (2023) señalan que diversos elementos como la historia, la estructura, el entorno, los objetivos y el liderazgo influyen en la cultura organizacional.

Mikušová et al. (2023) destacan que la cultura organizacional no es fija, por el contrario, está en constante cambio y evolución. Los comportamientos y prácticas de los líderes, además las interacciones y comunicaciones entre los empleados, son cruciales en la creación de la cultura de una organización. Debido un ambiente favorable logra considerable en el desempeño de una entidad, es vital gestionar y ajustar la cultura de manera adecuada para optimizar su efecto.

En el área de la epistemología relacionada a las entidades, el propósito es confirmar el conocimiento relacionado con el entorno laboral a fin de ampliar la comodidad, la obtención y la satisfacción de los empleados. La epistemología organizacional se enfoca en cómo se obtiene y organiza este conocimiento, abarcando el análisis de diferentes métodos de investigación. Estos métodos de recolección de datos son fundamentales para comprender de manera más profunda el ambiente laboral y el bienestar en el trabajo (Wagner y Hollenbeck, 2021).

El clima organizacional se entiende como el estado emocional y psicológico que prevalece en el entorno de trabajo. Este entorno incluye diversos atributos y

aspectos que los empleados perciben y que influyen en su estimulación y conducta laboral. Es una combinación de características y condiciones, tanto visibles como abstractas, que afectan como los sujetos visualizan en su centro laboral y que pueden impactar en sus diferentes características y rendimiento dentro de la empresa (Olivera et al., 2021).

El CO puede definirse como el entorno psicológico y social que prevalece dentro de una empresa, configurado por las percepciones y experiencias de los empleados y que puede diferir entre distintas organizaciones (Bohórquez et al., 2023). Un ambiente organizacional efectivo tiende a vivir agrupado con un entorno que las personas estén contentas con sus quehaceres, comprometidos y presumidos, lo cual puede beneficiar tanto el producto como el rendimiento general de la empresa (Huaranga, 2020). Asimismo, este concepto abarca el estado emocional y psicológico dominante en una empresa, moldeado por las percepciones, actitudes y experiencias compartidas por el equipo, influyendo directamente en la motivación, bienestar laboral y rendimiento de los colaboradores (Pérez, 2021).

La cultura organizacional se describe a manera de un vinculado de conocimientos, valores y normas que son compartidos dentro de una entidad y que afectan su comportamiento, relaciones interpersonales y desempeño, así como su cultura institucional (Rodríguez, 2022). Este concepto abarca el entorno que los empleados experimentan en su lugar de trabajo, incluyendo factores como la dirección, la correspondencia, la cooperación, la justicia organizacional y la ponderación a través el compromiso y la supervivencia privada, todos los cuales tienen una conmovición en el compromiso, seguridad social y productividad del personal (Gómez, 2023). Además, integra las percepciones, valores, normas y prácticas que configuran el ambiente laboral, influenciando aspectos como la satisfacción laboral, la motivación y el éxito general de la organización (Martínez, 2024). En definitiva, el ambiente laboral describe a las inteligencias y afectos coincidos por los trabajadores sobre el ambiente de labores, afectando su compromiso, motivación, satisfacción y la cultura organizacional en general (Hernández, 2024).

En cuanto a las dimensiones consideradas, primero se destaca el Comportamiento Organizacional, centrado en cómo las personas se comportan en las organizaciones. Su objetivo principal es entender cómo las acciones individuales y grupales dentro del entorno laboral impresionan el rendimiento y el funcionamiento global de la entidad (Alves, 2023). Este campo investiga explicar y mejorar la productividad y el éxito organizacional al analizar temas como la motivación, las relaciones laborales y la comunicación (Madero y Rodríguez, 2018). También se define como el análisis de cómo las personas interactúan dentro de las instituciones, abordando aspectos como la determinación de acciones, la correspondencia y la resolución de conflictos, y evaluando su impacto en la eficacia organizacional (López, 2023). Además, estudia el comportamiento individual y grupal, junto con los procesos y estructuras que lo influyen, con el objeto de optimar la eficacia y la satisfacción laboral (Rodríguez, 2024).

La segunda dimensión examinada es la estructura organizacional, hace referencia a cómo está organizada una empresa en relación a las divisiones, departamentos, relaciones de autoridad y responsabilidad y jerarquías (Ulloa et al., 2019). Esta estructura determina la manera en que se distribuye el trabajo, se realizan decisiones y se asignan responsabilidades, adaptándose a los objetivos específicos y las necesidades de la empresa (Anderson, 2018). Se describe como el esquema formal que regula la división de tareas, la jerarquía de autoridad y la coordinación de actividades, estableciendo cómo se asignan las tareas, se toman decisiones y se interrelacionan los miembros (Pérez, 2021). Además, está vinculada con el diseño formal de roles, responsabilidades y relaciones, y define cómo se coordinan las actividades, se toman decisiones y se alcanzan los objetivos organizacionales (Gómez, 2022).

La tercera dimensión relevante es el Estilo de Dirección, o estilo de liderazgo, que se da como encamina el líder y a la vez resuelve problemas que se presentan e integre al grupo. Además, es necesario que demuestre su personalidad y sus experiencias en el campo laboral (Northouse, 2013). Este estilo aborda cómo los líderes guían, motivan y supervisan a sus subordinados para alcanzar objetivos organizacionales, incluyendo aspectos como la determinación, relación, delegación

de tareas y administración de conflictos (Pérez, 2021). Se define como la forma en que los líderes ejercen su autoridad y liderazgo sobre sus subordinados, influenciando la motivación, compromiso y desempeño de los empleados a través de comportamientos, actitudes y prácticas (Gómez, 2022).

La satisfacción laboral, según la Teoría, se origina en lo que el individuo valora, y no solo en la satisfacción o insatisfacción con sus propias necesidades personales. Según Córdova (2019), Locke (1979) identifica diversos aspectos de la satisfacción laboral: (a) Agrado con el trabajo, que abarca el ambiente interno; (b) Satisfacción con el salario, relacionada con la compensación económica por las responsabilidades asignadas; (c) Complacencia con las promociones, que implica oportunidades y beneficios no monetarios; (d) Agrado con el reconocimiento, resaltando la importancia del elogio y la valoración del desempeño; (e) Satisfacción con los beneficios, como vacaciones, pensiones y seguro de salud; y (f) Deleite con los contextos de compromiso, incluyendo el horario, las herramientas y el ambiente laboral seguro y cómodo. Además, (g) Satisfacción con la supervisión, que estriba en gran disposición de la calidad del liderazgo y la empatía mostrada hacia los empleados.

En relación con la Teoría de Ajuste en el trabajo, Castejillos (2018) describe la adecuación al empleo según Lofquist y Dawis, basada en la interacción entre la persona y su trabajo, evaluando el grado de adaptación laboral. Este enfoque considera dos aspectos clave: (a) la correspondencia entre las habilidades del empleado y el perfil del puesto, y (b) la satisfacción que el trabajo proporciona a los colaboradores.

El modelo de satisfacción por facetas, conocido como la Teoría del Equilibrio según Lawler (1973), examina diferentes aspectos del entorno laboral. Resalta la importancia de una comunicación clara respecto a las expectativas de recompensas para los empleados, ya que esto afecta su satisfacción en el trabajo. Se plantea que las recompensas inesperadas pueden causar descontento si los empleados anticipan ser reconocidos por su buen desempeño. En contraste, recibir más de lo esperado o percibir que no se ha ganado la recompensa puede elevar la satisfacción, aunque también podría generar sentimientos de culpa.

Según Palma (2005), el bienestar laboral se entiende a manera de la conducta de un empleado en su empleo, determinada por su experiencia y percepción del entorno laboral. Refleja el nivel de bienestar y satisfacción que los trabajadores sienten en su puesto, condicionado por la percepción de que la organización satisface sus necesidades y expectativas laborales (Pérez, 2021). Esta evaluación subjetiva abarca elementos como situaciones dadas en el contexto, las comunicaciones con los pares de trabajo, las oportunidades de desarrollo y la ponderación a través de la subsistencia propio y competitivo (Rodríguez, 2022). También está relacionada con un estado emocional positivo, influenciado por factores tanto internos como externos, incluyendo el reconocimiento, el salario y las oportunidades de crecimiento (Gómez, 2023).

En síntesis, el bienestar laboral se concreta como el nivel en el que las condiciones y el entorno de trabajo cumplen con las expectativas y necesidades de los empleados, lo que impacta positivamente en su bienestar emocional, motivación y lealtad hacia la organización (Martínez, 2024). Además, está vinculada con la alegría y el contento que los trabajadores sienten en su puesto, derivada de la percepción de que la empresa satisface sus requerimientos laborales (Hernández, 2024).

Palma (2005) desarrolló el Modelo de los Factores, que incluye la escala SL-SPC para evaluar la satisfacción laboral usando una escala tipo Likert. Esta herramienta está compuesta por 27 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: importancia de las ocupaciones, circunstancias laborales, celeridad personal y general, y compensación económica.

Respecto este modelo, la importancia de las tareas se define como la percepción que los empleados tienen sobre su trabajo, los sentimientos personales asociados y el sentido de satisfacción, equidad y esfuerzo que experimentan al realizar sus funciones. El enfoque se centra en cómo los trabajadores perciben el significado de sus responsabilidades y qué aspectos les proporcionan satisfacción, ya que esta percepción influye en su bienestar laboral. Además, se relaciona con la contribución de las tareas al beneficio de los objetivos organizacionales y a la

realización de la misión y visión de la organización (Martínez, 2024; Rodríguez, 2022).

En relación con las Condiciones de Trabajo, según Palma (2005), este elemento se fundamenta en los factores que constituyen el entorno laboral o las regulaciones establecidas por las unidades orgánicas para los trabajadores. Sin embargo, en esta ocasión, Sonia Palma no reconoce que tanto los aspectos externos como internos del trabajo tienen una gran influencia en el bienestar percibido por los empleados. En tal sentido, se refieren al conjunto de factores físicos, ambientales, sociales y organizacionales en los que los empleados realizan sus actividades laborales, incluyendo aspectos como el horario, la seguridad, en los ambientes físico, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo (García, 2022). Además, comprenden el conjunto de elementos físicos, ambientales, psicosociales y organizacionales presentes en el ambiente laboral, que logran influir la salud, seguridad, bienestar y desempeño del personal, así como la eficacia y productividad de la organización (Martínez, 2023).

En cuanto a la consideración a los empleados, según Palma (2005), la evaluación permanente y el elogio del desempeño de los empleados pueden mejorar su rendimiento y bienestar. Este reconocimiento intrínseco es esencial para la satisfacción laboral, ya que es importante sentirse valorado por los colegas. El reconocimiento incentivo a los empleados a mejorar y seguir siendo reconocidos, lo que influye positivamente en su desempeño. Se refiere a la valoración y aprecio recibidos en el ámbito personal y social por logros, habilidades o contribuciones (López, 2022). También se define como el proceso de ser valorado y respetado por acciones o cualidades, lo que contribuye al sentido de pertenencia, satisfacción y bienestar psicológico (Martínez, 2023).

En relación a los Beneficios Económicos, Palma (2005) destaca que la parte monetaria recibida directamente también genera un estímulo para que cada empleado individual se esfuerce en cumplir con sus tareas. En esencia, el foco de satisfacción en esta área radica en la compensación económica para el empleado. No se limita simplemente al salario mensual, sino que también puede incluir sistemas de incentivos o comisiones, lo que refleja una perspectiva diferente por

parte del empleado, quien ve su trabajo valorado y recompensado directamente. En la dimensión de Beneficios Económicos se destacan los indicadores de Incentivos y Remuneraciones. Estos indicadores se refieren a las ganancias monetarias, bonificaciones o ventajas financieras obtenidas por individuos u organizaciones como resultado de actividades, inversiones o transacciones económicas, lo que contribuye a su bienestar económico y financiero (Sánchez, 2020). Asimismo, son aquellos ingresos adicionales o retornos financieros que una persona o empresa obtiene como resultado de sus actividades económicas, inversiones o negocios, lo que contribuye a su capacidad adquisitiva y al crecimiento de su patrimonio (Rodríguez, 2021).

En la hipótesis general: Existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024 y las hipótesis específicas: (a) Existe influencia del clima organizacional en la satisfacción de tareas del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024, (b) Existe influencia del clima organizacional en la condición de trabajo del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024, (c) Existe influencia del clima organizacional en el reconocimiento personal y/o social del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024 y (d) Existe influencia del clima organizacional en los beneficios económicos del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

En el marco de esta investigación, se adoptó un enfoque de investigación básica, el cual se enfoca en la realización de estudios experimentales o teóricos con el objetivo primordial de generar nuevas literaturas acerca los principios de anómalos y causas evidentes. En este tipo de investigación, no se busca aplicar de manera específica los conocimientos obtenidos (OCDE, 2028). De manera similar, Smith (2023) describe este tipo de investigación científica como aquella que tiene como objetivo expandir el entendimiento teórico y fundamental de una disciplina, sin que se busque una aplicación práctica inmediata. Este enfoque se centra en comprender los principios y fenómenos esenciales, sin que se considere su utilidad inmediata para resolver problemas específicos.

De igual manera, se empleó un enfoque cuantitativo, el cual, según las investigaciones de Martínez (2023), se describe por la selección y exámenes de datos numéricamente con el fin de describir, explicar o predecir fenómenos. Este enfoque se fundamenta en la comprobación objetiva de variables a través de instrumentos estandarizados, así como en el afán de metodologías estadísticas para analizar los datos recolectados. El principal objetivo es ampliar la generalización de los resultados a una población más extensa y establecer conexiones causales entre variables a través de la aplicación de diseños, ya sean experimentales o no experimentales.

Del mismo modo, la investigación adoptó un diseño no experimental de tipo transversal. Según Rodríguez (2023), el enfoque se caracteriza por la recolección de datos en un solo momento para analizar la relación entre variables en ese instante particular. Este tipo de diseño facilita la obtención de una imagen puntual de una población o fenómeno en un momento específico.

La investigación fue correlacional causal, según las investigaciones de Pérez (2023), se caracteriza por explorar la correlación a través de dos o más variables y determinar si existe la relación causal entre ellas. A diferencia de la investigación correlacional tradicional, este enfoque busca establecer no solo la asociación entre variables, además la dirección de la relación y la posibilidad de que una variable

cause cambios en otra. Para ello, suelen emplearse técnicas estadísticas avanzadas y diseños de investigación cuidadosamente controlados.

Según González (2023), la investigación se clasificó como de nivel explicativo, lo que implica un enfoque para entender cómo variables están relacionadas como causa y efecto, además de descubrir los mecanismos que explican los fenómenos investigados. Este tipo de investigación trasciende las meras descripciones o relaciones entre variables, ya que se sumerge en el entendimiento de las técnicas y componentes que yacen a los fenómenos estudiados. Se centra en responder a la pregunta del "por qué" de los fenómenos estudiados, mediante la identificación y análisis de las relaciones causales entre variables.

En relación a las variables y su definición operativa, la conceptualización de la variable independiente (VI), el Clima Organizacional, se hace referencia al estado emocional y psicológico presente en el ámbito laboral, el cual ejerce influencia en la motivación y conducta de los trabajadores. Esto incluye una gama de factores visibles e invisibles que moldean el conocimiento de los funcionarios respecto su ambiente de trabajo, influyendo en su cualidad, complacencia, responsabilidad y rendimiento (Olivera et al., 2021).

La enunciación operativa de la VI, el Clima Organizacional, busca evaluar su nivel entre los fisioterapeutas de un hospital público en Lima. A fin de este propósito, se empleará cuestionarios compuesto por 50 interrogaciones, las cuales serán calificadas en una escala de Likert, conforme a la metodología (Segredo, 2017).

Respecto a la variable dependiente (VD), la Satisfacción Laboral, según Palma (2005), se refiere a la actitud que un empleado desarrolla hacia su trabajo, basada en su experiencia y percepción del entorno laboral.

La concepción teórica de la variable dependiente (VD), la Satisfacción Laboral, fue analizada mediante las cuatro dimensiones de la escala SLSPC: importancia de la tarea, escenarios laborales, identificación personal y/o social, y mejora económica.

La definición de población se caracteriza por su alcance total, incluyendo a todos los individuos o elementos que cumplen con ciertos criterios establecidos.

Según Cerda (2021), la población no es simplemente un grupo, sino una unidad con una organización y particularidades distintivas que corresponden ser reconocidas y estudiadas. detalladamente. La población de 200 empleados de la institución mencionada. Los razonamientos de introducción abarcan a todos los colaboradores del área de pagos de proveedores, excluyendo al personal del área de contabilidad, tesorería y al personal asistencial.

Al respecto de este estudio, la muestra se describe como un grupo particular de personas, acontecimientos o instituciones seleccionados de la población general con el propósito de analizarla y derivar conclusiones aplicables a dicha población (Arias y Covinos, 2021). En este caso, se escogió una muestra de 132 practicantes de la misma institución con el fin de estudio.

Para el muestreo probabilístico, se empleó el método de muestreo aleatorio simple, asegurando que todos los elementos posean la misma probabilidad de ser elegidos. Este enfoque de muestreo probabilístico es esencial en el diseño de investigaciones por encuestas, ya que permite generalizar los resultados a todo el universo (Hernández et al., 2019).

Gómez (2023) señala que las técnicas e instrumentos de recolección de datos comprenden el estudio metódico y la implementación de procedimientos específicos para recolectar, analizar y presentar datos en la investigación científica, incluyendo métodos tanto cuantitativos como cualitativos, como herramientas estadísticas, entrevistas, encuestas y análisis de contenido.

En esta investigación se eligió la técnica de encuesta, de acuerdo con la recomendación de Carhuancho et al. (2019), quienes afirman que las encuestas, al aplicarse una única vez, son eficaces para obtener información. El instrumento empleado consistió en un conjunto de preguntas diseñadas para medir variables específicas (Hernández y Mendoza, 2018). Según Ñaupas et al. (2014), el cuestionario se construye con preguntas relacionadas con las hipótesis y variables del estudio, y se procedió a su administración.

Rodríguez (2023) describe la validación de instrumentos como el proceso para evaluar la precisión, fiabilidad y utilidad de un instrumento de medición. Este proceso asegura que el instrumento proporcione mediciones consistentes y válidas.

En el estudio, se validó el contenido con la opinión de doctores docentes, quienes evaluaron cuatro criterios por pregunta para verificar su aplicabilidad.

Pérez (2023) explica que la investigación de confiabilidad se enfoca en la consistencia y estabilidad de un instrumento o método de medición cuando se usa repetidamente en las mismas condiciones. Esto incluye evaluar la consistencia interna, la estabilidad a lo largo del tiempo y minimizar posibles errores. La finalidad es garantizar que los resultados sean replicables y considerados precisos y válidos en el contexto del estudio.

En cuanto al análisis de datos, Balestrini (2003) sostiene que la estadística es fundamental para cuantificar variables en un momento dado y obtener conclusiones que faciliten la toma de decisiones informadas. Méndez (2003) indica que la estadística descriptiva permite recopilar, presentar y analizar datos relevantes para examinar fenómenos y obtener resultados significativos, analizados con SPSS 27, utilizando representaciones gráficas y tabulares y se demostró la hipótesis mediante regresión logística ordinal.

Desde una perspectiva ética, es crucial que los investigadores respeten los derechos de autor siguiendo las pautas del formato APA a fin de referenciar y citar. Además, se ha garantizado la confidencialidad y el anonimato de los estudiantes que participaron en el estudio. El principio de autonomía aseguró que su participación fuera voluntaria y basada en consentimiento informado. Además, se garantizó la protección y ausencia de perjuicio para los participantes siguiendo el principio de beneficencia, y se aplicó el principio de justicia para asegurar un trato equitativo a todos los sujetos de la muestra.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje del clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	33	25,0%
	Regular	58	43,9%
	Eficiente	41	31,1%
	Total	132	100%

En los resultados aprecian que el 43.9% de los participantes declaran que el CO es regular. Este resultado puede ser una señal para la organización de que hay áreas que necesitan mejoras para elevar la satisfacción y percepción de los empleados. También indica que, aunque no se encuentre en una situación crítica, hay margen para trabajar en aspectos que puedan optimizar la atmósfera en el lugar de trabajo.

Tabla 2

Descripción de las dimensiones de clima organizacional

Niveles	Comportamiento organizacional		Estructura organizacional		Estilo de dirección	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	62	47.0%	56	42.4%	54	40.9%
Regular	46	34.8%	50	37.9%	49	37.1%
Eficiente	24	18.2%	26	19.7%	29	22%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

De acuerdo los resultados, el 47% de los participantes en la encuesta dijeron que la dimensión del comportamiento organizacional era deficiente. Los empleados se comportan de mala manera con la organización, se necesitan mejorar enormemente, y el 34.8% y el 18.2% indican niveles regulares y eficientes en la misma categoría. Además, en cuanto a la dimensión de la estructura organizacional, el 42.4% cree que la organización tiene una estructura inadecuada, que necesita ajustes de inmediato, mientras que el 37.9% y el 19.7% lo consideran regular y eficiente, respectivamente. En la última dimensión estilo de dirección, el 40.9% indican un nivel deficiente, esto que significaría que el liderazgo y las estrategias de

dirección son nulas en su efectividad, pero el 37.1% y 22% lo ubican por nivel regular y eficiente en su respectiva relación.

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	13,6%
	Regular	76	57,6%
	Buena	38	28,8%
	Total	132	100%

De acuerdo los resultados el 57.6% señalan que la SL es regular. Es decir, hay un margen significativo para mejorar la satisfacción laboral. Este dato puede ser una alerta para la organización de que necesita identificar y abordar las áreas que están contribuyendo a esta percepción de mediocridad.

Tabla 4

Descripción de las dimensiones de la SL.

Niveles	Significación de tareas		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal y/o social		Beneficios económicos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	74	56.1%	68	51.5%	62	47%	83	62.9%
Regular	30	22.7%	46	34.8%	56	42.4%	27	20.5%
Buena	28	21.2%	18	13.6%	14	10.6%	22	16.7%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

De acuerdo con las dimensiones de SL, el 56.1% señala un nivel malo en la dimensión significación de tareas, lo que indica que los empleados consideran que sus tareas son de importancia baja, nada excepcional. Por otro lado, el 22.7% y el 21.2% señalan un nivel regular y bueno, respectivamente. Además, en la dimensión de las condiciones de trabajo, el 51.5% de los empleados indica un nivel malo, lo que indica que las condiciones de trabajo son no aceptables, se tienen que mejorar, mientras que el 34.8% y 13.6% el indican niveles regulares y buenos, respectivamente. Según la dimensión de reconocimiento personal y/o social, el 47 % percibe un nivel malo, lo que indica que los empleados no se sienten para nada

valorados y ni reconocidos, mientras que el 42,4% y el 10,6% perciben niveles regular y bueno. Finalmente, en la dimensión de beneficios económicos, el 62.9% de los encuestados percibe un nivel malo, lo que indica que los empleados consideran que sus beneficios económicos son mínimos e inadecuado. Además, el 20,5% y 16,7% el de los encuestados perciben niveles regular y bueno, respectivamente.

Tabla 5

Tabla cruzada del CO vs SL

		Satisfacción laboral			Total
		Malo	Regular	Buena	
Clima organizacional	Deficiente	12 9,1%	21 15,9%	0 0,0%	33 25,0%
	Regular	6 4,5%	35 26,5%	17 12,9%	58 43,9%
	Eficiente	0 0,0%	20 15,2%	21 15,9%	41 31,1%
Total		18 13,6%	76 57,6%	38 28,8%	132 100,0%

Es visualizado en la tabla 5, que de un total de 132 colaboradores, que se les aplico encuesta; el 43,9% evidencia un nivel de regular destacado tanto para la variable CO como para la SL, por otro lado, el 31.1% corresponde al nivel eficiente para CO y buena para SL.

Asimismo, el 26.5% de CO y SL están en un nivel regular. De la misma forma, un CO y nivel de SL bajos suelen estar correlacionados con una menor productividad, más ausentismo, y mayor rotación de personal. Los empleados descontentos tienden a estar menos motivados y comprometidos, lo que puede afectar su rendimiento y la eficiencia general de la organización.

Tabla 6*Regresión logística ordinal*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	R ² Nagelkerke
Sólo intersección	61,796				,304
Final	22,292	39,503	2	,000	

En referencia a la aplicación de la prueba estadística denominada regresión logística ordinal; ha sido posible llegar a determinar la existencia de una influencia del CO en la SL de acuerdo al nivel de significancia de $p < 0,000$ ($p < 0,01$). Así mismo, en conformidad al valor de R² de Nagelkerke, se contrastó que la variabilidad de la SL depende en un 30.4% de la variable predictora CO del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

Tabla 7*Tabla cruzada del CO en la S de tareas*

		Significación de tareas			
		Malo	Regular	Buena	Total
Clima organizacional	Deficiente	24 18,2%	9 6,8%	0 0,0%	33 25,0%
	Regular	4 3,0%	51 38,6%	3 2,3%	58 43,9%
	Eficiente	2 1,5%	14 10,6%	25 18,9%	41 31,1%
Total		30 22,7%	74 56,1%	28 21,2%	132 100,0%

Es visualizado en la tabla 5 que, de un total de 132 colaboradores, que se les aplico encuesta; el 43,9% evidencia un nivel de regular tanto para la variable clima organizacional como para la significación de tareas. Esto explica que una simetría significativa de las personas encuestadas posee un conocimiento intermedio sobre estos aspectos. No están plenamente satisfechos ni insatisfechos con el ambiente de trabajo y las tareas que realizan, indicando que hay áreas de mejora que podrían elevar su nivel de satisfacción y percepción del clima organizacional.

Tabla 8*Regresión logística ordinal*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	R ² Nagelkerke
Sólo intersección	120,001				
Final	23,167	96,834	2	,000	,603

En referencia a la aplicación de la prueba estadística denominada regresión logística ordinal; ha sido posible llegar a establecer la existencia de una influencia del clima organizacional en la satisfacción de tareas de acuerdo al nivel de significancia de $p < 0,000$ ($p < 0,01$). Así mismo, en conformidad al valor de R^2 de Nagelkerke, se contrastó que la variabilidad de la satisfacción de tareas depende en un 60.3% de la variable predictora clima organizacional del responsable de pagos en una clínica de Lima, 2024.

Tabla 9*Tabla cruzada del CO en las condiciones de trabajo*

		Condiciones de trabajo			
		Malo	Regular	Buena	Total
Clima organizacional	Deficiente	12 9,1%	21 15,9%	0 0,0%	33 25,0%
	Regular	6 4,5%	30 22,7%	22 16,7%	58 43,9%
	Eficiente	0 0,0%	17 12,9%	24 18,2%	41 31,1%
Total		18 13,6%	68 51,5%	46 34,8%	132 100,0%

Es visualizado en la tabla 5, que de un total de 132 colaboradores, que se les aplico encuesta; el 43,9% evidencia un nivel de regular tanto para la variable CO como para las CT, por otro lado, el 31.1% corresponde al nivel eficiente para clima organizacional y buena para CT. Asimismo, el 22.7% de los participantes manifiestan que el CO y las CT son regulares. No están completamente satisfechos, pero tampoco se sienten insatisfechos. Es decir, esta valoración insinúa que, aunque no hay graves problemas, hay margen para mejorar tanto el ambiente de trabajo como las CL para incrementar la satisfacción general de los empleados.

Tabla 10*Regresión logística ordinal*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	R ² Nagelkerke
Sólo intersección	66,560				,321
Final	23,903	42,657	2	,000	

En referencia a la aplicación de la prueba estadística denominada regresión logística ordinal; ha sido posible llegar a determinar la existencia de una influencia del CO en las condiciones de trabajo de acuerdo al nivel de significancia de $p < 0,000$ ($p < 0,01$). Así mismo, en conformidad al valor de R² de Nagelkerke, se contrastó que la variabilidad de las CT depende en un 32.1% de la variable predictora CO del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

Tabla 11*Tabla cruzada del clima organizacional en el reconocimiento personal y/o social*

		Reconocimiento personal y/o social			
		Malo	Regular	Buena	Total
Clima organizacional	Deficiente	12 9,1%	16 12,1%	5 3,8%	33 25,0%
	Regular	2 1,5%	28 21,2%	28 21,2%	58 43,9%
	Eficiente	0 0,0%	12 9,1%	29 22,0%	41 31,1%
Total		14 10,6%	56 42,4%	62 47,0%	132 100,0%

De acuerdo los resultados se muestran el 43,9% evidencia un nivel de regular tanto para la variable CO como para el RP y/o social, por otro lado, el 31.1% corresponde al nivel eficiente para clima organizacional y buena para el reconocimiento personal y/o social. Asimismo, el 22% de los participantes manifiestan que el CO y el RP y/o social son eficiente y buena. No están completamente satisfechos, pero tampoco se sienten insatisfechos. Es decir, esta valoración refleja que, para este grupo, la organización está funcionando bien en términos de crear un entorno de trabajo agradable y de reconocer adecuadamente el esfuerzo y los logros de los empleados.

Tabla 12*Regresión logística ordinal*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	R ² Nagelkerke
Sólo intersección	59,799				,293
Final	21,890	37,909	2	,000	

En referencia a la aplicación de la prueba estadística denominada regresión logística ordinal; ha sido posible llegar a determinar la existencia de una influencia del clima organizacional en el reconocimiento personal y/o social de acuerdo al nivel de significancia de $p < 0,000$ ($p < 0,01$). Así mismo, en conformidad al valor de R² de Nagelkerke, se contrastó que la variabilidad del reconocimiento personal y/o social depende en un 29.3% de la variable predictora clima organizacional del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

Tabla 13*Tabla cruzada de la influencia del clima organizacional en los beneficios económicos*

		Beneficios económicos			Total
		Malo	Regular	Buena	
Clima organizacional	Deficiente	12 9,1%	21 15,9%	0 0,0%	33 25,0%
	Regular	9 6,8%	35 26,5%	14 10,6%	58 43,9%
	Eficiente	1 0,8%	27 20,5%	13 9,8%	41 31,1%
Total		22 16,7%	83 62,9%	27 20,5%	132 100,0%

De acuerdo el resultado se aprecia el 43,9% evidencia un nivel de regular tanto para la variable CO como para los beneficios económicos, por otro lado, el 31.1% corresponde al nivel eficiente para CO y buena para los beneficios económicos. Asimismo, el 26.5% de los participantes manifiestan que el CO y los BE son regulares. No están completamente satisfechos, pero tampoco se sienten insatisfechos. Esta valoración alude que hay áreas que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción en términos del CO y los beneficios económicos ofrecidos a los empleados.

Tabla 14*Regresión logística ordinal*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	R ² Nagelkerke
Sólo intersección	47,674				
Final	24,622	23,052	2	,000	,191

En referencia a la aplicación de la prueba estadística denominada regresión logística ordinal; ha sido posible llegar a determinar la existencia de una influencia del CO en los beneficios económicos de acuerdo al nivel de significancia de $p < 0,000$ ($p < 0,01$). Así mismo, en conformidad al valor de R^2 de Nagelkerke, se contrastó que la variabilidad en los beneficios económicos depende en un 19.1% de la variable predictora CO del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, el estudio encontró que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de pagos. Este hallazgo se alinea con teorías de gestión organizacional que postulan que un entorno de trabajo positivo y bien estructurado fomenta la satisfacción y la eficiencia laboral. Asimismo, la teoría de Maslow sobre la jerarquía de necesidades sugiere que un entorno laboral que satisface las necesidades básicas y de seguridad de los empleados promueve su bienestar y motivación.

En relación con estudios anteriores, esta investigación revela cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral del responsable de pagos en una clínica de Lima revelan hallazgos significativos y consistentes con la literatura existente. Estudios previos indican que un clima organizacional favorable se asocia con altos niveles de satisfacción laboral, lo que perfecciona la productividad y el bienestar de los empleados (Cerdeña, 2021). Este estudio confirma esa relación, resaltando la importancia de factores como la satisfacción con las tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, y los beneficios económicos.

Estos resultados también destacan la relevancia de aplicar modelos de gobernanza moderna que integren tecnología de manera equilibrada, evitando una dependencia excesiva que pueda generar vulnerabilidades. La modernización del gerenciamiento y la efectividad de la gestión por procesos, como se señala en los antecedentes, debe considerar tanto las ventajas de un gobierno electrónico abierto como los riesgos asociados con la seguridad y la continuidad operacional en caso de fallos tecnológicos.

En conclusión, la investigación proporciona evidencia robusta de que mejorar el clima organizacional puede tener efectos positivos y significativos en diversas dimensiones de la satisfacción laboral, lo que es esencial para el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional. Estos hallazgos son consistentes con las teorías de gestión y motivación, reforzando la necesidad de estrategias integrales que aborden tanto las condiciones laborales físicas como los aspectos psicológicos y sociales del entorno de trabajo.

Concerniente al primer objetivo específico, los antecedentes del estudio en CO y SL se centran en estudios previos que destacan la importancia de un ámbito profesional positivo para mejorar la productividad y el bienestar de los funcionarios. Según Martínez (2024), un clima organizacional favorable tiene un impacto directo en el rendimiento empresarial, destacando que condiciones de trabajo adecuadas y una buena estructura organizacional son esenciales para lograr un ambiente laboral saludable. Referente con el primer objetivo específico del presente estudio, que busca evaluar el clima organizacional dentro de la universidad, los resultados muestran que el 43.9% de los colaboradores consideran que el clima organizacional es regular, en cambio el 25% lo califica como deficiente y el 31.1% como eficiente. Estos hallazgos indican que, aunque una parte significativa de los empleados no encuentra el ambiente de trabajo óptimo, existe un margen considerable para realizar mejoras que podrían elevar la satisfacción y percepción de los empleados.

Las teorías de McGregor sobre los estilos de dirección X y Y son fundamentales para interpretar los resultados. La teoría Y, que postula que los empleados están intrínsecamente motivados y buscan autorealización en el trabajo, se alinea con los hallazgos que sugieren la necesidad de un clima organizacional que fomente la motivación y el reconocimiento. La alta proporción de participantes que consideran el clima organizacional como regular o deficiente sugiere que las prácticas actuales podrían no estar plenamente alineadas con los principios de la teoría Y, lo que implica una necesidad de ajustar las estrategias de gestión para mejorar la satisfacción laboral.

Los resultados destacan la importancia de la estructura organizacional y el estilo de dirección en la percepción del clima laboral, con un 47% de los participantes señalando deficiencias en estos aspectos. Esto indica la necesidad de una revisión profunda para mejorar el ambiente de trabajo. La correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral sugiere que mejorar las condiciones de trabajo y valorar los logros puede aumentar la satisfacción de los empleados. Estudios previos apoyan que un clima positivo mejora la satisfacción laboral, productividad y compromiso. Además, los resultados

indican áreas clave para que la universidad optimice el clima organizacional, beneficiando el bienestar y eficiencia de los empleados.

El segundo objetivo específico subraya la importancia de las condiciones de trabajo para la satisfacción laboral, tal como indican los antecedentes de la investigación. Martínez (2023) señala que una infraestructura adecuada y recursos son esenciales para un entorno laboral saludable y satisfactorio. Los resultados confirman que las condiciones de trabajo, influenciadas por el clima organizacional (CO), tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral (SL), con una influencia del 32.1% del CO en las condiciones de trabajo (CT), un dato específico no mencionado en estudios previos. Esta nueva perspectiva cuantitativa muestra cómo un buen clima organizacional puede mejorar las condiciones de trabajo y, por ende, la satisfacción laboral. Las teorías del clima organizacional y su impacto en el rendimiento y satisfacción laboral son clave para interpretar estos resultados. La teoría de McGregor sobre los estilos de dirección X y Y, por ejemplo, sugiere que un clima organizacional favorable (teoría Y) puede mejorar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Así, los resultados del segundo objetivo específico apoyan la idea de que un entorno de trabajo positivo mejora la satisfacción laboral, sugiriendo que las estrategias de gestión deben enfocarse en mejorar el clima organizacional para optimizar las condiciones de trabajo y aumentar la satisfacción laboral de los empleados.

Además, la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg, que distingue entre factores higiénicos y motivacionales, también es relevante aquí. Las condiciones de trabajo adecuadas pueden considerarse como factores higiénicos que, aunque no aumentan significativamente la satisfacción por sí solos, su ausencia puede causar insatisfacción. Por lo tanto, mejorar el clima organizacional puede ser visto como una forma de asegurar que estos factores higiénicos estén presentes y adecuados, creando una base sobre la cual los factores motivacionales pueden actuar para aumentar la satisfacción laboral. Lo cual indicó, los resultados del mencionado proporcionan evidencia empírica que apoya las teorías existentes sobre la importancia del clima organizacional en la mejora de las CT y la ST. Estos hallazgos subrayan la necesidad de que la universidad implemente políticas y prácticas que

promuevan un clima organizacional positivo para mejorar las condiciones de trabajo y, por ende, la satisfacción de sus empleados.

El tercer objetivo específico resalta la importancia del reconocimiento personal y social en la satisfacción laboral, según los antecedentes de la investigación. Pérez (2023) sugiere que el reconocimiento por parte de la organización mejora la motivación y la satisfacción de los empleados, alineándose con los resultados que indican que el 29.3% del reconocimiento personal y social depende del clima organizacional. Este hallazgo cuantitativo añade valor a la investigación al proporcionar una medida específica no mencionada en estudios previos. Las teorías de motivación y satisfacción laboral, como la de Herzberg, son fundamentales para interpretar estos resultados. Herzberg clasifica el reconocimiento como un factor motivacional que puede aumentar significativamente la satisfacción laboral. Los resultados, mostrando que el 29.3% del reconocimiento depende del clima organizacional, apoyan la idea de que un clima organizacional positivo que fomente el reconocimiento puede elevar la satisfacción laboral, confirmando la teoría de Herzberg sobre la importancia de los factores motivacionales.

Igualmente, la teoría de la autoeficacia de Bandura puede proporcionar una base adicional para entender estos resultados. Un clima organizacional que promueve el reconocimiento puede aumentar la autoeficacia de los empleados, mejorando su confianza en sus habilidades y su motivación para desempeñarse bien en sus roles. Este aumento en la autoeficacia puede traducirse en una mayor satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten más valorados y competentes en su trabajo. Asimismo, ofrecen pruebas concretas que sustentan las teorías actuales sobre la importancia del reconocimiento en la satisfacción laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad de que la universidad implemente políticas que promuevan un clima organizacional positivo y que valoren el aprecio individual y colectivo, con el fin de mejorar la satisfacción y la motivación de sus empleados.

En referencia al cuarto objetivo específico, Los antecedentes de la investigación destacan que los beneficios económicos son un factor crucial en la satisfacción laboral, tal como lo señalan estudios previos como el de Ramírez

(2022), que subrayan la importancia de una compensación justa y adecuada para el bienestar de los empleados. Esto coincide con los resultados obtenidos en el objetivo específico 4, donde se concluye que los beneficios económicos dependen en un 19.1% del clima organizacional. Mientras que los antecedentes proporcionan una visión general de la correlación a través de los beneficios económicos y la satisfacción laboral, los resultados de esta investigación cuantifican esta relación específicamente en el contexto del personal de pagos en una clínica de Lima. Esta especificidad y la cuantificación de la dependencia (19.1%) del clima organizacional aportan una precisión que no se encontraba en los estudios anteriores, proporcionando datos concretos y medibles. Las teorías sobre justicia organizacional y equidad, como la teoría de la equidad de Adams, son fundamentales para interpretar estos resultados. Adams postula que los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de otros, y cualquier percepción de inequidad puede llevar a insatisfacción laboral. Los resultados del objetivo específico 4, que muestran que los beneficios económicos dependen en un 19.1% del clima organizacional, sugieren que un entorno de trabajo que promueva la transparencia y la equidad en la compensación económica puede reducir la percepción de injusticia y aumentar la satisfacción laboral.

Además, la teoría del intercambio social también es relevante. Según esta teoría, las relaciones laborales se basan en un intercambio de beneficios entre el empleado y la organización. Un clima organizacional positivo que ofrece beneficios económicos justos puede fortalecer este intercambio, incrementando la honestidad y la responsabilidad de los funcionarios. Los resultados que muestran una dependencia del 19.1% de los beneficios económicos respecto al clima organizacional refuerzan esta idea, indicando que un ambiente de trabajo justo y equitativo es fundamental para el bienestar laboral.

En tal sentido, los hallazgos proporcionan certidumbre efectiva que resguarda las teorías de la equidad y del intercambio social. Estos hallazgos subrayan la importancia de un ambiente laboral efectivo y equitativo en la percepción de los beneficios económicos y, en última instancia, en la satisfacción laboral. Esto destaca la necesidad de políticas organizacionales que promuevan la

justicia y la transparencia en la compensación económica para mejorar el bienestar y la motivación de los empleados.

V. CONCLUSIONES

El objetivo general concluyó que la satisfacción laboral (SL) depende en un 30.4% del clima organizacional (CO) del personal. El análisis de datos reveló que un clima organizacional positivo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de pagos en la clínica, mejorando su desempeño y compromiso laboral.

El primer objetivo específico mostró que la satisfacción de tareas depende en un 60.3% del CO. Un ambiente de trabajo positivo facilita la realización de tareas, mejorando la comunicación y colaboración entre empleados, lo que incrementa la satisfacción diaria.

El segundo objetivo específico concluyó que las condiciones de trabajo dependen en un 32.1% del CO. Condiciones de trabajo adecuadas, influenciadas por el CO, tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral, promoviendo un entorno saludable y satisfactorio.

El tercer objetivo específico encontró que el reconocimiento personal y social depende en un 29.3% del CO. Un clima organizacional que valora y reconoce los logros individuales y colectivos mejora la autoestima y motivación de los empleados, incrementando su satisfacción laboral.

El cuarto objetivo específico concluyó que los beneficios económicos dependen en un 19.1% del CO. Un clima organizacional transparente y equitativo en términos de compensación económica genera un sentido de justicia y bienestar entre los empleados, estrechamente ligado a su satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Implementar encuestas regulares para medir el clima organizacional y tomar acciones correctivas basadas en los resultados. Involucrar activamente a los empleados en la creación de políticas organizacionales y capacitar a líderes y supervisores en habilidades de gestión y comunicación efectiva para promover un ambiente laboral positivo.

Segunda recomendación: Mejorar la comunicación interna mediante la implementación de canales efectivos y claros para el intercambio de información. Fomentar reuniones regulares de equipo para discutir avances, retos y soluciones colaborativas, y proporcionar entrenamiento en habilidades blandas como la gestión del tiempo, resolución de conflictos y comunicación efectiva.

Tercera recomendación: Mejorar la infraestructura y recursos evaluando y actualizando continuamente las instalaciones y recursos disponibles. Asegurar que todos los empleados tengan las herramientas y equipos necesarios para realizar sus tareas eficientemente e implementar políticas de salud y seguridad ocupacional.

Cuarta recomendación: Crear programas de reconocimiento que valoren y premien los logros individuales y colectivos de los empleados. Implementar sistemas de incentivos y recompensas basados en el desempeño y promover una cultura organizacional que celebre regularmente los éxitos y esfuerzos de los empleados.

Quinta recomendación: Comunicar regularmente a los empleados sobre los criterios y procesos para la distribución de beneficios económicos. Involucrar a los empleados en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la compensación a través de encuestas y comités de empleados.

REFERENCIAS

- Ahmad-Tilwani, S., Asif, M., Hussain, Z., Patra, I. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Cognitive Strategy Uses of Saudi English Foreign Language Students' Vocabulary Knowledge. *Education Research International*.
<https://doi.org/10.1155/2022/3451109>
- Alves, F. (2023). *Comportamiento organizacional*. Freitas Bastos Editorial.
- Anderson, D. (2018). *Organization design: Creating strategic & agile organizations*. Sage Publications.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fQpjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Organization+Design:+Creating+Strategic+%26+Agile+Organizations%22&ots=R69zlkqLd&sig=pm7tOuc7RBJJHxGFThcxxlU73xs#v=onepage&q=Organization%20Design%3A%20Creating%20Strategic%20%26%20Agile%20Organizations%22&f=false>
- Assoratgoon, W. y Kantabutra, S. (2023). Toward a sustainability organizational culture model. *Journal of Cleaner Production*, 4(1), 123–133.
<https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2023.136666>
- Ayala Camalle, H. A. (2021). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Bohórquez, E., Pérez, M., Benavides, A., & Pérez, E. (2023). Organizational Climate and Its Importance for Organizational Success: A Literature Review. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 320, 441-450. Scopus.
https://doi.org/10.1007/978-981-19-6585-2_39
- Bustamante Vidaurre, M. L., Gálvez-Díaz, N. del C., & Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 150-161.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>

- Bringas, M. (2024). *Clima organizacional en el engagement del personal de enfermería de un hospital nivel II-I en el Callao, 2023* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/138041>
- García, A. M. (2022). Condiciones de trabajo y su impacto en el bienestar laboral. *Journal of Work Environment*, 5(1), 20-35. DOI: 10.7890/jwe.2022.5.1.20
- Gómez, E. S. (2023). Clima organizacional y su relación con el compromiso laboral. *International Journal of Organizational Behavior*, 8(1), 20-35. DOI: 10.1123/ijob.2023.8.1.20
- Gómez, L. A. (2022). Estructura organizacional y su influencia en el desempeño empresarial. *Journal of Business Management*, 5(2), 25-40. DOI: 10.7890/jbm.2022.5.2.25
- Gómez, L. A. (2022). Estilos de dirección y su impacto en el clima organizacional. *Journal of Organizational Psychology*, 5(2), 25-40. DOI: 10.7890/jop.2022.5.2.25
- Gómez, E. S. (2023). Satisfacción laboral y su impacto en el compromiso organizacional. *International Journal of Organizational Behavior*, 8(2), 25-40. DOI: 10.1123/ijob.2023.8.2.25
- González, H. E., & González, L. E. (2010). Clima organizacional. In VI Jornadas de Sociología de la UNLP. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/107480>
- Guaya, O. (2023). Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105912/Guaya_ROJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, M. L. (2024). Clima organizacional y su impacto en la gestión del talento. *Journal of Talent Management*, 6(1), 30-45. DOI: 10.1123/jtm.2024.6.1.30
- Hernández, M. L. (2024). Satisfacción laboral y su impacto en la retención de talento. *Journal of Talent Management*, 6(2), 35-50. DOI: 10.1123/jtm.2024.6.2.35
- Huaranga, L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa GSH SA. Gestión en el tercer

- milenio, 23(46), 57-64.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19134>
- Kaur, S., Gera, S. y Haque, S. (2022). The mediating role of organizational culture: Transformational leadership and change management in virtual teams. *Asia Pacific Management Review*, 2(1), 12–21.
<https://doi.org/10.1016/J.APMRV.2022.07.003>
- López, E. S. (2023). Comportamiento organizacional y su influencia en la gestión del talento. *International Journal of Organizational Behavior*, 8(1), 30-45. DOI: 10.1123/ijob.2023.8.1.30
- López, M. A. (2022). Importancia del reconocimiento personal y social en el desarrollo humano. *Journal of Personal and Social Recognition*, 5(1), 20-35. DOI: 10.7890/jpsr.2022.5.1.20
- Osei, M., Papadopoulos, T., Acquaye, A. y Stamati, T. (2023). Improving sustainable supply chain performance through organisational culture: A competing values framework approach. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 2(2), 108–118. <https://doi.org/10.1016/J.PURSUP.2023.100821>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud ocupacional: Los trabajadores de la salud. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/occupationalhealth--health-workers>
- Madero-Gómez, S. y Rodríguez-Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200778582018000200095
- Martínez, A. G. (2024). Satisfacción laboral y su relación con la productividad. *Journal of Business Psychology*, 11(1), 30-45. DOI: 10.1123/jbp.2024.11.1.30
- Martínez, J. R. (2023). Reconocimiento personal y social: influencia en la salud emocional. *International Journal of Personal Well-Being*, 8(2), 25-40. DOI: 10.1123/ijpw.2023.8.2.25

- Martínez, A. G. (2024). Clima organizacional y su impacto en el rendimiento empresarial. *Journal of Business Psychology*, 11(2), 25-40. DOI: 10.1123/jbp.2024.11.2.25
- Martínez, J. R. (2024). Significación de tareas y su relación con el compromiso organizacional. *International Journal of Work Engagement*, 8(2), 25-40. DOI: 10.1123/ijwe.2024.8.2.25
- Martínez, J. R. (2023). Condiciones de trabajo y su relación con el rendimiento laboral. *International Journal of Work Health*, 8(2), 25-40. DOI: 10.1123/ijwh.2023.8.2.25
- Medici, G., Tschopp, C., Grote, G. y Hirschi, A. (2020). Grass roots of occupational change: Understanding mobility in vocational careers. *Journal of Vocational Behavior*, 1(2), 103–120. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2020.103480>
- Méndez, Á. (2021). Fuentes teóricas de la Psicología Social Comunitaria de base emancipadora. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(1), 12–21. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I.2578>
- Mikušová, M., Klabusayová, N. y Meier, V. (2023). Evaluation of organisational culture dimensions and their change due to the pandemic. *Evaluation and Program Planning*, 9(7), 102–112. <https://doi.org/10.1016/J.EVALPROGPLAN.2023.102246>
- Montoya, J. E. (2023). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de pediatría en un hospital III-1 Lambayeque, 2023* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123690>
- Mogrovejo, P. (2020). El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POSMGSS-273.pdf>
- Northouse, P. (2013). *Leadership: Theory and Practice* 6ta edición. SAGE publications, Inc.

<https://books.google.com.ec/books?id=MIKDJx2YHSIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Palma, N. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125708>

Perdomo-Charry, G., González-Campo, C. y Murillo-Vargas, G. (2019). Cambio organizacional e institucional desde las perspectivas teóricas. *Entramado*, 15(2), 46–65. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/ENTRAMADO.2.5492>

Pérez, J. M. (2021). Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 6(1), 10-25. DOI:10.7890/rpo.2021.6.1.10

Pérez, J. M. (2021). Estructura organizacional: conceptos y aplicaciones. *Revista de Administración de Empresas*, 6(1), 20-35. DOI: 10.7890/rae.2021.6.1.20

Pérez, J. M. (2021). Estilos de dirección: conceptos y enfoques. *Revista de Administración de Empresas*, 6(1), 20-35. DOI: 10.7890/rae.2021.6.1.20

Pérez, J. M. (2021). Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional. *Revista de Psicología Organizacional*, 6(2), 15-30. DOI: 10.7890/rpo.2021.6.2.15

Rass, L., Treur, J., Kucharska, W. y Wiewiora, A. (2023). Adaptive dynamical systems modelling of transformational organizational change with focus on organizational culture and organizational learning. *Cognitive Systems Research*, 7(9), 85–108. <https://doi.org/10.1016/J.COGSYS.2023.01.004>

Rodríguez, L. A. (2022). Clima organizacional: dimensiones y factores influyentes. *Journal of Organizational Psychology*, 5(2), 15-30. DOI: 10.7890/jop.2022.5.2.15

Rodríguez, A. G. (2024). Comportamiento organizacional y su impacto en el liderazgo. *Journal of Leadership Studies*, 9(2), 35-50. DOI: 10.1123/jls.2024.9.2.35

- Rodríguez, L. A. (2022). Dimensiones de la satisfacción laboral en el entorno empresarial. *Journal of Organizational Psychology*, 5(1), 20-35. DOI: 10.7890/jop.2022.5.1.20
- Rodríguez, A. M. (2022). Importancia de la significación de tareas en el ámbito laboral. *Journal of Work Psychology*, 5(1), 20-35. DOI: 10.7890/jwp.2022.5.1.20
- Rodríguez, J. R. (2021). Beneficios económicos: conceptos y estrategias de maximización. *Journal of Economic Studies*, 8(2), 15-30. DOI: 10.1123/jes.2021.8.2.15
- Rojero-Jiménez, R., Gómez-Romero, J. y Quintero-Robles, L. (2019). El liderazgo transformacional y su influencia en los atributos de los seguidores en las Mipymes mexicanas. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 178–189. <https://doi.org/10.18046/J.ESTGER.2019.151.3192>
- Sánchez, A. M. (2020). Importancia de los beneficios económicos en la gestión empresarial. *Revista de Economía y Finanzas*, 4(1), 10-25. DOI: 10.7890/ref.2020.4.1.10
- Soto Hilario, J. D., Ortega Soto, A. V., Huapalla Céspedes, B. D., & Abarca Arias, Y. M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03192022000200008&script=sci_arttext
- Starecek, A., Caganova, D., Kubisova, E., Gyurak, Z. (2020). The Importance of Generation Z Personality and Gender Diversity in the Development of Managerial Skills. International Conference on Emerging eLearning Technologies and Applications (ICETA). <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9379187>
- Taípe, L. (2023). *Clima organizacional en la felicidad laboral del profesional de enfermería en cuidados intensivos de un hospital de Lima, 2023* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132717>

Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P., & Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). *Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia*. *Clío América*, 14(27), 441–453.

<https://doi.org/10.21676/23897848.3763>

Ulloa, L., Mazacon, H., y Rodríguez, F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. Recimundo: *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402133>

Venegas, B., Rodríguez, M., Abril, R., & Calero, G. (2022). Motivation and satisfaction of nursing staff in in third level care. [Motivación y satisfacción del personal de enfermería en el tercer nivel de atención]. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(3), e-ISSN: 2675-9780.

Wagner, J., & Hollenbeck, J. (2021). *Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage*. <https://www.routledge.com/Organizational-BehaviorSecuring-Competitive-Advantage/III-Hollenbeck/p/book/978036744416>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de clima organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Clima organizacional	Es el ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo, compuesto por características y aspectos medibles que son percibidos por los empleados y que tienen un impacto en su nivel de motivación y comportamiento laboral. Es un conjunto de cualidades y condiciones tangibles e intangibles que influyen en la manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo y que pueden afectar su actitud, satisfacción, compromiso y desempeño en la organización. (Olivera et al.,2021).	Se desea conocer el nivel del clima organizacional en fisioterapeutas de un hospital público de Lima, para ello, el instrumento a usar es un cuestionario que consta de 50 preguntas valoradas en la escala de Likert (Segredo, 2017).	Comportamiento organizacional	Motivación	10,15,29,35,45	Escala ordinal Nunca (0) A veces (1) Siempre (2)	Bajo 48 - 64 Moderado 65 - 81 Alto 82 - 99
				Comunicación	2,17,22,37,48		
				Relaciones interpersonales y de trabajo	3,18,23,38,46		
			Estructura organizacional	Funcionamiento	6,11,25,30,43		
				Condiciones de trabajo	1,16,21,36,47		
				Estímulo al desarrollo	5,20,31,40,50		
			Estilo de dirección	Liderazgo	7,12,26,32,41		
				Participación	4,19,24,39,49		
				Solución de conflictos	9,14,28,34,44		
				Trabajo en equipo	8,13,27,33,42		

Tabla 2

Operacionalización de satisfacción laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
Satisfacción laboral	Según Palma (2005), la satisfacción laboral es aquella actitud que un colaborador o empleado tiene a su trabajo, en base a su experiencia y cómo se siente en su ambiente laboral.	Esta variable fue medida por las 4 dimensiones mencionadas en la escala SLSPC: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y Beneficios económicos	Significación de tareas	Esfuerzo	1,2	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo(5)	Deficiente Regular Excelente
				Realización	3,4,5,6		
				Equidad	7		
				Aporte material	8		
			Condiciones de trabajo	Disposición	9,10,11		
				Disponibilidad	12,13,14,15,16		
			Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento	17		
				Logros	18		
			Beneficios económicos	Impacto	19,20,21,22		
				Remuneraciones e incentivos	23,24,25,26,27		

Anexo 2.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL ENCUESTA

Responder las preguntas sobre su centro laboral de acuerdo con su experiencia y opinión, tiene tres opciones de respuesta y marque con una "x" la alternativa que elija en cada caso. Las respuestas son confidenciales y anónimas.
Acepto participar en dicha encuesta SI (X) NO ()
Gracias por su colaboración.

Recuerde lo siguiente:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
1	El trabajo que realizo me gusta.					
2	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.					
3	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.					
4	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.					
5	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran					
6	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.					
7	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.					
8	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.					
9	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.					
10	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo					
11	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.					
12	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.					
13	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.					
14	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.					
15	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.					
	DIMENSION 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
16	Los trabajadores conocen la misión de la institución.					
17	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.					
18	Las acciones de control se realizan de forma planificada.					
19	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.					
20	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laborar de forma regular.					
21	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.					
22	Las condiciones físicas de trabajo son buenas.					
23	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.					
24	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.					
25	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.					

26	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.					
27	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.					
28	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.					
29	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.					
30	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.					
	DIMENSION 3: ESTILO DE DIRECCIÓN					
31	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.					
32	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.					
33	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.					
34	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.					
35	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.					
36	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.					
37	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.					
38	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.					
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.					
40	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.					
41	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.					
42	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.					
43	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.					
44	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.					
45	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.					
46	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.					
47	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.					
48	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.					
49	Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.					
50	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.					

Gracias por su valiosa colaboración

Cuestionario de satisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y su actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. Asimismo, agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

Acepto participar en dicha encuesta SI (X) NO ()

Indique si:

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

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

Gracias por su colaboración

Anexo 3.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>DIMENSION COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</i>								
1	¿ El trabajo que realizo me gusta ?	X		X		X		
2	¿Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal?	X		X		X		
3	¿En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran?	X		X		X		
6	¿La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio?	X		X		X		
7	¿Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución?	X		X		X		
8	¿La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores?	X		X		X		
9	¿La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida?	X		X		X		
10	¿ La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo?	X		X		X		
11	¿ Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales?	X		X		X		
12	¿ Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo?	X		X		X		
13	¿ El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución?	X		X		X		
14	¿ La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización?	X		X		X		
15	¿ En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?							
<i>DIMENSION ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</i>								
16	¿ Los trabajadores conocen la misión de la institución?	X		X		X		
17	¿ El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿ Las acciones de control se realizan de forma planificada?	X		X		X		
19	¿ Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar	X		X		X		

	dentro de la organización?					
20	¿ Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular?	X	X	X		
21	¿El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable?	X	X	X		
22	¿ Las condiciones físicas de trabajo son buenas?	X	X	X		
23	¿ Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas?	X	X	X		
24	¿ Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas?	X	X	X		
25	¿ Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución?	X	X	X		
26	¿ Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma?	X	X	X		
27	¿ En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos?	X	X	X		
28	¿ En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores?	X	X	X		
29	¿ Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza?	X	X	X		
30	¿ Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización?	X	X	X		
	DIMENSION ESTILO DE DIRECCIÓN					
31	¿ Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar?	X	X	X		
32	¿ Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo?	X	X	X		
33	¿ Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo?	X	X	X		
34	¿ Cuando se inicia una tarea se explica el por qué?	X	X	X		
35	¿ A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo?	X	X	X		
36	¿ Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente?	X	X	X		
37	¿ Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos?	X	X	X		
38	¿ Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución?	X	X	X		
39	¿ En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores?	X	X	X		
40	¿ Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución?	X	X	X		
41	¿ Todos los problemas se discuten de una manera constructiva?	X	X	X		
42	¿ En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios?	X	X	X		
43	¿ Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo?	X	X	X		
44	¿ Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas?	X	X	X		
45	¿ Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras?	X	X	X		

46	¿ Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo?	X		X		X	
47	¿ Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo?	X		X		X	
48	¿ El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente?	X		X		X	
49	¿ Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos?	X		X		X	
50	¿ Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo?	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. Dorothy Luisa Meléndez Morote DNI: 40177027

Especialidad del validador: Psicopedagogía Cognitiva

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: 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

Fecha: 15 / 05 / 2024



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>DIMENSION SIGNIFICACIÓN DE TAREAS</i>								
1	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	X		X		X		
2	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera 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 la actividad que realizo?	X		X		X		
7	¿Me gusta el trabajo que realizo?	X		X		X		
8	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	X		X		X		
<i>DIMENSION CONDICIONES DE TRABAJO</i>								
9	¿Me disgusta mi horario?	X		X		X		
10	¿Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo?	X		X		X		
11	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	X		X		X		
12	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?	X		X		X		
13	¿El ambiente donde trabajo es confortable?	X		X		X		
14	¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?	X		X		X		
15	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	X		X		X		
16	¿En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo?	X		X		X		
<i>DIMENSION RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</i>								
17	¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	X		X		X		
18	¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	X		X		X		
19	¿Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"?	X		X		X		
20	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?	X		X		X		
21	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	X		X		X		
22	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?	X		X		X		
<i>DIMENSION DE BENEFICIOS ECONÓMICOS</i>								

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	¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	X		X		X	
26	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	X		X		X	
27	¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Dorothy Luisa Meléndez Morote DNI: 40177027

Especialidad del validador: Psicopedagogía Cognitiva

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: 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

Fecha: 15 / 05 / 2024



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Dorothy Luisa Meléndez Morote

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula , requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Clima organizacional y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Taípe Cáceres, Lourdes Lina

D.N.I 40419272

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

- **INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL


Definición de la variable: Es el ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo, compuesto por características y aspectos medibles que son percibidos por los empleados y que tienen un impacto en su nivel de motivación y comportamiento laboral. Es un conjunto de cualidades y condiciones tangibles e intangibles que influyen en la manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo y que pueden afectar su actitud, satisfacción, compromiso y desempeño en la organización. (Olivera et al.,2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Comportamiento organizacional	Motivación	1. El trabajo que realizo me gusta. 2. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. 3. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento. 4. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución. 5. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.	x	x	x	x	
	Comunicación	6. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. 7. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. 8. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. 9. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida. 10. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	x	x	x	x	

	Relaciones interpersonales y de trabajo	<p>11. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.</p> <p>12. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.</p> <p>13. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.</p> <p>14. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.</p> <p>15. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.</p>	x	x	x	x	
Estructura organizacional	Funcionamiento	<p>16. Los trabajadores conocen la misión de la institución.</p> <p>17. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.</p> <p>18. Las acciones de control se realizan de forma planificada.</p> <p>19. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.</p> <p>20. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.</p>	x	x	x	x	
	Condiciones de trabajo	<p>21. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.</p> <p>22. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.</p> <p>23. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.</p> <p>24. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.</p> <p>25. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.</p>	x	x	x	x	
	Estímulo al desarrollo	<p>26. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.</p> <p>27. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.</p> <p>28. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.</p> <p>29. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.</p> <p>30. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.</p>	x	x	x	x	
	Liderazgo	<p>31. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.</p>	x	x	x	x	

Estilo de dirección		<p>32. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.</p> <p>33. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.</p> <p>34. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.</p> <p>35. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.</p>					
	Participación	<p>36. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.</p> <p>37. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.</p> <p>38. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.</p> <p>39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.</p> <p>40. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.</p>	x	x	x	x	
	Solución de conflictos	<p>41. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.</p> <p>42. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.</p> <p>43. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.</p> <p>44. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.</p> <p>45. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.</p>	x	x	x	x	
	Trabajo en equipo	<p>46. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.</p> <p>47. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.</p> <p>48. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.</p> <p>49. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.</p> <p>50. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.</p>	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo – ECOS-S
Objetivo del instrumento	Percepción del clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Dorothy Luisa Meléndez Morote
Documento de identidad	40177027
Años de experiencia en el área	19 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Psicopedagogía Cognitiva.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martín de Porres (USMP) Universidad Tecnológica del Perú (UTP) Universidad César Vallejo (UCV)
Cargo	Docente e investigadora en USMP
Número telefónico	942919328
Firma	
Fecha	15/05/2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Dorothy Luisa Meléndez Morote

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula , requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

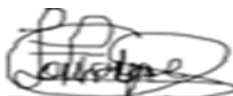
El nombre de mi Variable es: Satisfacción laboral y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Taibe Caceres, Lourdes Lina

D.N.I 40419272

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Definición de la variable: Según Palma (2005), la satisfacción laboral es aquella actitud que un colaborador o empleado tiene a su trabajo, en base a su experiencia y cómo se siente en su ambiente laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Significación de tareas	Esfuerzo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	x	x	x	x	
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.	x	x	x	x	
	Realización	Me siento útil con la labor que realizo.	x	x	x	x	
		Me complace los resultados de mi trabajo.	x	x	x	x	
		Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x	x	x	x	
		Me gusta la actividad que realizo.	x	x	x	x	
	Equidad	Me gusta el trabajo que realizo.	x	x	x	x	
Aporte material	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x	x	x	x		
Condiciones de trabajo	Disposición	Me disgusta mi horario	x	x	x	x	
		Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x	x	x	x	
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x	x	x	x	
	Disponibilidad	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	x	x	x	x	
		El ambiente donde trabajo es confortable.	x	x	x	x	
		La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x	x	x	x	
		El horario de trabajo me resulta incómodo.	x	x	x	x	
	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	x	x	x	x		
Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x	x	x	x	
	Logros	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	x	x	x	x	
	Impacto	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	x	x	x	x	
		Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	x	x	x	x	

		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x	x	x	x	
		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x	x	x	x	
Beneficios económicos	Remuneraciones e incentivos	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x	x	x	x	
		Me siento mal con lo que gano.	x	x	x	x	
		El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x	x	x	x	
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x	x	x	x	
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral Escala de Opiniones SL-SPC (Autor: Sonia Palma, 2005)
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de los trabajadores
Nombres y apellidos del experto	Dorothy Luisa Meléndez Morote
Documento de identidad	40177027
Años de experiencia en el área	19 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Psicopedagogía Cognitiva.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martín de Porres (USMP) Universidad Tecnológica del Perú (UTP) Universidad César Vallejo (UCV)
Cargo	Docente e investigadora en USMP
Número telefónico	942919328
Firma	
Fecha	15/05/2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	LICENCIADA EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 20/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/09/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>DIMENSION COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</i>								
1	¿El trabajo que realizo me gusta?	X		X		X		
2	¿Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal?	X		X		X		
3	¿En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran?	X		X		X		
6	¿La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio?	X		X		X		
7	¿Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución?	X		X		X		
8	¿La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores?	X		X		X		
9	¿La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida?	X		X		X		
10	¿La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo?	X		X		X		
11	¿Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales?	X		X		X		
12	¿Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo?	X		X		X		
13	¿El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución?	X		X		X		
14	¿La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización?	X		X		X		
15	¿En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?							
<i>DIMENSION ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</i>								
16	¿Los trabajadores conocen la misión de la institución?	X		X		X		
17	¿El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿Las acciones de control se realizan de forma planificada?	X		X		X		
19	¿Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización?	X		X		X		
20	¿Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular?							
21	¿El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable?							

22	¿Las condiciones físicas de trabajo son buenas?	X		X		X	
23	¿Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas?	X		X		X	
24	¿Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas?	X		X		X	
25	¿Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución?	X		X		X	
26	¿Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma?	X		X		X	
27	¿En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos?	X		X		X	
28	¿En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores?	X		X		X	
29	¿Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza?	X		X		X	
30	¿Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización?	X		X		X	
	DIMENSION ESTILO DE DIRECCIÓN						
31	¿Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar?	X		X		X	
32	¿Cuándo aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo?	X		X		X	
33	¿Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo?	X		X		X	
34	¿Cuándo se inicia una tarea se explica el por qué?	X		X		X	
35	¿A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo?	X		X		X	
36	¿Cuándo hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente?	X		X		X	
37	¿Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos?	X		X		X	
38	¿Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución?	X		X		X	
39	¿En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores?	X		X		X	
40	¿Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución?	X		X		X	
41	¿Todos los problemas se discuten de una manera constructiva?	X		X		X	
42	¿En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios?	X		X		X	
43	¿Cuándo existe un problema todos se interesan por resolverlo?	X		X		X	
44	¿Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas?	X		X		X	
45	¿Cuándo se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras?	X		X		X	
46	¿Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo?	X		X		X	
47	¿Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo?	X		X		X	
48	¿El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente?	X		X		X	
49	¿Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos?	X		X		X	

50	¿Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo?	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. Robinson León Zuloeta DNI: 16724263

Especialidad del validador: Medicina Interna

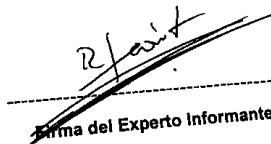
Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: 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

Fecha: 15 / 05 / 2024



Firma del Experto Informante

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>DIMENSION SIGNIFICACIÓN DE TAREAS</i>								
1	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	X		X		X		
2	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera 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 la actividad que realizo?	X		X		X		
7	¿Me gusta el trabajo que realizo?	X		X		X		
8	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	X		X		X		
<i>DIMENSION CONDICIONES DE TRABAJO</i>								
9	¿Me disgusta mi horario?	X		X		X		
10	¿Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo?	X		X		X		
11	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	X		X		X		
12	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?	X		X		X		
13	¿El ambiente donde trabajo es confortable?	X		X		X		
14	¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?	X		X		X		
15	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	X		X		X		
16	¿En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo?	X		X		X		
<i>DIMENSION RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</i>								
17	¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	X		X		X		
18	¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	X		X		X		
19	¿Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"?	X		X		X		
20	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?	X		X		X		
21	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	X		X		X		
22	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?	X		X		X		
<i>DIMENSION DE BENEFICIOS ECONÓMICOS</i>								

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	¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	X		X		X		
26	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	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 Robinson León Zuloeta DNI: 16724263

Especialidad del validador: Medicina Interna

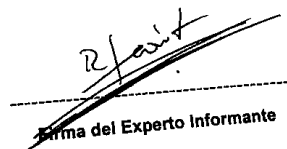
Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: 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

Fecha: 15 / 05 / 2024



Firma del Experto Informante

Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr Robinson León Zuloeta

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula , requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Clima organizacional y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Taípe Caceres, Lourdes Lina

D.N.I 40419272

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL


Definición de la variable: Es el ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo, compuesto por características y aspectos medibles que son percibidos por los empleados y que tienen un impacto en su nivel de motivación y comportamiento laboral. Es un conjunto de cualidades y condiciones tangibles e intangibles que influyen en la manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo y que pueden afectar su actitud, satisfacción, compromiso y desempeño en la organización. (Olivera et al.,2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Comportamiento organizacional	Motivación	1. El trabajo que realizo me gusta. 2. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. 3. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento. 4. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución. 5. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.	x	x	x	x	
	Comunicación	6. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. 7. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. 8. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. 9. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida. 10. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	x	x	x	x	

	Relaciones interpersonales y de trabajo	<p>11. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.</p> <p>12. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.</p> <p>13. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.</p> <p>14. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.</p> <p>15. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.</p>	x	x	x	x	
Estructura organizacional	Funcionamiento	<p>16. Los trabajadores conocen la misión de la institución.</p> <p>17. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.</p> <p>18. Las acciones de control se realizan de forma planificada.</p> <p>19. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.</p> <p>20. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.</p>	x	x	x	x	
	Condiciones de trabajo	<p>21. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.</p> <p>22. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.</p> <p>23. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.</p> <p>24. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.</p> <p>25. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.</p>	x	x	x	x	
	Estímulo al desarrollo	<p>26. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.</p> <p>27. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.</p> <p>28. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.</p> <p>29. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.</p>	x	x	x	x	

		30. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.					
Estilo de dirección	Liderazgo	31. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar. 32. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo. 33. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo. 34. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué. 35. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.	x	x	x	x	
	Participación	36. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente. 37. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos. 38. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución. 39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores. 40. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.	x	x	x	x	
	Solución de conflictos	41. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva. 42. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios. 43. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo. 44. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas. 45. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.	x	x	x	x	
	Trabajo en equipo	46. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo. 47. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo. 48. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente. 49. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos. 50. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo – ECOS-S
Objetivo del instrumento	Percepción del clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Dr. Robinson León Zuloeta
Documento de identidad	16724263
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martín de Porres (USMP) Universidad Señor de Sipán (USS)
Cargo	Director de Policlínico en La Victoria- Chiclayo Docente de clínica hospitalaria
Número telefónico	942919328
Firma	 Firma del Experto Informante
Fecha	15/05/2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr Robinson León Zuloeta

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula , requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

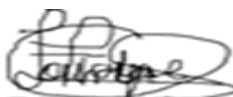
El nombre de mi Variable es: Satisfacción laboral y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Taibe Caceres, Lourdes Lina

D.N.I 40419272

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Definición de la variable: Según Palma (2005), la satisfacción laboral es aquella actitud que un colaborador o empleado tiene a su trabajo, en base a su experiencia y cómo se siente en su ambiente laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Significación de tareas	Esfuerzo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	x	x	x	x	
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.	x	x	x	x	
	Realización	Me siento útil con la labor que realizo.	x	x	x	x	
		Me complace los resultados de mi trabajo.	x	x	x	x	
		Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x	x	x	x	
		Me gusta la actividad que realizo.	x	x	x	x	
	Equidad	Me gusta el trabajo que realizo.	x	x	x	x	
Aporte material	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x	x	x	x		
Condiciones de trabajo	Disposición	Me disgusta mi horario	x	x	x	x	
		Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x	x	x	x	
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x	x	x	x	
	Disponibilidad	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	x	x	x	x	
		El ambiente donde trabajo es confortable.	x	x	x	x	
		La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x	x	x	x	
		El horario de trabajo me resulta incómodo.	x	x	x	x	
	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	x	x	x	x		
Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x	x	x	x	
	Logros	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	x	x	x	x	
	Impacto	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	x	x	x	x	
		Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	x	x	x	x	

		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x	x	x	x	
		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x	x	x	x	
Beneficios económicos	Remuneraciones e incentivos	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x	x	x	x	
		Me siento mal con lo que gano.	x	x	x	x	
		El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x	x	x	x	
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x	x	x	x	
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral Escala de Opiniones SL-SPC (Autor: Sonia Palma, 2005)
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de los trabajadores
Nombres y apellidos del experto	Dr. Robinson León Zuloeta
Documento de identidad	16724263
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martín de Porres (USMP) Universidad Señor de Sipán (USS)
Cargo	Director de Policlínico en La Victoria- Chiclayo Docente de clínica hospitalaria
Número telefónico	942919328
Firma	 _____ Firma del Experto Informante
Fecha	15/05/2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 24/02/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA INTERNA Fecha de diploma: 13/04/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/07/2012 Fecha egreso: 30/05/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MAESTRO EN MEDICINA Fecha de diploma: 19/08/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/05/2006 Fecha egreso: 11/05/2008	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>DIMENSION COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</i>								
1	¿El trabajo que realizo me gusta?	X		X		X		
2	¿Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal?	X		X		X		
3	¿En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran?	X		X		X		
6	¿La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio?	X		X		X		
7	¿Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución?	X		X		X		
8	¿La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores?	X		X		X		
9	¿La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida?	X		X		X		
10	¿La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo?	X		X		X		
11	¿Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales?	X		X		X		
12	¿Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo?	X		X		X		
13	¿El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución?	X		X		X		
14	¿La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización?	X		X		X		
15	¿En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?							
<i>DIMENSION ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</i>								
16	¿Los trabajadores conocen la misión de la institución?	X		X		X		
17	¿El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿Las acciones de control se realizan de forma planificada?	X		X		X		
19	¿Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización?	X		X		X		
20	¿Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laborar de forma regular?							
21	¿El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable?							

22	¿Las condiciones físicas de trabajo son buenas?	X		X		X	
23	¿Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas?	X		X		X	
24	¿Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas?	X		X		X	
25	¿Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución?	X		X		X	
26	¿Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma?	X		X		X	
27	¿En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos?	X		X		X	
28	¿En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores?	X		X		X	
29	¿Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza?	X		X		X	
30	¿Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización?	X		X		X	
	DIMENSION ESTILO DE DIRECCIÓN						
31	¿Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar?	X		X		X	
32	¿Cuándo aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo?	X		X		X	
33	¿Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo?	X		X		X	
34	¿Cuándo se inicia una tarea se explica el por qué?	X		X		X	
35	¿A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo?	X		X		X	
36	¿Cuándo hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente?	X		X		X	
37	¿Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos?	X		X		X	
38	¿Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución?	X		X		X	
39	¿En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores?	X		X		X	
40	¿Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución?	X		X		X	
41	¿Todos los problemas se discuten de una manera constructiva?	X		X		X	
42	¿En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios?	X		X		X	
43	¿Cuándo existe un problema todos se interesan por resolverlo?	X		X		X	
44	¿Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas?	X		X		X	
45	¿Cuándo se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras?	X		X		X	
46	¿Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo?	X		X		X	
47	¿Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo?	X		X		X	
48	¿El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente?	X		X		X	
49	¿Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos?	X		X		X	

50	¿Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo?	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. Wilder Ángel Alvarado Castillo DNI: 17531294

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: 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

Fecha: 15 / 05 / 2024



ING. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
Nº COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>DIMENSION SIGNIFICACIÓN DE TAREAS</i>								
1	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	X		X		X		
2	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera 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 la actividad que realizo?	X		X		X		
7	¿Me gusta el trabajo que realizo?	X		X		X		
8	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	X		X		X		
<i>DIMENSION CONDICIONES DE TRABAJO</i>								
9	¿Me disgusta mi horario?	X		X		X		
10	¿Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo?	X		X		X		
11	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	X		X		X		
12	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?	X		X		X		
13	¿El ambiente donde trabajo es confortable?	X		X		X		
14	¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?	X		X		X		
15	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	X		X		X		
16	¿En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo?	X		X		X		
<i>DIMENSION RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</i>								
17	¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	X		X		X		
18	¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	X		X		X		
19	¿Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"?	X		X		X		
20	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?	X		X		X		
21	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	X		X		X		
22	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?	X		X		X		

DIMENSION DE BENEFICOS 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	¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	X		X		X		
26	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	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. Wilder Ángel Alvarado Castillo DNI: 17531294

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: 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

Fecha: 15 / 05 / 2024


 M.C. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
 N° COESPE 154
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

 Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula , requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Clima organizacional y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Taípe Caceres, Lourdes Lina

D.N.I 40419272

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: Es el ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo, compuesto por características y aspectos medibles que son percibidos por los empleados y que tienen un impacto en su nivel de motivación y comportamiento laboral. Es un conjunto de cualidades y condiciones tangibles e intangibles que influyen en la manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo y que pueden afectar su actitud, satisfacción, compromiso y desempeño en la organización. (Olivera et al.,2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Comportamiento organizacional	Motivación	1. El trabajo que realizo me gusta. 2. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. 3. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento. 4. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución. 5. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.	x	x	x	x	
	Comunicación	6. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. 7. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. 8. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. 9. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida. 10. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	x	x	x	x	

	Relaciones interpersonales y de trabajo	<p>11. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.</p> <p>12. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.</p> <p>13. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.</p> <p>14. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.</p> <p>15. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.</p>	x	x	x	x	
Estructura organizacional	Funcionamiento	<p>16. Los trabajadores conocen la misión de la institución.</p> <p>17. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.</p> <p>18. Las acciones de control se realizan de forma planificada.</p> <p>19. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.</p> <p>20. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.</p>	x	x	x	x	
	Condiciones de trabajo	<p>21. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.</p> <p>22. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.</p> <p>23. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.</p> <p>24. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.</p> <p>25. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.</p>	x	x	x	x	
	Estímulo al desarrollo	<p>26. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.</p> <p>27. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.</p> <p>28. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.</p> <p>29. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.</p>	x	x	x	x	

		30. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.					
Estilo de dirección	Liderazgo	31. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar. 32. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo. 33. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo. 34. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué. 35. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.	x	x	x	x	
	Participación	36. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente. 37. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos. 38. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución. 39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores. 40. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.	x	x	x	x	
	Solución de conflictos	41. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva. 42. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios. 43. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo. 44. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas. 45. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.	x	x	x	x	
	Trabajo en equipo	46. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo. 47. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo. 48. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente. 49. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos. 50. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo – ECOS-S
Objetivo del instrumento	Percepción del clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo
Documento de identidad	17531294
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Ciencias de la Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo
Cargo	Docente investigador
Número telefónico	942919328
Firma	 M.Cs. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO N° COESPE 154 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU
Fecha	15/05/2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula , requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

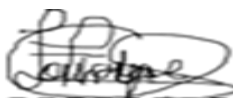
El nombre de mi Variable es: Satisfacción laboral y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Taibe Caceres, Lourdes Lina

D.N.I 40419272

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Definición de la variable: Según Palma (2005), la satisfacción laboral es aquella actitud que un colaborador o empleado tiene a su trabajo, en base a su experiencia y cómo se siente en su ambiente laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Significación de tareas	Esfuerzo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	x	x	x	x	
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.	x	x	x	x	
	Realización	Me siento útil con la labor que realizo.	x	x	x	x	
		Me complace los resultados de mi trabajo.	x	x	x	x	
		Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x	x	x	x	
		Me gusta la actividad que realizo.	x	x	x	x	
	Equidad	Me gusta el trabajo que realizo.	x	x	x	x	
Aporte material	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x	x	x	x		
Condiciones de trabajo	Disposición	Me disgusta mi horario	x	x	x	x	
		Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x	x	x	x	
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x	x	x	x	
	Disponibilidad	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	x	x	x	x	
		El ambiente donde trabajo es confortable.	x	x	x	x	
		La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x	x	x	x	
		El horario de trabajo me resulta incómodo.	x	x	x	x	
	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	x	x	x	x		
Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x	x	x	x	
	Logros	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	x	x	x	x	
	Impacto	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	x	x	x	x	
		Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	x	x	x	x	

		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x	x	x	x	
		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x	x	x	x	
Beneficios económicos	Remuneraciones e incentivos	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x	x	x	x	
		Me siento mal con lo que gano.	x	x	x	x	
		El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x	x	x	x	
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x	x	x	x	
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral Escala de Opiniones SL-SPC (Autor: Sonia Palma, 2005)
Objetivo del instrumento	Determinar la percepción de los trabajadores
Nombres y apellidos del experto	Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo
Documento de identidad	17531294
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Ciencias de la Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo
Cargo	Docente investigador
Número telefónico	942919328
Firma	 MCS. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO Nº COESPE 154 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU
Fecha	15/05/2024

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
<p style="text-align: center;">ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294</p>	<p>MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS</p> <p>Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i></p>
<p style="text-align: center;">ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294</p>	<p>LICENCIADO EN ESTADÍSTICA</p> <p>Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -</p>	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i></p>
<p style="text-align: center;">ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ESTADÍSTICA</p> <p>Fecha de diploma: 05/06/1992 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i></p>
<p style="text-align: center;">ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294</p>	<p>DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p> <p>Fecha de diploma: 09/08/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 09/08/2014 Fecha egreso: 27/11/2016</p>	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i></p>

Resultado de la confiabilidad de la variable clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	50

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	148,8500	1684,766	,757	,976
VAR00002	149,0000	1679,158	,816	,976
VAR00003	149,5000	1698,263	,732	,976
VAR00004	149,8500	1712,766	,742	,976
VAR00005	149,1000	1697,674	,776	,976
VAR00006	148,3500	1764,134	,265	,977
VAR00007	149,9500	1712,155	,707	,976
VAR00008	150,1000	1707,042	,762	,976
VAR00009	150,4000	1765,516	,207	,978
VAR00010	150,0500	1720,050	,732	,976
VAR00011	149,6500	1714,239	,777	,976
VAR00012	149,2000	1714,695	,685	,976
VAR00013	149,7000	1714,537	,812	,976
VAR00014	149,1500	1686,661	,818	,976
VAR00015	149,0500	1697,945	,840	,976
VAR00016	148,2500	1724,513	,559	,977
VAR00017	147,8500	1739,924	,683	,977
VAR00018	148,9500	1692,366	,798	,976
VAR00019	147,9000	1749,779	,322	,977
VAR00020	147,9500	1754,261	,448	,977
VAR00021	148,8500	1684,766	,757	,976
VAR00022	149,0000	1679,158	,816	,976
VAR00023	149,5000	1698,263	,732	,976
VAR00024	149,8500	1712,766	,742	,976
VAR00025	149,1000	1697,674	,776	,976
VAR00026	148,3500	1764,134	,265	,977
VAR00027	149,9500	1712,155	,707	,976
VAR00028	150,1000	1707,042	,762	,976
VAR00029	150,4000	1765,516	,207	,978
VAR00030	150,0500	1720,050	,732	,976
VAR00031	149,6500	1714,239	,777	,976
VAR00032	149,2000	1714,695	,685	,976
VAR00033	149,7000	1714,537	,812	,976
VAR00034	149,1500	1686,661	,818	,976
VAR00035	149,0500	1697,945	,840	,976
VAR00036	148,2500	1724,513	,559	,977
VAR00037	147,8500	1739,924	,683	,977
VAR00038	148,9500	1692,366	,798	,976
VAR00039	147,9000	1749,779	,322	,977
VAR00040	147,9500	1754,261	,448	,977
VAR00041	150,0500	1720,050	,732	,976
VAR00042	149,6500	1714,239	,777	,976
VAR00043	149,2000	1714,695	,685	,976
VAR00044	149,7000	1714,537	,812	,976

VAR00045	149,1500	1686,661	,818	,976
VAR00046	149,0500	1697,945	,840	,976
VAR00047	148,2500	1724,513	,559	,977
VAR00048	147,8500	1739,924	,683	,977
VAR00049	148,9500	1692,366	,798	,976
VAR00050	147,9000	1749,779	,322	,977

Resultado de la confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	88,6000	491,095	,580	,943
VAR00002	89,9000	489,253	,572	,943
VAR00003	90,2500	477,039	,649	,942
VAR00004	89,4500	483,945	,630	,942
VAR00005	90,1000	465,358	,797	,940
VAR00006	90,6500	496,345	,488	,944
VAR00007	89,8500	489,924	,474	,944
VAR00008	88,8000	491,432	,569	,943
VAR00009	88,8000	496,695	,535	,943
VAR00010	88,0000	514,737	,454	,945
VAR00011	89,6000	484,884	,576	,943
VAR00012	90,1000	471,147	,726	,941
VAR00013	89,2500	485,776	,652	,942
VAR00014	88,5500	483,418	,718	,942
VAR00015	89,8500	476,661	,634	,943
VAR00016	88,5000	492,474	,612	,943
VAR00017	88,7000	490,747	,561	,943
VAR00018	88,7500	496,303	,507	,944
VAR00019	90,1000	475,674	,673	,942
VAR00020	89,8500	487,608	,713	,942
VAR00021	88,0000	514,737	,454	,945
VAR00022	89,6000	484,884	,576	,943
VAR00023	90,1000	471,147	,726	,941
VAR00024	89,2500	485,776	,652	,942
VAR00025	88,5500	483,418	,718	,942
VAR00026	89,8500	476,661	,634	,943
VAR00027	88,5000	492,474	,612	,943



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

Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral
del personal de pagos en una clínica de Lima, 2024

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

AUTORA:

Taipe Cáceres, Lourdes Lina ([ucv.edu.pe/0000-0003-4300-8058](mailto:lina@ucv.edu.pe))

ASESORES:

Dr. González González, Dionicio Godofredo ([ucv.edu.pe/0000-0002-7518-1200](mailto:dionicio@ucv.edu.pe))

Mgr. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente ([ucv.edu.pe/0000-0001-6882-6982](mailto:segundo@ucv.edu.pe))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA NORTE - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universid...	9 %
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	2 %
	Fuente de Internet	
4	www.coursehero.com	<1 %
	Fuente de Internet	
5	Entregado a consultori...	<1 %
	Trabajo del estudiante	
6	www.researchgate.net	<1 %
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unac.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
8	dspace.unhu.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
9	repositorio.uct.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
10	pesquisa.bvsalud.org	<1 %
	Fuente de Internet	
11	Entregado a SHAPE (V...	<1 %
	Trabajo del estudiante	