



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE TALENTO HUMANO**

Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores
administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante
el Covid 19

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Cherre Ruiz, Daniel Orlando (orcid.org/0000-0002-5458-879X)

ASESOR:

Dr. Méndez Parodi, Raúl Alfredo (orcid.org/0000-0002-1667-9594)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis seres más preciados por su sincero y constante soporte durante este periodo de estudios lleno de sacrificios que culminarán en grandes éxitos.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a la reconocida y prestigiosa Universidad César Vallejo y su excelente plana docente, por permitirme poder desarrollare de manera académica y profesional en el rubro de la gestión del talento humano. Y a mi asesor de metodología el Dr. Méndez Parodi, Raúl Alfredo, por su continuo apoyo y acertadas sugerencias en la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población y muestra	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	52
ANEXOS	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de estudio	23
Tabla 2.26 Ficha técnica del instrumento 1	24
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento 2	25
Tabla 4. Baremos de las variables	26
Tabla 5. Coeficiente de Cronbach Clima Organizacional	26
Tabla 6. Coeficiente de Cronbach Satisfacción laboral	26
Tabla 7. Análisis descriptivo de los niveles de Clima Organizacional	28
Tabla 8. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión autorrealización	28
Tabla 9. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión involucramiento labora	29
Tabla 10. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión supervisión	29
Tabla 11. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión comunicación	29
Tabla 12. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión condiciones laborales	30
Tabla 13. Análisis descriptivo de los niveles de Satisfacción Laboral	30
Tabla 14. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones físicas y/o materiales	30
Tabla 15. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones beneficios sociales y/o remunerativos	31
Tabla 16. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones políticas administrativas	31
Tabla 17. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones relaciones sociales	32
Tabla 18. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones desarrollo personal	32
Tabla 19. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones desarrollo de tareas	32
Tabla 20. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones relación con la autoridad	33
Tabla 21. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral	33
Tabla 22. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable Satisfacción laboral	34
Tabla 23. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos de la variable Satisfacción laboral	35
Tabla 24. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la	

dimensión política administrativas de la variable Satisfacción laboral	36
Tabla 25. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión relaciones sociales de la variable Satisfacción laboral	37
Tabla 26. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión desarrollo personal de la variable Satisfacción laboral	37
Tabla 27. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión desarrollo de tareas de la variable Satisfacción laboral	38
Tabla 28. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable Satisfacción laboral	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño correlacional.	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana bajo la coyuntura del Covid 19. Se contó con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con un diseño de tipo transversal no experimental. La muestra fue de 102 colaboradores administrativos. La técnica utilizada fue la encuesta aplicándose dos cuestionarios, uno para el clima organizacional que arrojó una confiabilidad de 0.895 y otro para la satisfacción laboral que arrojó una confiabilidad de 0.901. Adicionalmente, los resultados indicaron que el 61.8% y el 51% de los colaboradores consideraron como buenas al clima organizacional y a la satisfacción laboral respectivamente. Con lo que se logró demostrar que existe una relación significativa directa y alta entre ambas variables ($\rho=0.722$, $p=0.000$). Finalmente se concluyó, que el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores son factores importantes para la clínica privada estudiada por lo que deben optimizarse de manera continua en favor de los colaboradores y de la propia organización.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, clínica privada.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in administrative collaborators of a private clinic in Metropolitan Lima under the Covid 19 situation. It had a quantitative approach, correlational level and a cross-sectional design. not experiential. The sample was 102 administrative collaborators. The technique used was the survey, applying two questionnaires, one for the organizational climate that showed a reliability of 0.895 and another for job satisfaction that showed a reliability of 0.901. Additionally, the results indicated that 61.8% and 51% of the employees considered the organizational climate and job satisfaction to be good, respectively. With which it was possible to demonstrate that there is a direct and high significant relationship between both variables ($\rho=0.722$, $p=0.000$). Finally, it was concluded that the organizational climate and the job satisfaction of the collaborators are important factors for the private clinic studied, so they must be continuously optimized in favor of the collaborators and the organization itself.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, private clinic.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente consideran como un elemento primordial y necesario al factor humano, por lo cual es fundamental mantener un óptimo clima organizacional que promueva que los trabajadores se sientan satisfechos en el aspecto laboral (García et. al., 2017). Ya que como menciona Pedraza (2020), el ser humano es considerado como un activo de índole complejo y social. Y para que la propia organización pueda ser una competencia ante otras organizaciones en plena globalización, debe necesariamente incrementar su capital humano bajo ciertos estándares de bienestar para dicho recurso humano (Ekhsan et. al., 2019).

Dado que en la hoy en día diversas empresas son desafiadas por diversos cambios que muchas veces resultan ser vertiginosos y que las conllevan a enfrentarse con situaciones imprevistas en el mundo laboral (Mutonyi et. al., 2020). Deben ser las propias organizaciones quienes logren aumentar el compromiso de los trabajadores y los objetivos de ellos mismos a través de la mejora de sus indicadores, ambientes y cultura organizacional para que puedan desempeñarse al máximo (Murgianto et. al., (2016). Ya que como mencionan (Stefko et. al., 2017), una de las principales características es contar con un recurso humano de calidad.

Sin dejar de lado el denominado compromiso organizacional, un concepto que se ha vuelto importante dentro de la convivencia laboral ya que son los propios trabajadores quienes de acuerdo al compromiso que tienen con la empresa y sus objetivos, se desempeñarán de manera eficaz y eficiente (Bahrami et. al., (2016). Por ello es necesario también prestar una amplia atención en explicar cómo es que las organizaciones perciben el valor de estimular el entorno laboral para el bienestar de sus trabajadores (Shanker et. al., 2017). Como El Badawy y Magdy (2015), quienes en su estudio demuestran que en plena era de la globalización el hombre se ha vuelto una de las principales fuentes para la obtención de ventajas competitivas. Pero no debemos olvidar que en toda organización existen diversos factores que pueden afectar la relación empleado y empleador, siendo uno de ellos la edad de los trabajadores quienes por ese factor pueden enfrentar el estrés o síntomas de agotamiento que afectan su desempeño en el trabajo, y más en esta coyuntura de grandes cambios (Rožman et. al., 2019).

A pesar de que el recurso humano es un factor esencial, no se debe olvidar que también la tecnología permite la flexibilidad de poder adaptar espacios de

trabajo óptimos dentro de las organizaciones para que la mano de obra logre los objetivos deseados (Wijk et. al., 2020). Por ello en estas últimas décadas las organizaciones han implementado diversos cambios en la estructura de trabajo exigiendo a los trabajadores a realizar tareas más complejas y adaptándolos de mejor manera a diversas eventualidades en la empresa (Bargsted, et. al., 2019). Incluso es sabido que al tratarse del clima organizacional el propio ambiente laboral es un incentivo importante para los trabajadores ya que influye de manera directa en su competitividad y actitud de compromiso con la empresa (Hung et. al., 2018). Sin embargo, existen casos dentro de las propias organizaciones que solicitan que el colaborador posea competencias que muchas veces pueden llegar a causar incertidumbres y presiones de índole psicológico e inestabilidad que muchas veces el desempeño del trabajador (Chiang et. al., 2017).

A nivel mundial en esta coyuntura del Covid 19, ésta es considerada como una enfermedad de alto nivel de contagio que afecta gravemente a la salud pública y de por sí a las grandes organizaciones que han experimentado desde el inicio de esta pandemia grandes cambios de manera interna que involucran al talento humano dentro de las organizaciones (Labrague et. al., 2021). Por ello las medidas que promovieron el distanciamiento social para prevenir esta epidemia han generado efectos negativos en toda actividad económica a nivel mundial incluyendo el cierre de centros laborales y han obligado la implementación de nuevas formas para seguir laborando (De los Heros, et. al., 2020).

Estos cambios han provocado diversas situaciones desfavorables para las organizaciones resultando en hechos catastróficos que las llevaron a la quiebra por no tener una óptima base organizacional. Es por ello que en el presente, la preocupación de las autoridades dentro de la organización se incrementa y se encuentran en la búsqueda de formar relaciones más estrechas con sus colaboradores incluyendo un óptimo clima organizacional que conlleve a una motivación laboral (Peña-Cárdenas et. al., 2020). Sin embargo, pese a que todas de alguna manera han sufrido estragos de diversas magnitudes teniendo como consecuencia la reducción de personal, el cambio del trabajo presencial, la llegada de los cuidados en detalle de la bioseguridad, ya que como manifiestan Plati-C. et. al., la salud pública es considerada una herramienta que forma parte del continuo mejoramiento de la organización (2015).

Entonces es necesario que se tome en cuenta el cómo ha afectado a la mano de obra la cual es fuente principal de cualquier empresa. Para ello a nivel local, fue necesario realizar un estudio de la relación del empleador con el empleado con lo cual se obtendrá un diagnóstico certero de como la situación de la pandemia ha afectado a dichas partes que deberían sin problema formar una sinergia. Con lo cual se concretó este estudio sobre la variable clima organizacional la cual según Destler (2017), manifiesta que un positivo clima organizacional en cualquier empresa es aquel que posee elevados estándares de confianza y bienestar de los colaboradores. Al igual que Pérez y Segredo, indican que influye y repercute en las propias motivaciones y comportamientos de los miembros de las empresas (2015).

La misma que durante los últimos años se ha implementado por su importancia vital y parte de la estrategia de la organización (González et. al., 2021). Y que según Charry (2018), manifiesta que la importancia de conocer a fondo el clima organizacional está basada en demostrar que ésta ejerce una influencia en la forma de comportarse de los trabajadores de una organización. Ya que al ser un amplio conjunto que reúne las propiedades del ambiente laboral percibidas de manera directa e indirecta llegan a influir en el desempeño, comportamiento y capacidad de aprendizaje del colaborador (Agbejule et. al., 2021). Al igual que, el papel que desempeñan los colaboradores en una organización es influenciado por esta misma por medio de factores que son extrínsecos al propio trabajador para mantener su satisfacción laboral (Meza, 2017). Incluso esta variable se asocia de manera significativa con diversos factores laborales que hacen posible la eficiencia dentro una organización como por ejemplo, según el estudio de Blanchflower y Bryson (2020), evidencian que tras el uso de datos estadísticos en diversos continentes se ha demostrado una correlación entre la variable satisfacción laboral y el agrupamiento sindical.

De la misma manera la satisfacción laboral aún se sigue investigando constantemente para determinar las causas que la produce, siendo un área de interés científico y social como manifiestan Saner y Eyupoglu (2015). Tal como aseveran Derbis y Jasiński sobre esta variable la cual generalmente se puede concebir como un juicio referido a la diferencia entre lo que los trabajadores esperan de su empresa y lo que realmente experimentan en ella. (2018). Mora y Mariscal (2019) indican que es una variable impulsadora de las personas que les permite

accionar y propiciar una forma de comportarse, la cual guarda una relación directa con su desempeño laboral. Por ello fue necesario denotar que la satisfacción se relaciona significativamente con diversos factores como el tiempo, siendo una cuestión importante dentro del comportamiento organizacional (Dobrow et. al., 2018). También con el factor ambiente laboral que es un tema imprescindible para dirigir una empresa de manera correcta, pero que muchas veces no se le da la importancia correspondiente afectando a la satisfacción del colaborador (Taheri et. al., 2020).

Además la adecuada satisfacción laboral de los colaboradores parte desde un correcto liderazgo dentro de la organización (Purwana et. al., 2020). Es así como se manifestó su importancia dentro de una entidad ya que como señalan Olaniyan y Hystad en su investigación, los factores que van unidos a esta variable como un ambiente de trabajo, seguridad laboral, ausentismo, presentismo, y compromiso deben ser objetos de estudio porque de lo contrario podrían ser contraproducentes y afectar incluso a un determinado liderazgo laboral (2016). Entonces, realizar estudios sobre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral fue realmente necesario porque a través de ellos el trabajador puede expresar su sentir sobre el funcionamiento de la empresa y cómo es que se siente dentro de ella (Pérez y Rivera, 2015). Y se tuvo certeza de que darían resultados óptimos en esta investigación que se tomó como universo de estudio a una entidad particular del sector salud de Lima metropolitana y a sus colaboradores.

Para la cual se formuló el problema general mediante la siguiente pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid - 19?, y los problema específicos mediante las siguientes interrogantes, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y beneficios sociales y/o remunerativos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?, ¿Cuál es la relación que existe entre clima

organizacional y relaciones sociales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y desarrollo de tareas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?, y finalmente, ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19?.

En esta investigación, la justificación se sustentó bajo tres criterios; práctica, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se implementaron y ejecutaron soluciones ante posibles problemas de clima organizacional y satisfacción laboral en una clínica privada de Lima metropolitana; ya que para lograr los objetivos propuestos de este estudio se emplearon técnicas de investigación como la encuesta e instrumentos como el cuestionario válidas y aplicables para poder determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una clínica privada de Lima metropolitana; y teórica, ya que a través de diversas teorías y conceptos establecidos se pudieron encontrar alternativas de solución a problemas que puedan afectar el clima organizacional y la satisfacción laboral en una clínica privada de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid – 19.

En relación al objetivo general, fue precisar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid - 19; y los objetivos específicos fueron, precisar la relación que existe entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; precisar la relación que existe entre clima organizacional y beneficios sociales y/o remunerativos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; precisar la relación que existe entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; precisar la relación que existe entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19;

precisar la relación que existe entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; precisar la relación que existe entre clima organizacional y desarrollo de tareas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; y finalmente, precisar la relación que existe entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19

Derivándose de ellos la hipótesis general, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana bajo la coyuntura del Covid - 19. Y las hipótesis específicas, existe relación significativa entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; existe relación significativa entre clima organizacional y beneficios sociales y/o remunerativos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; existe relación significativa entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Existe relación significativa entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; existe relación significativa entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; existe relación significativa entre clima organizacional y desarrollo de tareas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; y finalmente, existe relación significativa entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio se consideraron los siguientes antecedentes en el ámbito internacional:

Vallellano (2019), da a conocer el grado de satisfacción laboral en un grupo de colaboradores profesionales de Trabajo Social, comparándolos con profesiones que fueran afines, Educación Social y Docencia. Se utilizó un diseño de tipo transversal relacional. La muestra estuvo constituida por tres estudios, el primero estuvo conformado por 88 mujeres, el segundo estudio fue ampliado y estuvo constituido por 120 mujeres y 43 hombres, y el tercero estudio estuvo constituido por 250 mujeres y 27 hombres. Los resultados manifestaron que existen diferencias importantes interprofesionales ya sea en la satisfacción laboral como en la carga mental. Se tuvo como conclusión que el entendimiento de la satisfacción laboral se basa en ser el producto de un proceso de comparaciones entre las condiciones actuales de un trabajo y las expectativas, significado y valores que el trabajo significa para el colaborador.

Ortega (2017), presentó como objetivo principal la propuesta y aplicación de un modelo conceptual para la evaluación del efecto que tienen el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores empleados dentro del contexto universitario de Ecuador. Estuvo conformada por dos instituciones educativas las cuales no se nombrarán por decisión propia de las mismas, sin embargo, se obtuvo una muestra de 461 registros de la universidad A, y 502 registros de la universidad B. Teniendo como resultados que el clima organizacional presenta un efecto de carácter positivo sobre la satisfacción laboral y, de igual manera la justicia organizacional que es percibida por los trabajadores de las universidades tiene un efecto también positivo sobre el clima organizacional. A lo cual se concluyó de esta manera que, en el ámbito universitario de Ecuador, los diversos niveles de clima organizacional y de justicia organizacional si inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Álvarez-Santos et. al., (2017), manifestaron como su principal objetivo determinar las variables correspondientes, sus interrelaciones y las incidencias en cuestión de la mejora de la satisfacción laboral de las organizaciones hospitalarias de Holguín, en Cuba. La muestra se conformó por 942 trabajadores de diversas empresas del territorio de estudio. Fue una investigación de tipo cualitativa en su

primera fase incidiendo en las variables que forman parte de la satisfacción, y de tipo confirmatoria en la segunda fase para demostrar que existen dimensiones, todo ello mediante la estadística multivariada. Sus resultados se basaron en la definición de las variables y agruparlas en dimensiones, las cuales a su vez se representan con sus interrelaciones en un modelo conceptual basado en demostraciones destacándose un enfoque estratégico con la organización y a su vez sistémico con la forma de gestión del capital humano, todo ello apto para contribuir con la mejora de la satisfacción laboral. Concluyéndose que la satisfacción laboral conforma un constructo de múltiples dimensiones muy complejas, dentro de las cuales interactúan variables de la actividad laboral unidas en cinco dimensiones que logran obtener un alto nivel de explicación estadística bajo los criterios de validez y fiabilidad producto de los métodos empleados.

González-Argote et. al., (2022), analizaron de manera significativa la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral en el personal del área de enfermería del turno de la tarde de un hospital público en Buenos Aires, Ciudad Autónoma. Se implementó un estudio de tipo descriptivo, con un corte transversal entre el periodo de junio y julio 2021. La muestra se conformó por 97 enfermeros a los cuales se les aplicó un cuestionario denominado Font – Roja y así mismo el instrumento Job Content Questionnaire. Los resultados demostraron que a un menor nivel de formación se produce una mayor sobrecarga laboral experimentado por los encuestados, quedando suscrito que a mayor antigüedad laboral menor es la satisfacción, pero que a mayor antigüedad en la institución mayor es la satisfacción laboral. Concluyéndose así que, correlación que contrasta las antigüedades laborales, sirve como sustento para dar importancia a las condiciones de trabajo y condiciones sociofamiliares en relación con el estrés laboral de los trabajadores.

Cabrera et. al., (2022), evaluaron el nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social del CESS y analizar sus respectivos factores. Se contó con una muestra de 92 estudiantes de servicio social, dividida en 6 áreas clínicas en el período de agosto 2017 a julio 2020, a lo cual se aplicó un cuestionario respectivamente validado. Como resultado se obtuvo un nivel de satisfacción notoriamente alto llegando a un 83.2 %, siendo las categorías con mejor calificación las siguientes: ambiente físico y recursos con 86 %, pertenencia con 87 %, por el

contrario, la que contó con menor calificación fue reconocimientos con 73 %. De esa manera se llegó a la conclusión de que más del 80 % de los estudiantes de servicio social se encontraba satisfecho sugiriéndose estrategias que enmarquen estímulos no económicos que destaquen el logro personal para realzar el área de reconocimiento.

De igual manera, se consideraron los siguientes antecedentes en el ámbito nacional:

Gomero (2019), tuvieron como objetivo conocer la relación existente entre el clima de la organización y la satisfacción laboral, en el personal del área administrativa de la Universidad de Barranca. La cual se realizó mediante un estudio cuantitativo correlacional, tuvo un diseño de tipo no experimental contando con un corte transversal. La muestra fue no probabilística y estuvo constituida por 26 trabajadores de la universidad a los cuales se les aplicó dos cuestionarios por cada variable presentada. Presentando como resultados importantes que el 65.4 % de los colaboradores indica que percibe un clima dentro de la organización favorable y el 73.1 % presenta una óptima satisfacción laboral. Concluyendo que el clima organizacional en dicho centro de estudios superiores cuenta con una relación significativa con la satisfacción laboral de una intensidad regular del 0.406.

Palacios (2019), presentó como objetivo la relación que se presenta entre al clima organizacional y el desempeño laboral dentro del área administrativa, situado en los distritos de salud pública en una de las provincias de Ecuador, Manabí. El cual fue realizado teniendo en cuenta un enfoque de tipo cuantitativo y basado en un diseño descriptivo correlacional. La muestra se constituyó de 312 colaboradores a los que se le aplicó una encuesta a cada uno de ellos, utilizándose dos instrumentos para medir los resultados, conformados por 50 ítems para medir el clima de la organización y 48 ítems para medir el desempeño laboral. Los resultados obtenidos se basaron en el uso del coeficiente de correlación de Spearman, el cual evidenció un valor significativo observable de 0.870 evidenciando que, a un óptimo clima organizacional, el desempeño laboral también es mayor. Concluyendo que la variable clima organizacional es un elemento importante en las organizaciones actuales, teniendo en cuenta que el desempeño de los colaboradores se deriva de la percepción de los mismos sobre el entorno de

la organización, el cual puede ser negativo o positivo.

Córdova (2022), tuvo como objetivo la identificación de la naturaleza de las políticas educativas y el clima organizacional en una universidad del sector público en Chosica, Lima. Se realizó bajo un enfoque de tipo cualitativo, siendo una investigación básica y con un diseño descriptivo. La muestra estuvo formada de 3 personas, un directivo y dos docentes de la institución educativa, por lo cual se utilizó la técnica de recolección de datos empleado como una técnica de análisis documental y a su vez se utilizó el instrumento de la entrevista. Como resultado se presentó que las políticas de educación permiten tener una gestión adecuada para que exista un óptimo clima organizacional lo cual se deriva en una educación de calidad para el alumnado. Concluyendo de igual manera que las políticas educativas son pieza fundamental para lograr un adecuado desarrollo en la educación siendo importante de igual manera que exista un correcto clima organizacional.

Ynocencio et. al., (2021), presentaron como objetivo principal el establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa conformado por los trabajadores de la Universidad Andina del Cusco. Se realizó bajo un estudio con un enfoque cuantitativo que tuvo un alcance correlacional y con un diseño de tipo no experimental. La muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 111 trabajadores ubicados en la sede principal de la universidad y filiales a los cuales se les aplicó un cuestionario de Clima Organizacional Universitario (CCLIOU), el cual estuvo constituido por 64 ítems. Los resultados fueron obtenidos mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman, demostrando que existe una relación de carácter positivo medio de 0.337 entre ambas variables y sus componentes. A lo cual concluyeron que, si existe una positiva relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en la entidad de estudio.

Toribio-Roca et. al., (2021), presentaron como primordial objetivo el determinar la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de los docentes de las instituciones educativas del sector público a nivel primario ubicados en la Red N° 06 y Red N° 07 de la Dirección Regional de Educación del distrito del Callao. Fue una investigación de tipo no experimental y transversal contando con un diseño de tipo correlacional bajo un método hipotético deductivo.

La muestra estuvo constituida por 88 profesores a los cuales se les aplicó una encuesta a cada uno. Concluyendo que sí existe una relación directa de carácter significativo entre las variables presentadas con un valor de 0.733; a su vez, se demuestra la relación de carácter positivo entre la satisfacción laboral y los cuatro niveles que caracterizan a la calidad de los docentes (desarrollo profesional del docente, gestión comunitaria, gestión en la enseñanza y planificación de la pedagogía) con un valor de 0.553, 0.687, 0.682 y 0.549 respectivamente.

Para analizar y dar un sustento óptimo a esta investigación fue necesario considerar diversas teorías basadas en primer lugar en la administración, las cuales si bien es cierto no han sido definidas en el presente siglo, han mantenido su vigencia para analizar el presente tema relacionado con el clima organizacional. Para lo cual se tuvo como referencia los estudios de Iglesias AAL et. al., (2019) con los cuales se realizó un conciso bosquejo de cada una de ellas según el orden cronológico en las que se definieron.

Teoría de la administración científica, propuesta en el año 1911 por Frederick Winslow Taylor, ingeniero estadounidense, para lograr optimizar la productividad de las organizaciones en Estados Unidos, basando la misma en cuatro principios fundamentales: la división del trabajo, capacitación, selección de personal y cooperación entre jefes y obreros (Iglesias et. al., 2019)

En relación a esta teoría, siendo el pilar de la optimización empresarial, cabe destacar que si bien es cierto cuenta con principio diferenciados en relación a la organización, el factor humano aún no se consolidaba como un elemento esencial para la prosperidad de cualquier empresa.

Teoría clásica de la administración, propuesta de igual manera por Taylor en el año 1916 en Francia, con la que presentó a la organización como una amplia estructura, dentro de la cual se propuso analizar los puestos laborales para optimizar la eficiencia y productividad laboral, dándole gran importancia a las estructuras. Contó con enfoques que derivaron de la organización formal y los propios principios de la administración: división laboral, autoridad, disciplina, dirección, autonomía, remuneración, estabilidad, equidad, espíritu de equipo, etc. (Iglesias et. al., 2019).

De acuerdo a esta propuesta teórica, la organización ya empieza a considerarse como un conjunto de elementos laborales que actuando en sinergia favorecerían al bienestar de la misma, apoyándose claro está en factores humanos propio de los trabajadores, quienes poco a poco van siendo considerados elementos esenciales en la empresa.

Teoría de las relaciones humanas, propuesta por Hugo Munsterberg (psicólogo) y Elton Mayo (sociólogo) entre los años 1924 y 1927 en Estados Unidos. Teoría en la cual se hizo énfasis en las relaciones entre las personas considerando sus principales enfoques en la organización informal, el liderazgo, la dinámica de grupos, la motivación y la comunicación (Iglesias et. al., 2019).

En esta teoría el factor humano ya cuenta con un grado más de relevancia dentro de las organizaciones, tomando en cuenta las relaciones entre los propios colaboradores y las implicancias de ellas, como la generación de actitudes como el liderazgo y la motivación en favor del bienestar de la empresa.

Teoría del clima organizacional, propuesta en 1948 por Rensis Likert (psicólogo estadounidense), y que aborda este tema desde una percepción proveniente de los propios trabajadores y los empleadores. Esta teoría plantea que el comportamiento de los trabajadores es provocado por el comportamiento administrativo empleador y adicionalmente por las condiciones que tiene la misma organización, abarcando las percepciones, capacidades y valores que posee (Iglesias et. al., 2019).

Considerando esta teoría como la que le brinda la importancia fundamental a la persona como ente esencial en su función de ser mano de obra para la organización, con la que se plantea como se hace actualmente que el factor humano debe ser atendido en sus necesidades laborales para que se llegue a una adecuada satisfacción laboral y se plasme en una productividad óptima.

Teoría del desarrollo organizacional, propuesta en 1962 por Richard Bebkhard con Rensis Likert y el psicólogo alemán consultor Kurt Lewin en Estados Unidos. Esta teoría se sustentó en un conjunto de trabajo científicos que implicaron la importancia del desarrollo planificado de las empresas, proponiendo así un complejo aglomeramiento de ideas sobre la relación que existía entre la persona,

la organización y el ambiente (Iglesias et. al., 2019).

De acuerdo a este planteamiento, según el avance y desarrollo de las propuestas sobre el clima organizacional, éste logró obtener un lugar fundamental como un factor determinante en el correcto funcionamiento de las empresas laborales, otorgándole prioridad a las relaciones humanas y las percepciones de las mismas.

Continuando con la variable satisfacción laboral, se procedió en basar este estudio en diversas investigaciones y bases teóricas con las que se fundamentó la importancia de su estudio, en conjunto con la investigación de Salazar-Marmolejo et. al., (2019)

Estudio denominado “Scientific Management”, realizado por Taylor en 1911, presentó a la satisfacción laboral como una variable que estaba relacionada con las ganancias que se obtenían del trabajo realizado experto, adicionalmente con el pago de los diversos incentivos, las oportunidades de progreso dentro de la organización, los cuales se encontraban directamente relacionados con el rendimiento de los trabajadores (Salazar et. al., 2019).

Con respecto a este estudio se denota que la satisfacción laboral ya era un término que contaba con una apreciación y valor dentro de las organizaciones, ya que se generaba a través de la percepción de los propios trabajadores con relación a la concepción que tenían de la empresa y de lo que ella les brindaba, de acuerdo a ello según su satisfacción dependería su adecuado rendimiento dentro de ella.

Estudios denominados “Estudios de Hawthorne”, otro de los grandes pioneros de la investigación sobre la satisfacción laboral, realizados por Elton Mayo entre los años 1924 y 1933 en la Harvard Business School, con los cuales se pudo observar y catalogar los diversos efectos que tenían las distintas condiciones laborales de la organización, llegando a entender que éstas afectaban la productividad, eficiencia y rendimiento de los trabajadores (Salazar- et. al., 2019).

Se dedujo que, de acuerdo a estos estudios, los cambios que podían producir en las condiciones laborales de las empresas podrían incrementar la productividad de los trabajadores y mejorar su eficiencia, con lo cual se denota la

existencia de la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del colaborador en cualquier organización.

Estudio formal de la satisfacción en el trabajo, realizado por Haddock en 1935, fue un estudio de carácter sistemático e importante sobre la naturaleza de las causas que tenía la satisfacción laboral en la organización, tomando en cuenta las diferencias existentes de carácter interindividual y de carácter grupal, claro está considerando variables de índole externo (Salazar et. al., 2019).

De acuerdo a este estudio, se pudieron diferenciar los niveles de satisfacción según el grupo profesional y el tipo de actividad realizada, como resultado se pudo denotar que los niveles superiores le pertenecieron a los profesionales de carácter dirigente y los inferiores a los profesionales son cualificados, como actualmente aun se siguen presentando en diversas empresas.

Teoría de la Realización de necesidades, conocida de igual forma como Need-fulfillment Theory), investigación realizada por Schaffer en 1953, en la cual ya utiliza variables de índole interno que no se encuentran relacionadas con el ambiente laboral, sino más bien con el individualismo del personal, con una postura similar a Maslow (necesidades). Llegó a establecer doce necesidades de carácter básico y fundamental, y según la satisfacción o no de cada una de ellas se podría producir un estado de tensión o de no tensión en el trabajador dentro de la organización (Salazar et. al., 2019).

De acuerdo a esta investigación consideramos su mayor aporte la demostración de la existencia de diversas diferencias entre individuos con respecto a la satisfacción de las doce necesidades propuestas dentro del ámbito laboral, las cuales podemos relacionar con las fisiológicas, estima., de seguridad, la afiliación y de autorrealización.

Teoría de Satisfacción con el trabajo, estudios de Herzberg, Mausner & Snyderman, los cuales, en 1959 según la jerarquía de necesidades de Maslow, concluyeron que no todos los diversos factores logran influir en la satisfacción, dentro de los cuales los más básicos son considerados factores de higiene y son los que disminuyen la satisfacción de conseguirlos, caso contrario los factores más altos con los que si

incrementan la satisfacción de poder conseguirlos (Salazar et. al., 2019).

Por lo cual, podemos deducimos que con esta teoría el interés con el que cuentan de manera inicial las investigaciones cambian de dirección, enfocándose más en las actitudes u sentimientos de los colaboradores, sus apreciaciones de forma subjetiva y las relaciones sociales a las que se encuentran, además de sus actitudes individuales con respecto a su entorno laboral.

La teoría Camino – Meta, conocida como la Path-goal theory, perteneciente a los autores Georgopoulos, Mahoney & Jones y propuesta en 1957, relacionada con el ámbito de la organización, la misma que en 1964 fue llevada al contexto de los trabajadores de la organización con la teoría de la Instrumentalidad (Instrumentality Theory) por el autor Vroom en 1964, con la cual se definen tres conceptos basados en las expectativas, instrumentalidad y la valencia (Salazar et. al., 2019).

De acuerdo a estas teorías se enfocan más en el contexto organizacional y laboral guardando una relación existente con la percepción de carácter subjetivo de los trabajadores de las empresas que tienen con su entorno laboral.

Teoría de las expectativas, propuesta por Porter & Lawler en 1968, quienes tomando como base la teoría de Vroom, manifestaron que la relación que existe entre el esfuerzo y el desempeño de cada trabajador se encuentran medidas por las diversas percepciones y capacidades humanas que poseen cada uno de ellos, dando a entender que las optimizaciones por sí sola en una organización no necesariamente podrían lograr una satisfacción en su personal (Salazar et. al., 2019).

A lo cual, de acuerdo a esta teoría se puede deducir que la forma y naturaleza de una tarea asignada en conjunto con la percepción que se tiene de la igualdad de recompensas podría influir sí, en la motivación de cada trabajador y afianzar su compromiso mejorando su rendimiento.

Autores como Werther y Davis (1982), Locke y Latham (1990), Judge & Church (2000) hasta la actualidad, consideraron que hasta el momento se han realizado aproximadamente más de 7000 estudios acerca de la satisfacción laboral, con lo cual se demuestra que es un tema de suma importancia y que cada vez adquiere más relevancia e interés para ser estudiada, ya que prácticamente se encuentra

ligada a diversas variables del entorno y vida laboral (Salazar et. al., 2019).

Con lo cual podemos afirmar que en el mundo globalizado en el que nos encontramos, la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales elementos de las organizaciones ya que ellas no podrían aspirar a niveles de competencia superiores con respecto a otras, refiriéndonos a sus productos, servicios o clientes, si es que en primer lugar su mano obra y recurso humano no se encuentra satisfecho dentro de su ámbito laboral.

Seguidamente, dentro del contexto teórico se procedió a desarrollar las respectivas definiciones de clima organizacional y la satisfacción laboral junto con sus respectivas dimensiones.

El clima organizacional actualmente es un asunto de investigación que manifiesta el interés de diversas áreas profesionales con lo que se reconoce la importancia de su estudio, en el cual prevalece la interacción del sujeto con la organización y el propio sujeto con sujeto. Berberoglu (2018) indica que antecedentes de estudio sobre esta variable, manifiestan que un positivo clima organizacional conlleva a niveles óptimos de compromiso del trabajador y aumenta el desempeño laboral.

Y si bien es cierto de acuerdo a diversas teorías y definiciones de diversos autores, muchas veces no coincidiendo entre sí, se ha llegado a un punto de consenso en el que se toma al clima organizacional como un marco que abarca la calidad de vida del trabajador que conlleva a tener una significativa influencia en su productividad el desarrollo de su talento dentro de cualquier empresa. Por lo cual en el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta la manifestación de diversos autores representativos.

Rivai et, al., (2019), definen esta variable de clima organizacional como la facultad de percepción que tienen los empleados sobre el ambiente laboral que los rodea dentro de su propia organización. A lo cual hace referencia al estilo de lo material que va a influir en las concepciones y opiniones que tienen los colaboradores sobre los objetivos y valores de su empresa.

Con lo que podemos denotar que los empleados necesitan sentirse a fin de

cuentas parte de la empresa y satisfacer sus necesidades de logro y autorrealización por medio de la observancia que realizan del ambiente que los rodea y de las facilidades que esta involucra para que puedan realizar sus actividades de la manera más eficaz.

Considerando a Antúnez (2015), el clima organizacional puede ser percibido como una cualidad o una propiedad ambiental dentro de la organización, ésta misma puede ser experimentada por los propios trabajadores que a su vez influyen en sus comportamientos laborales.

Dicho esto, el individuo al formar sus propias percepciones sobre el clima de su organización va a utilizar la información que vienen de los acontecimientos que pasan en su entorno, enfocados en sus características organizacionales y personales.

Siguiendo con Salazar (2017), manifiesta que el clima organizacional se considera como una forma de percepción de los atributos que tiene la organización y que está definida por una serie de características que pueden ser percibidas y deducidas por los miembros de ella, en la medida en que las unidades de la empresa influyen sobre ellos, ya sea de manera positiva o negativa.

A lo cual podemos deducir que los componentes de una organización como la estructura, el ambiente, incluso el mismo proceso organizacional interactúan e influyen de manera significativa en el trabajador.

De la misma manera que para Khan (2019), concluye que el clima organizacional se encarga del potenciamiento de la motivación, la cual a su vez conlleva a comportamientos como la eficacia, la satisfacción y culminando con el compromiso con la empresa.

Concordando con ello, ya que para que la motivación se mantenga fuerte dentro de la organización se necesita que el trabajador se sienta en un entorno laboral óptimo que le permita ser eficiente en sus labores y se sienta satisfecho al realizarlas.

A continuación, según Tamayo (2016) se presentarán las cinco dimensiones de esta variable clima organizacional para su mejor entendimiento y estudio:

Dimensión 1: Autorrealización, basada en cómo el propio trabajador decide como ejecutar sus labores y lograr satisfacer sus expectativas dentro de la organización para su propio desarrollo personal.

Dimensión 2: Involucramiento laboral, es el nivel de funciones que tiene el trabajador con la organización en relación a efectuar sus tareas con eficacia y eficiencia.

Dimensión 3: Supervisión, es la forma en cómo el jefe está al tanto de sus colaboradores en el momento en que realizan sus tareas designadas, para poder brindarles una retroalimentación efectiva que mejore las eficiencias de los mismos.

Dimensión 4: Comunicación, la cual se refiere en brindar la confianza necesaria al trabajador en sus labores por medio de la transmisión y recepción de mensajes, ideas, pensamientos dentro de la organización.

Dimensión 5: Condiciones Laborales, conformado por diversos elementos dentro del ámbito laboral como la ventilación, iluminación, acondicionamiento entre otros, que favorecen a la realización de las tareas asignadas a los trabajadores.

Finalmente, para llegar a una mejor comprensión de lo que significa clima organizacional, el presente trabajo de investigación resalta los siguientes puntos a considerar: El clima esta referido a las características del medio laboral; sus características son percibidas de forma directa o indirecta por el colaborador; tiene repercusiones en el compartimento del trabajador; es una variable que interviene en los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual; el clima al igual que las estructuras de la organización son permanentes en el tiempo y se diferencian entre una organización y otra o entre los diversos departamentos dentro de las empresas; y claro está, que el clima organizacional influye de forma directa en la fama como el colaborador se comporta con la empresa.

Con respecto a las definiciones y estudios de la satisfacción laboral podemos manifestar diversas comprensiones. La satisfacción laboral, sigue hasta la actualidad estudiada ampliamente; sin embargo, con la diversidad de estudios presentados no se ha llegado a una en particular y aún más si se trata de

relacionarla con factores como la actividad laboral. A lo cual, en este trabajo de investigación, se tomaron como enfoques los siguientes estudios:

Tamayo (2016) manifiesta que esta variable satisfacción laboral es una agrupación de sentimientos, percepciones, conocimientos, valores, nociones, apreciaciones, deseos, motivaciones, incluso juicios y además prejuicios que conforman la subjetividad del trabajador dentro de la organización.

Dicho esto, un trabajador con una elevada satisfacción en el trabajo cuenta con sentimientos positivos sobre éste, y el trabajador que tiene una baja satisfacción se encuentra insatisfecho con éste, lo cual va a influir sin lugar a duda en la eficiencia laboral dentro del mismo.

Farias (2017) denota que una organización al decidir ponerse en busca de satisfacción laboral para sus colaboradores, sería un proceso de inversión, lo cual conlleva a invertir en la imagen institucional que logre facilitar los procesos internos y también mejore el clima laboral, logrando así optimizar los procesos y resultados.

Entonces si es que se presenta una mayor inversión en busca de la satisfacción laboral habrá mejor clima laboral de manera positiva, lo cual debe conllevar en todo caso a un mayor incentivo para lograr los objetivos establecidos dentro de la misma y que a su vez, el trabajador se sienta a gusto con lo que se le asigna laboralmente.

Rivai, Gani y Murfat (2019), manifiestan que el clima organizacional se sustenta en la forma de percibir que tienen los trabajadores de una organización en relación al ambiente laboral al que pertenecen, de igual manera al ambiente material que logra influir en ellos en relación a los objetivos y valores de la empresa.

A lo cual, simplemente es como se sienten los colaboradores sobre sus respectivos trabajos y los diferentes aspectos sobre ella, que son expresados en la medida de satisfacción (les gusta) o insatisfacción (les disgusta).

A continuación, según Tamayo (2016) se presentan las diversas dimensiones de esta variable satisfacción laboral para su mayor entendimiento y estudio.

Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales, o también puede ser conocido como la agrupación de características de un ambiente de trabajo, conformado por las condiciones y circunstancias que rodean a los trabajadores dentro de una organización y que les permiten realizar sus funciones de manera óptima.

Dimensión 2: Beneficios sociales y/o remunerativos, son las retribuciones que se le da al trabajador por los servicios o trabajos realizados por parte del jefe de una organización, según diversos criterios establecidos entre ambas partes.

Dimensión 3: Políticas administrativas, son un conjunto básicamente de criterios de índole general con los cuales se establecen los marcos referenciales para que los trabajadores puedan desempeñarse de manera adecuada en una organización según un determinado sistema.

Dimensión 4: Relaciones sociales, son los lazos caracterizados por la solidaridad, buena disposición, empatía y comunicación favorable entre los colaboradores de una organización que comparten un ambiente laboral y tareas determinadas.

Dimensión 5: Desarrollo personal, es la estructuración de carácter íntegro del colaborador que lo dignifica y le permite una evolución constante dentro de la organización de acuerdo a su ética, sus convicciones y valores que gradualmente lo impulsan a realizar tareas más complejas y de mayor responsabilidad.

Dimensión 6: Desarrollo de tareas, es el proceso mediante el cual se le asignan diversas responsabilidades a un trabajador por parte del jefe para que pueda realizarlas con responsabilidad y compromiso.

Dimensión 7: Relación con autoridad, la cual se basa en el trato que se le debe dar a un colaborador de la forma más justa por parte de su empleador.

Finalmente, deducimos que al hablar de satisfacción laboral podemos entender que es el estado en el que un trabajador se va a sentir motivado, con energía emocional, contento con su respectivo trabajo y centro de labores, ya que ocurre cuando un empleado siente que cuenta con una determinada estabilidad laboral, crecimiento profesional y un respectivo equilibrio entre el trabajo y su vida social.

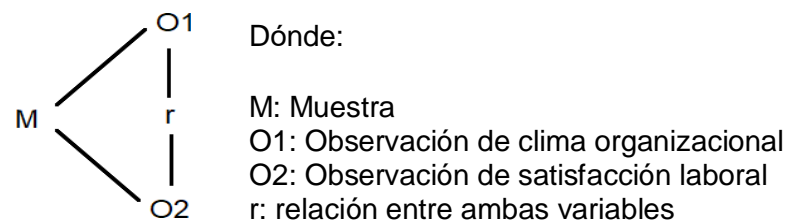
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de naturaleza básica fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional descriptiva, ya que se describieron las variables de estudio analizando su correlación e incidencia entre ambas, y tuvieron como finalidad conocer el grado en el que se encuentran asociados dos o más conceptos, variables o categorías dentro de un determinado contexto (Hernández et al. 2014). El diseño fue no experimental de corte transversal ya que se recogió la información en un determinado momento a través del uso del instrumento encuesta bajo un método de investigación hipotético deductivo.

Figura 1.

Esquema de diseño correlacional.



3.2 Variables y operacionalización

Se enunció la primera variable cuantitativa clima organizacional, la cual según Niculita (2015), es considerada como un factor con una importancia altamente significativa que se encarga de mantener el equilibrio entre grupos interpersonales, además de intergrupales y Endo grupales dentro de la organización. A lo cual la manifestamos en esta investigación como la agrupación de actitudes que presentan los trabajadores administrativos con respecto al clima laboral que los rodea dentro de una clínica de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid – 19. Esta variable se dividió en 5 dimensiones cada una con sus respectivos indicadores, las cuales fueron: Autorrealización (Oportunidades de progreso en la empresa, y Oportunidad de aprender y desarrollarse); Involucramiento laboral (El trabajador es considerado pieza clave para le empresa, y Compromiso de los trabajadores con la empresa); Supervisión (Apoyo constante del supervisor en cualquier situación, y Evaluación del trabajador implementado

para su mejora); Comunicación (Acceso a la información adecuada para el cumplimiento del trabajo, y Se promueve la comunicación interna en la empresa); y Condiciones Laborales (Remuneración óptima en comparación con otras empresas, y Tecnología y recursos óptimos en la empresa para facilitar el trabajo), dando un total de 22 ítems.

De igual manera, se enunció la segunda variable cuantitativa satisfacción laboral, la cual según Yazicioğlu y Kubilay (2017), manifiestan que ésta puede ser influenciada por factores de índole individual o factores de índole organizacional. Y que Idiegbeyan et. al., (2019) indican que uno de los factores más relevantes para mejorar la satisfacción laboral se asocia con la motivación, ya que cuando la organización motiva a sus trabajadores, la tendencia es que aumente su cooperación y compromiso con ella. De igual manera en este proyecto la manifestamos como la agrupación de actitudes que presentan los trabajadores administrativos con respecto a cómo se sienten en relación a sus respectivas funciones administrativas en una clínica de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid – 19.

Esta variable se dividió en 7 dimensiones cada una con sus respectivos indicadores las cuales fueron: Condiciones físicas y/o materiales (Distribución material del ambiente que ayuda a la ejecución de las tareas, Agradable ambiente laboral); Beneficios sociales y/o remunerativos (Remuneración económica baja en relación a las funciones a su cargo, e Inconformidad con lo que percibo económicamente); Políticas administrativas (Sensación de maltrato por parte de la empresa, y Sensación de explotación en la empresa); Relaciones sociales (Gusto de trabajar con los compañeros, y Preferencia de tomar distancia con los compañeros); Desarrollo personal (Sensación de que el trabajo se adecua a la manera de ser del colaborador, y El trabajo permite desarrollo profesional); Desarrollo de tareas (La tarea realizada por el colaborador es igual de importante que cualquier otra, y Sensación de utilidad al realizar las tareas); y Relación con autoridad (Jefes inmediatos comprensivos y empáticos, y Sensación de comodidad en relación con la autoridad inmediata), dando un total de 23 ítems. Por lo cual cada variable contó con una escala que midió de forma ordinal y de nivel politómico, usando la Escala de Likert de 5 posiciones, que abarcaron desde 0 (nunca) hasta 5 (siempre).

3.3 Población y muestra

La población o universo es la agrupación de todos los casos que poseen similitud con una determinada especificación de estudio. (Hernández et al., 2014). En esta investigación la población fue de tipo censal, y estuvo conformada por 102 trabajadores de las diversas oficinas administrativas de una clínica privada de Lima metropolitana:

Tabla 1.

Población de estudio

Oficinas Administrativa	Sexo		N.º trabajadores administrativos
	M	H	
Presidencia	1	2	3
Oficina de Asesoría legal	2	-	2
Oficina de Imagen Institucional	1	3	4
Oficina de Trámite Documentario	-	2	2
Oficina de Archivos	3	2	5
Oficina de Gestión de Personal	7	8	15
Oficina de Bienestar Social	2	-	2
Oficina de Logística	3	4	7
Oficina de Contabilidad	-	3	3
Oficina de Tesorería	1	3	4
Oficina de Informática	-	6	6
Oficina de Infraestructura	2	2	4
Oficina de Unidad de Planeamiento y Desarrollo	2	4	6
Oficina de Recursos Humanos	6	8	14
Oficina de Producción y Operaciones	2	4	6
Oficina de Marketing	6	3	9
Oficina de Atención al Cliente	5	5	10
TOTAL	43	59	102

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se consideraron dos instrumentos para recolectar los datos requeridos, el primero sobre la variable clima organizacional y el segundo sobre la variable satisfacción laboral. El cuestionario fue el instrumento de recolección de datos usado en este trabajo, ya que para la variable 1, Clima organizacional, al igual que Bernal-González et. al., (2015), en su investigación mencionan el impacto de esta variable (productividad, adaptabilidad, interacción, etc.); las dimensiones de esta variable fueron autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En esta investigación se recolectaron datos de la misma, dividida en cinco dimensiones usando un cuestionario de elaboración propia, constituido por 22 ítems e implementado como encuesta a la población establecida de 102 trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana. La evaluación de este instrumento se sustentó en las valoraciones estimadas de la Escala de Likert, cada ítem estuvo dividido en cinco categorías (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con un total de 110 puntos.

Tabla 2.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Clima organizacional
Autor y año	Daniel Orlando Cherre Ruíz, 2022
Administración	Individual
Tiempo de aplicación	25 minutos
Sujetos de aplicación	Colaboradores administrativos de una Clínica privada de Lima Metropolitana
Dimensiones a evaluar	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales
Puntuación según escala de Likert	Nunca (1) / Casi nunca (2) / En ocasiones (3) / Casi siempre (4) / Siempre (5)

Para la variable 2, Satisfacción laboral, al igual que Ensour-W et. al., (2018), en su estudio sobre el impacto de las dimensiones de esta variable (beneficios,

pagos, recompensas, promociones, etc.) en la motivación de los empleados; las dimensiones de esta variable fueron condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con autoridad. Se recolectaron datos de esta misma, dividida en siete dimensiones usando un cuestionario de elaboración propia, constituido por 23 ítems e implementado como encuesta a la población establecida de 102 trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana. La evaluación de este instrumento se sustentó en las valoraciones estimadas de la Escala de Likert, cada ítem estuvo dividido en cinco categorías (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con un total de 115 puntos.

Tabla 3.

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Satisfacción laboral
Autor y año	Daniel Orlando Cherre Ruíz, 2022
Administración	Individual
Tiempo de aplicación	25 minutos
Sujetos de aplicación	Colaboradores administrativos de una Clínica privada de Lima Metropolitana
Dimensiones a evaluar	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios sociales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desarrollo de tareas Relación con autoridad
Puntuación según escala de Likert	Nunca (1) / Casi nunca (2) / En ocasiones (3) / Casi siempre (4) / Siempre (5)

Ambos instrumentos permitieron establecer una escala con puntuaciones que permitió medirlos e interpretarlos para diferenciar los diversos baremos como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4.

Baremos de las variables

Clima organizacional	Satisfacción laboral
Deficiente (22 - 43)	Deficiente (23 - 45)
Regular (46 - 65)	Regular (46 - 68)
Bueno (66 - 87)	Bueno (69 - 91)
Óptimo (88 – 110)	Óptimo (92 – 115)

Con respecto a la validez y confiabilidad, ambos fueron validados por jueces expertos. Se aplicaron a una población de 102 trabajadores de una clínica de Lima metropolitana, a lo cual ambos resultaron en condiciones de alta validación y aplicabilidad de un valor de ,895 y ,901 respectivamente.

Tabla 5.

Coeficiente de Cronbach Clima Organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	22

Fuente: Elaboración en relación a al programa SPSS 21, confiabilidad de la variable clima organizacional.

Tabla 6.

Coeficiente de Cronbach Satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	23

Fuente: Elaboración en relación a al programa SPSS 21, confiabilidad de la variable satisfacción laboral.

3.5 Procedimientos

En esta investigación, para la aplicación del instrumento cuestionario se procedió a coordinar una reunión previa con las diversas áreas administrativas de una clínica de Lima metropolitana a través de un documento respectivo en el que se solicitó el permiso y la autorización correspondiente. Al igual que en la investigación de Hashim et. al., (2015), en la que se aplicó un cuestionario que

constaba de diversos ítems los cuales midieron cada uno de las dimensiones del clima organizacional y el trabajo. Luego de ser aceptada y aprobada satisfactoriamente, se empezó con la recolección de datos con las diversas áreas administrativas, en las cual se encuestaron a los 102 trabajadores. Este cuestionario se aplicó en tres fecha s únicas, jueves 23, viernes 24 y sábado 25 de junio de este año. Al recolectarse los datos requeridos se procedió con la tabulación de los mismos.

3.6 Método de análisis de datos

Obtenidos los datos requeridos, éstos se tabularon y procesaron en un cuadro de Excel para ser mostrados como evidencia del trabajo ejecutado bajo un criterio de análisis descriptivo. A igual que Seifollahi y Hossein (2018), quienes utilizaron el software estadístico SPSS, en esta investigación los datos se transcribieron y analizaron a través del mismo programa SPSS versión 21, y se procedió a calcular el coeficiente de Rho de Spearman para demostrar la relación significativa entre ambas variables.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se consideraron diversos aspectos éticos para darle validez e importancia, entre los cuales consideramos el principio de veracidad, con lo cual se nos permitió hacer referencia de diversos autores y material bibliográfico a consultar; consentimiento informado, el cual se consideró teniendo en cuenta que la población de estudio estuvo totalmente informada sobre el tema de investigación y nos proporcionó su completo consentimiento.

El principio de intimidad – privacidad – confidencialidad, mediante el cual los resultados obtenidos quedaron bajo un criterio de seguridad por parte del investigador los cuales no causaron ningún perjuicio a la población encuestada; la beneficencia, con lo cual los diversos beneficios de esta investigación fueron explicados a los participantes lo cual determinó su aceptación en este estudio; el principio de anonimato en la información, mediante el cual se mantuvo en reserva las identidades de los encuestados para salvaguardar sus puestos laborales; y el principio de justicia; con lo cual no se permitió ninguna distinción de raza, religión, o sexo de la población participante en este estudio.

IV. Resultados

4.1 Análisis descriptivo de Clima Organizacional

Tabla 7

Análisis descriptivo de los niveles de Clima Organizacional

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	0	0
	Regular	39	38,2
	Bueno	63	61,8
	Óptimo	0	0
	Total	102	100,0

Los resultados de la investigación demostraron en relación al clima organizacional, que del total de 102 trabajadores administrativos encuestados, solo el 38,2 % equivalente a 39, lo calificaron como regular; y el 61,8 % equivalente a 63, lo calificaron como bueno. Por lo tanto, la mayoría tuvo un concepto positivo de esta variable en una clínica de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

4.1.1 Análisis descriptivo de las dimensiones de Clima Organizacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión autorrealización

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Autorrealización	Deficiente	0	0
	Regular	12	11,8
	Bueno	71	69,6
	Óptimo	19	18,6
	Total	102	100,0

En relación a la dimensión autorrealización, los resultados demostraron que el 69,6% (porcentaje más alto) equivalente a 71 trabajadores la consideraron buena, y el 11,8% (porcentaje más bajo) equivalente a 12 trabajadores la consideraron regular.

Tabla 9

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión involucramiento laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Involucramiento Laboral	Deficiente	12	11,8
	Regular	28	27,5
	Bueno	35	34,3

Óptimo	27	26,5
Total	102	100,0

En relación a la dimensión involucramiento laboral, los resultados demostraron que el 34,3% (porcentaje más alto) equivalente a 35 trabajadores la consideraron bueno, y el 11,8% (porcentaje más bajo) equivalente a 12 trabajadores la consideraron deficiente.

Tabla 10

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión supervisión

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Supervisión	Deficiente	0	0
	Regular	32	31,4
	Bueno	54	52,9
	Óptimo	16	15,7
	Total	102	100,0

En relación a la dimensión supervisión, los resultados demostraron que el 52,9% (porcentaje más alto) equivalente a 54 trabajadores la consideraron buena, y el 15,7% (porcentaje más bajo) equivalente a 16 trabajadores la consideraron óptima.

Tabla 11

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión comunicación

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	Deficiente	0	0
	Regular	49	48,0
	Bueno	42	41,2
	Óptimo	11	10,8
	Total	102	100,0

En relación a la dimensión comunicación, los resultados demostraron que el 48,0% (porcentaje más alto) equivalente a 49 trabajadores la consideraron regular, y el 10,8% (porcentaje más bajo) equivalente a 11 trabajadores la consideraron óptima.

Tabla 12

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión condiciones laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

	Deficiente	0	0
	Regular	67	65,7
Condiciones Laborales	Bueno	35	34,3
	Óptimo	0	0
	Total	102	100,0

En relación a la dimensión condiciones laborales, los resultados demostraron que el 65,7% (porcentaje más alto) equivalente a 67 trabajadores la consideraron regular, y el 34,3% (porcentaje más bajo) equivalente a 35 trabajadores la consideraron buena.

4.2. Análisis descriptivo de Satisfacción Laboral

Tabla 13

Análisis descriptivo de los niveles de Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	0	0
Válidos	Regular	50	49,0
	Bueno	52	51,0
	Óptimo	0	0
	Total	102	100,0

Los resultados de la investigación demostraron en relación a la satisfacción laboral, que del total de 102 trabajadores administrativos encuestados, el 49 % equivalente a 50, la calificaron como regular; y el 51 % equivalente a 52, la calificaron como buena. Por lo tanto, la mayoría tuvo un concepto positivo de esta variable en una clínica de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

4.2.1 Análisis descriptivo de las dimensiones de Satisfacción Laboral

Tabla 14

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones físicas y/o materiales

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	0	0
	Regular	6	5,9
Condiciones físicas y/o materiales	Bueno	83	81,4
	Óptimo	13	12,7
	Total	102	100,0

En relación a condiciones físicas y/o materiales, los resultados demostraron que el 81,4% (porcentaje más alto) equivalente a 83 trabajadores la consideraron

buena, y el 5,9% (porcentaje más bajo) equivalente a 6 trabajadores la consideraron regular.

Tabla 15

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones beneficios sociales y/o remunerativos

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Beneficios sociales y/o remunerativos	Deficiente	34	33,3
	Regular	13	12,7
	Bueno	35	34,3
	Óptimo	20	19,6
	Total	102	100,0

En relación a beneficios sociales y/o remunerativos, los resultados demostraron que el 34,3% (porcentaje más alto) equivalente a 35 trabajadores la consideraron buena, y el 12,7% (porcentaje más bajo) equivalente a 13 trabajadores la consideraron regular.

Tabla 16

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones políticas administrativas

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Políticas administrativas	Deficiente	0	0
	Regular	8	7,8
	Bueno	61	59,8
	Óptimo	33	32,4
	Total	102	100,0

En relación a políticas administrativas, los resultados demostraron que el 59,8% (porcentaje más alto) equivalente a 61 trabajadores la consideraron buena, y el 7,8% (porcentaje más bajo) equivalente a 8 trabajadores la consideraron regular.

Tabla 17

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones relaciones sociales

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones sociales	Deficiente	0	0
	Regular	48	47,1
	Bueno	35	34,3
	Óptimo	19	18,6
	Total	102	100,0

En relación a relaciones sociales, los resultados demostraron que el 47,1%

(porcentaje más alto) equivalente a 48 trabajadores la consideraron regular, y el 18,6% (porcentaje más bajo) equivalente a 9 trabajadores la consideraron óptima.

Tabla 18

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones desarrollo personal

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo personal	Deficiente	0	0
	Regular	48	47,1
	Bueno	41	40,2
	Óptimo	13	12,7
	Total	102	100,0

En relación a desarrollo personal, los resultados demostraron que el 47,1% (porcentaje más alto) equivalente a 48 trabajadores la consideraron regular, y el 12,7% (porcentaje más bajo) equivalente a 13 trabajadores la consideraron óptima.

Tabla 19

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones desarrollo de tareas

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de tareas	Deficiente	21	20,6
	Regular	54	52,9
	Bueno	7	6,9
	Óptimo	20	19,6
	Total	102	100,0

En relación a desarrollo de tareas, los resultados demostraron que el 52,9% (porcentaje más alto) equivalente a 54 trabajadores la consideraron regular, y el 6,9% (porcentaje más bajo) equivalente a 7 trabajadores la consideraron buena.

Tabla 20

Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión de condiciones relación con la autoridad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Relación con la autoridad	Deficiente	0	0
	Regular	48	47,1
	Bueno	54	52,9
	Óptimo	0	0
	Total	102	100,0

En relación a relación con la autoridad, los resultados demostraron que el

52,9% (porcentaje más alto) equivalente a 54 trabajadores la consideraron buena, y el 47,1% (porcentaje más bajo) equivalente a 48 trabajadores la consideraron regular.

4.3 Resultados inferenciales

Hipótesis general.

H0: No existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hg: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 21

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,722**
		sig. (bilateral)	,000
	Satisfacción laboral	N	102
		Coeficiente de correlación	1,000
		sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis general, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral fue de 0,722, precisando una relación de dirección positiva, con un grado alto, y un nivel de significancia $p=0.00$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Hg), demostrando que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hg: Existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 22

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable Satisfacción laboral

		Condiciones físicas y/o materiales	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,318**
		sig. (bilateral)	,001
		N	102
	Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis específica 1, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales fue de 0,318, indicando una relación de dirección positiva y de grado bajo, con un nivel de significancia $p=0.01$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Hg), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre clima organizacional y beneficios sociales y/o remunerativos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hg: Existe relación entre clima organizacional y beneficios sociales y/o remunerativos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 23

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos de la variable Satisfacción laboral

		Beneficios sociales y/o remunerativos	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,558**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102
	Beneficios sociales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis específica 2, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y beneficios sociales y/o remunerativos fue de 0,558, indicando una relación de dirección positiva y de grado moderado, con un nivel de significancia $p=0.00$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_g), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

H_g : Existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 24

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión política administrativas de la variable Satisfacción laboral

		Políticas administrativas	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,512**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis específica 3, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y políticas administrativas fue de 0,512, indicando una relación de dirección positiva y de grado moderado, con un nivel de significancia $p=0.00$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_g), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión política administrativas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

H_g : Existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 25

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión relaciones sociales de la variable Satisfacción laboral

		Relaciones sociales	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,320**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	102
	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	1,000

Sig. (bilateral)	.
N	102

Con respecto a la hipótesis específica 4, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y relaciones sociales fue de 0,320, indicando una relación de dirección positiva y de grado bajo, con un nivel de significancia $p=0.01$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_g), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión relaciones sociales en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

H_g : Existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 26

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión desarrollo personal de la variable Satisfacción laboral

		Desarrollo personal	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,236*
		Sig. (bilateral)	,017
		N	102
	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis específica 5, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y desarrollo personal fue de 0,236, indicando una relación de dirección positiva y de grado bajo, con un nivel de significancia $p=0.017$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

(H0) y se acepta la hipótesis alterna (Hg), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo personal en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 6

H0: No existe relación entre clima organizacional y desarrollo de tareas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hg: Existe relación entre clima organizacional y desarrollo de tareas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 27

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión desarrollo de tareas de la variable Satisfacción laboral

		Desarrollo de tareas	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,448**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102
	Desarrollo De Tareas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis específica 6, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y desarrollo de tareas fue de 0,448, indicando una relación de dirección positiva y de grado moderado, con un nivel de significancia $p=0.01$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Hg), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo de tareas en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hipótesis específica 7

H0: No existe relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Hg: Existe relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

Tabla 28

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable Satisfacción laboral

		Relación con la autoridad	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,390**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102
	Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Con respecto a la hipótesis específica 7, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y relación con la autoridad fue de 0,390, indicando una relación de dirección positiva y de grado bajo, con un nivel de significancia $p=0.00$ menor al 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Hg), concluyendo que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19.

V. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación significativa existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica de Lima Metropolitana durante el Covid - 19. De acuerdo a los objetivos presentados, se consideró una población de 102 colaboradores administrativos, aplicando una encuesta para cada una de las variables, a lo cual, luego de analizar los resultados obtenidos, éstos permitieron corroborar o contradecir a los antecedentes mencionados anteriormente.

En primer lugar, esta investigación indicó que el 61.8 % y el 51 % de los colaboradores administrativos catalogan como buenos, al clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la organización, demostrando que existe una relación positiva alta $r= 0.722$ entre ambas variables. Con respecto a los antecedentes internacionales mencionados anteriormente, los resultados obtenidos concordaron con la investigación de Vallellano (2019), La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención; la cual tuvo como objetivo principal dar a conocer el grado de satisfacción laboral en un grupo de colaboradores profesionales de Trabajo Social, comparándolos con profesiones que fueran afines, Educación Social y Docencia, su muestra estuvo constituida por tres estudios, el primero estuvo conformado por 88 mujeres, el segundo estudio fue ampliado y estuvo constituido por 120 mujeres y 43 hombres, y el tercero estudio estuvo constituido por 250 mujeres y 27 hombres. Y cuyos resultados manifestaron que el entendimiento de la satisfacción laboral se basa en ser el producto de un proceso de comparaciones entre las condiciones actuales de un trabajo y las expectativas del propio colaborador; al igual que en esta investigación en la que basamos que la satisfacción laboral se basa en los valores que el trabajo significa para el colaborador. Se obtuvo la misma concordancia con la investigación de Ortega (2017), Incidencia del clima organizacional y de la justicia organizacional en la satisfacción laboral de los empleados: Análisis para dos instituciones de educación superior en Ecuador; en la cual presentó como objetivo principal la propuesta y aplicación de un modelo conceptual para evaluar el efecto que tienen el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral de los

colaboradores empleados dentro del contexto universitario de Ecuador, indicando que los diversos niveles de clima organizacional y de justicia organizacional si inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de manera directa y significativa como se manifestó en esta investigación. De igual manera se concordó con Álvarez-Santos t. al., (2017), Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín; en cuyo artículo manifestaron como principal objetivo identificar las variables correspondientes, sus interrelaciones y las incidencias en cuestión de la mejora de la satisfacción laboral de las instituciones hospitalarias de Holguín, en Cuba; y cuyos resultados manifestaron al igual que esta investigación, que la satisfacción laboral se conforma por un constructo de múltiples dimensiones complejas, dentro de las cuales interactúan variables de la actividad laboral unidas que logran influenciar en el comportamiento del colaborador dentro de la organización. Con respecto a González-Argote et. al., (2022), se concordó en su investigación, Sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; en la cual manifestaron que el objetivo principal fue analizar de manera significativa la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral en el personal del área de enfermería del turno de la tarde de un hospital público en Buenos Aires, Ciudad Autónoma; cuya muestra estuvo conformada por 97 enfermeros. Y cuyos resultados manifestaron que a mayor antigüedad laboral menor es la satisfacción, pero que a menor antigüedad en la institución mayor es la satisfacción laboral, quedando como sustento para dar importancia a las condiciones de trabajo y condiciones sociofamiliares en relación con el estrés laboral de los trabajadores, como se manifestó en esta investigación en relación a las dimensiones de la satisfacción laboral basadas en las condiciones laborales. Al igual que se concordó con Cabrera-M. et. al., (2022), Satisfacción laboral en prestadores de Servicio Social del Centro de Estudios y Servicios en Salud; artículo cuyo objetivo principal fue la evaluación del nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social del CESS y analizar sus respectivos factores, y cuyos resultados demostraron que más del 80 % de los estudiantes de servicio social se encontraba satisfecho sugiriéndose estrategias que enmarquen estímulos no económicos que destaquen el logro personal para realzar el área de reconocimiento, de la misma manera en que esta

investigación manifestó que el reconocimiento es no solo económico sino basado en la eficiencia del propio colaborador.

Con respecto a los antecedentes nacionales presentados, los resultados obtenidos guardaron concordancia con la investigación de Gomero (2019), Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca; cuyo objetivo primordial fue conocer la relación existente entre el clima de la organización y la satisfacción laboral dentro de la misma, en el personal del área administrativa de la Universidad de Barranca; y cuyos resultados indicaron que el 65.4% de los colaboradores indica que percibe un clima dentro de la organización favorable y el 73.1% presenta una óptima satisfacción laboral; como se demostró en esta investigación en la que existió de igual manera una relación directa y significativa. Así mismo se concordó con la investigación de Palacios (2019), El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador; cuyo objetivo principal presentar fue la relación que se presenta entre al clima organizacional y el desempeño laboral dentro del área administrativa que incluye a sus colaboradores, situado en los distritos de salud pública en una de las provincias de Ecuador – Manabí; existió un óptimo clima organizacional ligado directamente a un óptimo desempeño laboral, como se demostró de la misma manera con respecto a la primera variable que guarda también una relación directa con la satisfacción laboral, variables importantes que son parte del constructo organizacional. Son concordó de igual manera con la investigación de Córdova (2022), Las políticas educativas y el clima organizacional de una universidad pública de Chosica; cuyo objetivo principal fue la identificación de la naturaleza de las políticas educativas y el clima organizacional en una universidad del sector público en Chosica – Lima, y cuyos resultados obtenidos manifestaron que las políticas de educación permiten tener una gestión adecuada para que exista un óptimo clima organizacional lo cual se deriva en una educación de calidad para el alumnado, de la misma manera que se manifestó en esta investigación con respecto a la variable clima organizacional y la variable de satisfacción laboral basada en las políticas administrativas. De manera similar existió concordancia con la investigación de Ynocencio et, al., (2021), Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la

Universidad Andina del Cusco; cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa conformado por los trabajadores de la Universidad Andina del Cusco, y cuyos resultados demostraron que existe una relación de carácter positivo medio de 0.337 entre ambas variables y sus componentes, evidenciando al igual que esta investigación que si existe una positiva relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en la entidad de estudio, lo cual fue indicador de que la misma presenta un desarrollo de calidad en sus procesos organizacionales. Finalmente, con respecto a los antecedentes, existió concordancia con la investigación de Toribio-Roca et. al., (2021), Satisfacción laboral y calidad docente en el Callao - Perú, cuyo primordial objetivo fue determinar la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de los docentes de las instituciones educativas del sector público a nivel primario ubicados en la Red N° 06 y Red N° 07 de la Dirección Regional de Educación del distrito del Callao, y cuyos resultados indicaron que existe una relación directa de carácter significativo entre las variables presentadas con un valor de 0.733; a su vez, se demuestra la relación de carácter positivo entre la satisfacción laboral y los cuatro niveles que caracterizan a la calidad de los docentes (desarrollo profesional del docente, gestión comunitaria, gestión en la enseñanza y planificación de la pedagogía), de manera similar con esta investigación en la que se demuestra relación significativa de las dimensiones de satisfacción laboral con la primera variable.

En relación a las bases teóricas y las diversas hipótesis presentadas, en esta investigación en primer lugar, y con respecto a la hipótesis general, se demostró que existe relación entre ambas variables en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Con lo cual se concordó con la teoría de la administración científica de Taylor (1911), quien para lograr la optimización de las empresas propuso fomentar la aplicación de principios que son parte del clima organizacional de las empresas actuales como la adecuada distribución de trabajos, la relación entre los jefes y colaboradores, elección de un personal ideal para la tarea, etc. Al igual que con la teoría de Satisfacción con el trabajo de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959),

quienes indicaron que dentro de la organización satisfacer las necesidades más altas son las que más trabajo darían para conseguirlo, pero que al hacerlo culminaría con un comportamiento ideal, lo cual es esencial para las organizaciones actuales en relación a la satisfacción de los trabajadores. Y con el estudio formal de la satisfacción en el trabajo de Hoppock (1935), quien manifestó que la satisfacción laboral contaba con diversas causas tanto de carácter individual como grupal como se presenta actualmente en todas las organizaciones. Con respecto a la hipótesis específica 1, a través del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión de condiciones físicas y/o materiales que fue de 0,318; se demostró que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Con lo que se concordó con Taylor (1916) quien presentó a la organización como una gran estructura, la cual se analizaría en todos sus aspectos para lograr una mayor eficiencia de los colaboradores. Y con los “Estudios de Hawthorne” de Mayo (1924 y 1933) en los cuales se analizaron los diversos efectos que provenían de las condiciones laborales y lo que ellas abarcaban. Con respecto a la hipótesis específica 2, mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos que fue de 0,558; se demostró que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19; con lo cual se concordó con el estudio denominado “Scientific Management” de Taylor (1911), en la cual manifestó que las ganancias e incentivos que provenían de la empresa hacia los colaboradores y que se obtenían del trabajo realizado estaban ligados directamente con su rendimiento. Con respecto a la hipótesis específica 3, mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión de políticas administrativas que fue de 0,512; se demostró que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Y con lo que se concordó con la teoría del desarrollo organizacional de Bebkhard (1962) en conjunto con Likert y Lewin, quienes sustentaron la importancia de que una organización contara con desarrollo, ambiente, planeación y políticas que logran en el colaborador un

rendimiento óptimo. Con respecto a la hipótesis específica 4, a través del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión de relaciones sociales que fue de 0,320; se demostró que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Con lo que se concordó con la teoría de las relaciones humanas, Munsterberg y Mayo (1924 y 1927), quienes hicieron énfasis en las relaciones entre las personas considerando enfoques como el liderazgo, la motivación y la comunicación. Con respecto a la hipótesis específica 5, con el uso del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo personal que fue de 0,236; se manifestó que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Y con lo que se concordó con la Instrumentality Theory de Vroom (1964), con la cual se definen conceptos basados en las expectativas de desarrollo personal y metas que tenían los colaboradores y ya no solo la organización. Con respecto a la hipótesis específica 6, mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo de tareas que fue de 0,448; se demostró que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Con lo cual se concordó con la teoría de las expectativas de Porter y Lawler (1968), quienes indicaron que cada trabajador posee diversas capacidades en relación al esfuerzo, desarrollo de labores y desempeño en la organización. Y finalmente, con respecto a la hipótesis específica 7, con el uso del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y la dimensión de relación con la autoridad que fue de 0,390; se demostró que existe una relación significativa entre ambos en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19. Con lo cual se concordó con la teoría del clima organizacional de Likert (1948), ya que abordó este estudio con una percepción entre los colaboradores y sus jefes, manifestando que el comportamiento y rendimiento de los primeros se daban de acuerdo al comportamiento de los segundos dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En base al objetivo general planteado, existió una relación con dirección de grado alto entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, incluyendo relaciones existentes de diversos grados con las dimensiones de la variable dependiente. Con lo cual se confirmó que del total de 102 colaboradores administrativos, más del 61 por ciento consideró como bueno el clima organizacional; y que más del 51 por ciento consideró que la satisfacción laboral fue buena, derivándose que la clínica privada de Lima Metropolitana en la cual se realizó la investigación respectiva, posee aspectos positivos como centro de trabajo que incluyen la consideración de su personal como una parte fundamental de la empresa, el desarrollo de su personal, el trato adecuado entre subordinados y jefes, hasta un grato ambiente laboral. A lo cual, si bien existieron puntos de mejoras a tratar, éstos pueden ser optimizados mediante diversas estrategias en favor de la propia organización y de sus colaboradores en la actualidad.

Segunda: El análisis de los factores basados en el objetivo específico 1, determinó la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales pertenecientes a la variable satisfacción laboral, la cual tuvo una dirección positiva de grado bajo, permitiendo conocer que de un total de 102 colaboradores administrativos, más del 80 por ciento de ellos considerara que lo concerniente a esta dimensión (comodidades, equipos de trabajo, iluminación, comodidades, etc.) fue buena.

Tercera: Con respecto a los factores basados en el objetivo específico 2, que determinaron la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos pertenecientes a la variable satisfacción laboral, obtuvo una dirección positiva de grado moderado que permitió conocer que de un total de 102 colaboradores administrativos, más del 34 por ciento de ellos considerara que lo implicado en esta dimensión (salario, incentivos, beneficios de ley, bonificaciones, etc.) fue buena.

Cuarta: En mención a los factores basados en el objetivo específico 3, que

determinaron la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión políticas administrativas que fueron parte de la variable satisfacción laboral, obtuvo una dirección positiva de grado moderado, con la que se dio a conocer que de un total de 102 colaboradores administrativos, más del 59 por ciento de ellos consideró que lo implicado en esta dimensión (implementación de entornos laborales óptimos, implementación de principios laborales afines, reglas adecuadas para la organización, etc.) fue buena.

Quinta: En base al análisis de los factores basados en el objetivo específico 4, se determinó que la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión relaciones sociales pertenecientes a la variable satisfacción laboral contara con una dirección positiva de grado bajo, que permitió saber que de un total de 102 colaboradores administrativos, más del 47 por ciento de ellos consideró que lo concerniente a esta dimensión (relaciones interpersonales entre colaboradores, supervisores, jefes, etc.) fue regular.

Sexta: Con respecto a los factores basados en el objetivo específico 5, determinaron la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo personal pertenecientes a la variable satisfacción laboral, con una dirección positiva de grado bajo que permitió conocer que de un total de 102 colaboradores administrativos, más del 47 por ciento de ellos considerara que lo implicado en esta dimensión (crecimiento dentro de la empresa, aprendizaje continuo, capacitaciones al personal etc.) fue regular.

Séptima: Con respecto a los factores basados en el objetivo específico 6, determinaron la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo de tareas pertenecientes a la variable satisfacción laboral, que obtuvo una dirección positiva de grado moderado que dio a conocer que de un total de 102 colaboradores administrativos, más del 52 por ciento de ellos consideró que lo concerniente a esta dimensión (ejecución de labores, asignación de trabajos, etc.) fue regular.

Octava: Finalmente, el análisis de los factores basados en el objetivo específico 7,

que permitió determinar la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad pertenecientes a la variable satisfacción laboral, contó con una dirección positiva de grado bajo, y permitió saber que del total de 102 colaboradores administrativos, más del 52 por ciento de ellos consideró que lo implicado en esta dimensión (relaciones horizontales laborales, niveles de grado de confianza con los superiores, colaboración entre subordinados y jefes, etc.) fue buena.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En primer lugar, recomienda a la Gerencia implementar una óptima relación entre la autoridad y subordinados dentro de la organización ya que se debe ser consciente que los colaboradores al estar bajo la supervisión de jefes inmediatos, éstos deben ser vistos como líderes y no como autoritarios para que se mantenga una adecuada satisfacción laboral, con lo cual se puede incentivar la confianza respetuosa y con límites positivos entre empleado y empleador; implicar al trabajador en diversa decisiones y que los jefes incluso pueda solicitar las opiniones de los colaboradores en la solución de problemas; evitar el encasillamiento de ver al colaborador como solo un sujeto que acata ordenes sino verlo como un recurso creativos favoreciendo al clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa.

Segunda: Se recomienda al departamento de Recursos humanos que se implementen todas las medidas necesarias y acciones pertinentes en favor de la mejora del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que son factores que se encuentran unidas estrechamente con respecto a los colaboradores de la organización, por lo cual esta empresa debe mantener de manera continua su calidad de servicio tanto interno como externo como lo ha venido haciendo hasta ahora desde sus inicio, pasando por los tiempos de coyuntura del Covid 19, hasta el día de hoy siendo catalogada como una de las mejores empresas del sector salud de Lima Metropolitana.

Tercera: Se recomienda que el departamento de Finanzas y Contabilidad, en relación a los beneficios sociales y remunerativos, puedan mejorar este aspecto a través de la satisfacción de las necesidades remunerativas de sus colaboradores; implementar facilidades económicas y retributivas para los trabajadores; reconocer el buen desempeño y premiarlo con diferentes incentivos sean remunerativos o no; implementar un adecuado salario emocional que sirva de incentivo y aumento de la motivación del empleado; y respetar siempre los beneficios sociales de los trabajadores desde el inicio hasta el fin de su gestión en la organización.

Cuarta: Se recomienda al departamento de Logística con respecto a las políticas administrativas de la organización, se puedan optimizar mediante un adecuado

control y un eficiente registro de las operaciones dentro de la empresa; implementar una gestión del tiempo ideal para que se cumplan las metas del personal; potenciar el trabajo en equipo; y usar las herramientas adecuadas ya sean físicas o digitales para lograr una adecuada administración por parte del área encargada, mejorando así la satisfacción del personal.

Quinta: Se recomienda al área de Calidad de vida que forma parte del departamento de RR.HH. que las condiciones físicas y materiales, puedan optimizarlas a través del mejoramiento del espacio físico laboral que comprendan una correcta iluminación, limpieza, estímulos visuales y auditivos ideales para el buen desempeño; implementar un adecuado ambiente en donde prevalezca el confort y la seguridad de los colaboradores; y potenciar de manera continua los instrumentos y equipos de trabajo, con lo cual se podrá lograr una mayor satisfacción laboral en favor de la organización.

Sexta: Se recomienda al área de Bienestar que forma parte del departamento de RR.HH. del recursos humanos que las relaciones sociales deben alcanzar un óptimo nivel entre los colaboradores a través de la interacción continua y adecuada entre colaboradores al momento de ejecutar las tareas; concientizar de manera más profunda que pertenecen a una sola familia que es la organización; mantener siempre en cuenta los valores y compartirlos con el resto del personal; organizar actividades que conlleven a la convivencia laboral; y mantener estándares de calidad de servicio que incluyan el buen trato entre trabajadores y público externo, logrando así que la satisfacción interna y externa prevalezca de manera positiva.

Séptima: Se recomienda al área de Personal que forma parte del departamento de RR.HH., que el desarrollo personal pueda ser optimizado de manera continua entre los colaboradores mediante las áreas encargadas de la organización mediante la valorización del personal; la concentración de que se deben tener metas establecidas dentro de la empresa con diversos plazos; inculcar el trabajo en equipo y el liderazgo para aumentar la motivación del personal; lograr que el personal pueda adquirir conocimientos en base al trabajo de manera continua; y hacer sentir necesario al colaborador en la toma de decisiones para que incentive a su

desarrollo como persona y profesional.

Octava: Finalmente, se recomienda al área de Capacitación que forma parte del departamento de RR.HH, pueda mejorar el aspecto del desarrollo de tareas de los colaboradores sin dejar de lado su satisfacción en la misma, y esto puede conseguirlo mediante el correcto uso y gestión del tiempo de trabajo; con la fijación de metas a corto plazo en favor de la empresa; formación profesional continua; con la priorización de las labores asignadas; asignar un área adecuada para cada labor; e implementar la delegación de encargados para diversas tareas.

REFERENCIAS

- Agbejule, A., Rapo, J., & Saarikoski, L. (2021). Vertical and horizontal trust and team learning: the role of organizational climate. *International Journal of Managing Projects in Business*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJMPB-05-2020-0155/full/pdf?title=vertical-and-horizontal-trust-and-team-learning-the-role-of-organizational-climate>
- Álvarez-Santos, L., Álvarez-López, L. F., y De Miguel-Guzmán, M. (2017). Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. *Ciencias Holguín*, 23(1), 90-105.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596007.pdf>
- Antúnez (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo].
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1>
- Bahrami, M. A., Barati, O., Ghoroghchian, M. S., Montazer-Alfaraj, R., & Ezzatabadi, M. R. (2016). Role of organizational climate in organizational commitment: The case of teaching hospitals. *Osong public health and research perspectives*, 7(2), 96-100.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2210909915300850?token=56C1496AD28E579F37DDD07B241A2EA2C4836511BAC70A64B59FF62AC49EC5BA00447C281D82A001A188B1D7F1D14D06&originRegion=us-east-1&originCreation=20220626000022>
- Bargsted, M., Ramírez-Vielma, R., & Yeves, J. (2019). Professional self-efficacy and job satisfaction: The mediator role of work design. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 157-163.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a18>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC health services research*, 18(1), 1-9.

<https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12913-018-3149-z.pdf>

Bernal-González, I., Pedraza-Melo, N.A. y Sánchez-Limón, M. L. (2015) El Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud. *Revista Estudios Gerenciales*. V. 31, pp. 8-19.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=C6B4B7EA7B6E74BA61168428D4FE2053DC1772B407BBEF7051D6DC62BB34B929FD090AC9D924F287E5B0EA24C2208AB1&originRegion=us-east-1&originCreation=20220521183153>

Blanchflower, D. G., & Bryson, A. (2020). Now unions increase job satisfaction and Well-being National. *Bureau of Economic Research. Working Paper 27720*.

https://www.nber.org/system/files/working_papers/w27720/w27720.pdf

Cabrera, M., Castro, J., González, L., Jiménez, S., y Barranca, A. (2022). Satisfacción laboral en prestadores de Servicio Social del Centro de Estudios y Servicios en Salud. *Revista mexicana de medicina forense y ciencias de la salud*, 7(1).

<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2022/mmf221a.pdf>

Charry-Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext

Chiang-Vega, M. M., Heredia-Gálvez, S. A. y Santamaría-Freire, E. J. (2017). Clima Organizacional y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(1), pp. 63-76.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632017000100070

Córdova, R. E. (2022) *Las políticas educativas y el clima organizacional de una universidad pública, Chosica, 2021*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81950/Cordova_SRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De Los Heros-Rondenil, M. G., Murillo-López, S. C., y Solana-Villanueva, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes

- universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, (26), 1-21.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062020000200001
- Derbis, R., & Jasiński, A. M. (2018). Work satisfaction, psychological resiliency and sense of coherence as correlates of work engagement. *Cogent Psychology*, 5(1), 1451610.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311908.2018.1451610>
- Destler, K. N. (2017). A matter of trust: Street level bureaucrats, organizational climate and performance management reform. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(3), 517-534.
<https://academic.oup.com/jpart/article/27/3/517/2629328?login=false>
- Dobrow-Riza, S., Ganzach, Y., & Liu, Y. (2018). Time and job satisfaction: A longitudinal study of the differential roles of age and tenure. *Journal of Management*, 44(7), 2558–2579.
<https://doi.org/10.1177/0149206315624962>
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019, November). The Impact Of Motivation, Work Satisfaction And Compensation On Employee's Productivity In Coal Companies. In *2019 1st International Conference on Engineering and Management in Industrial System (ICOEMIS 2019)* (pp. 406-415). Atlantis Press.
<https://www.atlantis-press.com/proceedings/icoemis-19/125921301>
- El Badawy, T. A., & Magdy, M. M. (2015). Assessing the impact of emotional intelligence on job satisfaction: An empirical study on faculty members with respect to gender and age. *International Business Research*, 8(3), 67.
<file:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/45232-155914-1-SM.pdf>
- Ensour, W., Zeglat, D., & Shrafat, F. (2018). Impact of job satisfaction on training motivation. *Problems and Perspectives in Management*, (16, Iss. 3), 337-355.
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=693875>
- Farias, R. L. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de saneamiento y lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Ecuador en el primer semestre del año 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Central del

Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14777/1/T-UCE-0007-ISIP0020-2018.pdf>

García-Velázquez, M., Rosario, D., Hernández-Gracia, T. J., González-Villegas, E., y Polo-Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923

Gomero, J. M. (2019) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESIS%20-%20Johnny%20Gomero%20-%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1>

González-Argote, J. y Martínez, S. M., (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (38).

González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>

Hashim, H., Ishak, N. A., & Hilmi, Z. A. G. (2015). Influence of organizational climate on disabled job embeddedness. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 202, 242-251.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042815048764?token=99D9B4E7116F331792A1C738D9EF7AB0D8790EAAE28E396CEC22627B1FAAAE987A5FBF3B0F2B9EDC5030A51EF9A0F90C&originRegion=us-east-1&originCreation=20220520051236>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, C. (2014). Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México. McGraw-Hill.

- Hung, L. M., Lee, Y. S., & Lee, D. C. (2018). The moderating effects of salary satisfaction and working pressure on the organizational climate, organizational commitment to turnover intention. *International Journal of Business & Society*, 19(1). 103-116
<http://www.ijbs.unimas.my/images/repository/pdf/Vol19-no1-paper8.pdf>
- Idiegbeyan-Ose, J., Opeke, R., Aregbesola, A. Owolabi, S. E., y Eyiolorunshe (2019) Relationship between Motivation and Job Satisfaction of Staff in Private University Libraries, Nigeria. *Academy of Strategic Management Journal*, 18 (1).
<http://eprints.lmu.edu.ng/2275/1/d4c32904e0b4a2fa0fa076611877dc2e66d4.pdf>
- Iglesias AAL, Torres EJM, Mora PY. (2019) Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*;17(4):562-569.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf>
- Khan, N. (2019). The impact of organizational climate on teachers' commitment. *Journal of Education and Educational Development*, 6(2), 327-342.
<http://jmsnew.iobmresearch.com/index.php/joeed/article/view/77/401>
- Labrague, L. J., & De Los Santos, J. A. A. (2021). Fear of Covid-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of nursing management*, 29(3), 395-403.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.13168>
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226/1454>
- Meza-Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial-Mexico. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(2), 148-158.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mora-Romero, J. L. & Mariscal-Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

- Murgianto, M., Sulasmi, S., & Suhermin, S. (2016). The effects of commitment, competence, work satisfaction on motivation, and performance of employees at integrated service office of East Java. *International Journal of Advanced Research*, 3, 378-396.
<https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/3878/1/JournalIJAR%20Feb%202016%20-%20SUHERMIN.pdf>
- Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615-631.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EBR-02-2019-0021/full/pdf?title=organizational-climate-and-creative-performance-in-the-public-sector>
- Niculiță, Z. (2015). The relationship between work style and organizational climate for Romanian employees. *Procedia Economics and Finance*, 32, 1042-1049.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S221256711501566X?token=D5A31F78B54B1F6B21A5EBEF6555B47B6249F0649D091D80105C713E6D9A1904ABC1505134A4310AA22CDA75A7899B8D&originRegion=us-east-1&originCreation=20220625224105>
- Olaniyan, O. S., & Hystad, S. W. (2016). Employees' psychological capital, job satisfaction, insecurity, and intentions to quit: The direct and indirect effects of authentic leadership. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 163-171.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2016.09.003>
- Ortega, J. (2017) *Incidencia del clima organizacional y de la justicia organizacional en la satisfacción laboral de los empleados: Análisis para dos instituciones de educación superior [IES] en Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad del Rosario Colombia].
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18533/OrtegaSantos-JuanPablo-1-2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Palacios, D. L. (2019) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

- https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza-Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23.
- <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191/74435>
- Peña-Cárdenas, M. C., Chávez-Macías, A. G., López-Saldana, C. D. P., Rivera-Flores, K. Y., Meléndez-López, E. M., & Salazar-Gamez, P. P. (2020). Estudio Comparativo De La Satisfacción Laboral De Una Empresa (Comparative Study of Labor Satisfaction). *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 13(1), 15-24.
- <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v13n1-2020/RIAF-V13N1-2020-2.pdf>
- Pérez, N.O. y Rivera, P.L. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, Período 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú].
- https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez-Piñero, J., Segredo-Pérez, A. M., y López-Puig, P. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 603-619.
- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400004
- Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *PROCEDIA-Social and behavioral sciences*, 175, 480-487.
- <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042815012860?token=4C5F294B0F7E7F0CEE84EC5085A1E69754B091FDAA854E855E22098A593646F4EC6B0589019D85E32EF0C4CB81F7E386&originRegion=us-east-1&originCreation=20220625233755>
- Purwana, D., Ahmad, A., & Saptono, A. (2020). The Influence of Leadership and

- Work Environment toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) through Work Satisfaction. *International Journal on Advanced Science, Education, and Religion*, 3(2), 57-71.
<http://ojs.staialfurqan.ac.id/IJoASER/article/view/64/46>
- Rivai, R., Gani, M. U., & Murfat, M. Z. (2019). Organizational culture and organizational climate as a determinant of motivation and teacher performance. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 6(2).
<https://pdfs.semanticscholar.org/7e93/0373d0dc317be8051278b53682629f879382.pdf>
- Rožman, M., Grinkevich, A., & Tominc, P. (2019). Occupational stress, symptoms of burnout in the workplace and work satisfaction of the age-diverse employees. *Organizacija*, 52(1), 46-52.
<https://sciendo.com/es/article/10.2478/orga-2019-0005>
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias estratégicas* 6(1):47-67
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n_laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar-Tovar, C. T. (2017). Creando un ambiente organizacional para la innovación. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*, 27, 66-80.
[https://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2027%20\(66-80\)-Salazar%20Carlos_articulo_id288.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2027%20(66-80)-Salazar%20Carlos_articulo_id288.pdf)
- Saner, T. & Eyupoglu, S. Z. (2015). The job satisfaction of Bank employees in North Cyprus. *Procedia Economics and Finance* 23, pp. 1457-1460.
<https://core.ac.uk/download/pdf/82278969.pdf>
- Seifollahi, N. & Hossein, R. K. (2018). The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (15), 19-51.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7377526>
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. I., & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of vocational*

- behavior*, 100, 67-77.
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300143>
- Stefko, R., Bacik, R., Fedorko, R., Gavurova, B., Horvath, J., & Propper, M. (2017). Gender differences in the case of work satisfaction and motivation. *Polish Journal of Management Studies*, 16.
- file:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/Stefko_PJMS_2017_16_1_215.pdf
- Taheri, R. H., Miah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of working environment on job satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6).
- <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/643/362>
- Tamayo, P. (2016). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal*. [Tesis Doctoral, Universidad de Granada].
- <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/42600/25701289.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toribio-Roca, J. M., Luna-Andrade, K. M., Tasayco-Jala, A. A., y Torres-Amanqui, V. (2021). Satisfacción laboral y calidad docente en el Callao, Perú. *Warisata - Revista de Educación*, 3(9), 266–273.
- <https://revistawarisata.org/index.php/warisata/article/view/743>
- Vallellano, M. D. (2019) *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid].
- <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Wijk, K., Bergsten, E. L., & Hallman, D. M. (2020). Sense of coherence, health, well-being, and work satisfaction before and after implementing activity-based workplaces. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5250.
- <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/14/5250/htm>
- Yazicioğlu, I. y Kubilay, N. (2017) Analysing the relationship between job satisfaction and life satisfaction in terms of demographic variables: A research in accommodation businesses. / *Journal of Business Management and Economic Research Vol.1, Issue.1*, 2017 pp.39, 48
- https://www.jobmer.org/2017/Vol1_Issue1_article4_fulltext.pdf
- Ynocencio, Y. M., Córdova, K. C., Gonzales, H., Bravo, Y. y Colque, W. (2021).

Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 10(1), 521-531.

<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/530/231>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima Metropolitana durante el Covid 19														
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores											
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis general:	Variables 1: Clima organizacional											
<p>¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid - 19?</p>	<p>Precisar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid - 19</p>	<p>Existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una clínica privada de Lima metropolitana bajo la coyuntura del Covid - 19</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rango							
			Autorrealización	Reconocimiento Oportunidades de progreso en la Oportunidad de aprender y desarrollarse	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,28,29,20,21,22	Escala: Ordinal Nivel: Politémica Escala Likert (desde nunca hasta muy siempre)	Deficiente (22 - 43) Regular (46 - 65) Bueno (66 - 87) Óptimo (88 - 110)							
			Involucramiento laboral	El trabajador es considerado pieza clave para la empresa Compromiso de los trabajadores con la empresa compañeros										
			Supervisión	Apoyo constante del jefe inmediato en cualquier situación Evaluación del trabajador implementada para su mejora										
			Comunicación	Acceso a la información adecuada para el Se promueve la comunicación interna en la empresa										
			Condiciones Laborales	Remuneración óptima en comparación con otras empresas Tecnología y recursos óptimos en la empresa para facilitar el trabajo										
			Variable 2: Satisfacción laboral					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rango		
			Condiciones físicas y/o materiales.	Distribución física del ambiente que facilita la ejecución de las tareas. Entorno adecuado para la comunicación y desempeño de funciones				1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,28,29,20,21,22,23	Escala: Ordinal Nivel: Politémica Escala Likert (desde nunca hasta muy siempre)	Deficiente (23 - 45) Regular (46 - 68) Bueno (69 - 91) Óptimo (92 - 115)				
			Beneficios sociales y/o remunerativos	Remuneración económica baja en relación a las Inconformidad con lo que percibo económicamente										
			Políticas administrativas	Sensación de maltrato por parte de la empresa Sensación de explotación en la empresa										
Relaciones sociales	Agrado de trabajar con los compañeros Solidaridad entre pares Preferencia de tomar distancia con los compañeros													
Desarrollo personal	El trabajo fomenta el desarrollo de la persona como individuo o el desarrollo humano. El trabajo contribuye al desarrollo profesional													
Desarrollo de tareas	La tarea realizada por el colaborador es igual de importante que cualquier otra Sensación de utilidad al realizar las tareas													
Relación con autoridad	Jefes inmediatos comprensivos y empáticos Sensación de comodidad en relación con la autoridad inmediata													
Diseño de investigación:		Población y muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:								
Enfoque:	Cuantitativo	Población:	102	Técnicas:	Encuesta	Descriptiva:	Tablas de frecuencia							
Tipo:	Básica			Instrumento:	Cuestionario	Inferencial:	Prueba de normalidad Cronbach, Rho de Spearman							
Método:	Descriptivo													
Diseño:	No Experimental – transversal - correlacional													

Anexo 2. Matriz operacional de variables

Variabesde estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
Variable 1 Clima organizacional	Según Charry, el clima organizacional o también denominado laboral se basa en el constructo no tangible en el que se relaciona la percepción del trabajador con relación a su entorno dentro de la organización, causando una influencia significativa en su eficiencia dentro de ella (2018).	Conjunto de 5 dimensiones que abarcan las emociones que se generan dentro del ambiente laboral y se relacionan con la motivación, y que serán medidas en base a la escala de Likert, desde nunca hasta siempre.	Autorrealización	Oportunidades de progreso en la empresa.	Escala: Ordinal Nivel: Politómica Escala Likert (desde nunca hasta siempre)	Deficiente (22 - 43) Regular (46 - 65) Bueno (66 - 87) Óptimo (88 - 110)
				Oportunidad de aprender y desarrollarse		
			Involucramiento laboral	El trabajador es considerado pieza clave para la empresa		
				Compromiso de los trabajadores con la empresa		
			Supervisión	Apoyo constante del jefe inmediato en cualquier situación		
				Evaluación del trabajador implementada para su mejora		
			Comunicación	Acceso a la información adecuada para el cumplimiento del trabajo		
				Se promueve la comunicación interna en la empresa		
			Condiciones Laborales	Remuneración óptima en comparación con otras empresas		

				Tecnología y recursos óptimos en la empresa para facilitar el trabajo		
Variable 2 Satisfacción laboral	Según Mora y Mariscal, satisfacción laboral se determina por lo que el trabajador tiene preestablecido como sus propias expectativas y sus propias percepciones de la organización con las que serán de gran influencia en su motivación para con ella (2019).	Conjunto de 7 dimensiones que abarcan el estado emocional del trabajador ya sea de manera positiva o negativa en relación a como se siente en su trabajo, y que serán medidas en base a la escala de Likert, desde nunca hasta siempre.	Condiciones físicas y/o materiales.	Distribución física del ambiente que facilita la ejecución de las tareas.	Escala: Ordinal Nivel: Politómica Escala Likert (desde nunca hasta siempre)	Deficiente (23 - 45) Regular (46 - 68) Bueno (69 - 91) Óptimo (92 - 115)
				Entorno adecuado para la comunicación y desempeño de funciones		
			Beneficios sociales y/o remunerativos	Remuneración económica baja en relación a las funciones a su cargo		
				Inconformidad con lo que percibo económicamente		
			Políticas administrativas	Sensación de maltrato por parte de la empresa		
				Sensación de explotación en la empresa		
			Relaciones sociales	Agrado de trabajar con los compañeros		
				Solidaridad entre pares		
				Preferencia de tomar distancia con los compañeros		
			Desarrollo personal	El trabajo fomenta el desarrollo de la persona como individuo o el desarrollo humano.		
				El trabajo contribuye al desarrollo profesional		

			Desarrollo de tareas	La tarea realizada por el colaborador es igual de importante que cualquier otra	
				Sensación de utilidad al realizar las tareas	
			Relación con autoridad	Jefes inmediatos comprensivos y empáticos	
				Sensación de comodidad en relación con la autoridad inmediata	

Anexo 3. Evidencia de validez de contenido de Instrumentos

Experto 1

46757470

Ingrese el número de su Documento de Identidad

Apellidos y Nombres

Ingrese sus Apellidos y Nombres completos




Ingrese el código de la imagen

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VALERO GIL, HELEN PILAR DNI 46757470	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 29/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
VALERO GIL, HELEN PILAR DNI 46757470	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 24-10-2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
VALERO GIL, HELEN PILAR DNI 46757470	MAGÍSTER EN GERENCIA SOCIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO Fecha de diploma: 03/03/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2017 Fecha egreso: 08/10/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
1	Se presentan oportunidades de progreso dentro de la organización para sus trabajadores.	X		X		X		
2	La organización está interesada por los logros de sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los jefes de cada área manifiestan el reconocimiento por los logros de sus trabajadores	X		X		X		
4	Los trabajadores tienen la oportunidad de ser parte del proceso de definir los objetivos de la empresa.	X		X		X		
5	Las funciones que se realizan permiten el desarrollo profesional de los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa involucra al trabajador en el crecimiento y desarrollo de la organización a través de bonificaciones, promociones, ascensos y/o reconocimientos.	X		X		X		
7	Los trabajadores son considerados factores importantes para el éxito de la organización.	X		X		X		
8	Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa involucrándose en más actividades.	X		X		X		
9	Los trabajadores cooperan y se comunican entre sí para mejorar procesos y actividades para el crecimiento de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los jefes inmediatos ayudan a sus trabajadores para superar los obstáculos en el desarrollo de sus tareas y funciones.	X		X		X		
11	Los jefes promueven e implementan capacitaciones permanentes para todos los trabajadores.	X		X		X		
12	Los trabajadores reciben una preparación constante para realizar sus labores.	X		X		X		
13	Los jefes escuchan las alternativas, posiciones y propuestas de sus trabajadores para solucionar problemas.	X		X		X		
14	Se realizan evaluaciones continuas a los trabajadores para mejorar la eficiencia laboral.	X		X		X		

	DIMENSION 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Plataformas accesibles para recibir información adecuada	X		X		X		
16	La información fluye de manera orgánica dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
17	La interacción con los jefes inmediatos y superiores se da de manera óptima.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La organización cuenta con una remuneración atractiva en comparación con otras empresas.	X		X		X		
19	La remuneración que se brinda es acorde a las funciones y desempeño dentro de la organización.	X		X		X		
20	La organización es considerada como una buena alternativa para alcanzar calidad de vida óptima.	X		X		X		
21	Se dan mejoras continuas en relación a la tecnología y recursos dentro de la organización para mejorar las funciones de los trabajadores	X		X		X		
22	La organización implementa sistemas para el seguimiento y cumplimiento de las labores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicar el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Valero Gil, Helen Pilar **DNI: 46757470**

Especialidad del validador: **Especialidad en gestión y dirección de proyectos de desarrollo.**

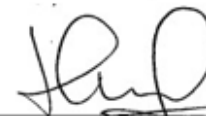
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

07 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones físicas y/o materiales.							
1	Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo que facilita la ejecución de las labores en la organización.	X		X		X		
2	Existen comodidades físicas para que los trabajadores realicen sus funciones de manera adecuada.	X		X		X		
3	El entorno laboral es agradable y beneficia la comunicación entre todos los trabajadores.	X		X		X		
4	El trabajador se encuentra en un ambiente ideal para desempeñar sus tareas en equipo.	X		X		X		
5	El ambiente laboral ofrece un espacio cómodo y adecuado a los trabajadores para realizar sus labores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios sociales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica que percibe no es la ideal en relación a la labor que efectúa.	X		X		X		
7	El salario permite cubrir las expectativas económicas de los trabajadores	X		X		X		
8	Los trabajadores se sienten inconformes con lo que perciben económicamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores se sienten maltratados por parte de la organización en diversos aspectos.	X		X		X		
10	Existe disgusto por el horario de trabajo por parte de los trabajadores.	X		X		X		
11	Los trabajadores se sienten explotados en relación a las condiciones laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los trabajadores se sienten a gusto trabajando con sus demás compañeros	X		X		X		
13	Los trabajadores se involucran y solidarizan o empatiza con los problemas de sus pares.	X		X		X		

14	Los trabajadores prefieren trabajar individualmente y desarrollar acciones o actividades que no sean en equipo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No
15	Los trabajadores sienten que su trabajo contribuye a su desarrollo como persona.	X		X		X	
16	El trabajo permite que los trabajadores se desarrollen profesionalmente	X		X		X	
17	Los trabajadores se sienten realizados con sus funciones.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Desarrollo de tareas	Si	No	Si	No	Si	No
18	Las diversas labores realizadas son tan valiosas e importantes como las demás.	X		X		X	
19	Los trabajadores se sienten realmente útiles para la organización al realizar sus funciones	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7: Relación con autoridad	Si	No	Si	No	Si	No
20	Los jefes de la organización tienden a ser comprensivos.	X		X		X	
21	Los jefes de la organización cuentan con buena disposición al momento de realizarles consultas	X		X		X	
22	Los trabajadores se llevan bien con sus jefes y eso mejora la eficiencia laboral	X		X		X	
23	Los jefes valoran y reconocen el esfuerzo de los trabajadores al realizar sus funciones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicar el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Valero Gil, Helen Pilar** **DNI: 46757470**

Especialidad del validador: **Especialidad en gestión y dirección de proyectos de desarrollo.**

07 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.



<p>RAMOS VERA, ROSARIO PILAR DNI 10233410</p>	<p>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>RAMOS VERA, ROSARIO PILAR DNI 10233410</p>	<p>SEGUNDA ESPECIALIDAD INVESTIGACION Y DIDACTICA EN EL AREA DE MATEMATICA, NIVEL DE EDUCACION SECUNDARIA DE EDUCACION BASICA REGULAR Fecha de diploma: 04/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL DE MONTERRICO <i>PERU</i></p>
<p>RAMOS VERA, ROSARIO PILAR DNI 10233410</p>	<p>DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
1	Se presentan oportunidades de progreso dentro de la organización para sus trabajadores.	X		X		X		
2	La organización está interesada por los logros de sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los jefes de cada área manifiestan el reconocimiento por los logros de sus trabajadores	X		X		X		
4	Los trabajadores tienen la oportunidad de ser parte del proceso de definir los objetivos de la empresa.	X		X		X		
5	Las funciones que se realizan permiten el desarrollo profesional de los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa involucra al trabajador en el crecimiento y desarrollo de la organización a través de bonificaciones, promociones, ascensos y/o reconocimientos.	X		X		X		
7	Los trabajadores son considerados factores importantes para el éxito de la organización.	X		X		X		
8	Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa involucrándose en más actividades.	X		X		X		
9	Los trabajadores cooperan y se comunican entre sí para mejorar procesos y actividades para el crecimiento de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los jefes inmediatos ayudan a sus trabajadores para superar los obstáculos en la organización.	X		X		X		
11	Los jefes promueven e implementan capacitaciones permanentes para todos los trabajadores.	X		X		X		
12	Los trabajadores reciben una preparación constante para realizar sus labores.	X		X		X		
13	Los jefes escuchan las alternativas, posiciones y propuestas de sus trabajadores para solucionar problemas.	X		X		X		
14	Se realizan evaluaciones continuas a los trabajadores para mejorar la eficiencia laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Plataformas accesibles para recibir información adecuada	X		X		X	
16	La información fluye de manera orgánica dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
17	La interacción con los jefes inmediatos y superiores se da de manera óptima.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales		Si	No	Si	No	Si	No
18	La organización cuenta con una remuneración atractiva en comparación con otras empresas.	X		X		X	
19	La remuneración que se brinda es acorde a las funciones y desempeño dentro de la organización.	X		X		X	
20	La organización es considerada como una buena alternativa para alcanzar calidad de vida laboral óptima.	X		X		X	
21	Se dan mejoras continuas en relación a la tecnología y recursos dentro de la organización para mejorar las funciones de los trabajadores	X		X		X	
22	La organización implementa sistemas para el seguimiento y cumplimiento de las labores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ramos Vera, Rosario Pilar DNI:10233410

Especialidad del validador: Dra. en Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 07 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones físicas y/o materiales.							
1	Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo que facilita la ejecución de las labores en la organización.	X		X		X		
2	Existen comodidades físicas para que los trabajadores realicen sus funciones de manera adecuada.	X		X		X		
3	El entorno laboral es agradable y beneficia la comunicación entre todos los trabajadores. .	X		X		X		
4	El trabajador se encuentra en un ambiente ideal para desempeñar sus tareas en equipo.	X		X		X		
5	El ambiente laboral ofrece un espacio cómodo y adecuado a los trabajadores para realizar sus labores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios sociales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica que percibe no es la ideal en relación a la labor que efectúa.	X		X		X		
7	El salario permite cubrir las expectativas económicas de los trabajadores	X		X		X		
8	Los trabajadores se sienten inconformes con lo que perciben económicamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores se sienten maltratados por parte de la organización en diversos aspectos.	X		X		X		
10	Existe disgusto por el horario de trabajo por parte de los trabajadores.	X		X		X		
11	Los trabajadores se sienten explotados en relación a las condiciones laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los trabajadores se sienten a gusto trabajando con sus demás compañeros	X		X		X		
13	Los trabajadores se involucran y solidarizan o empatiza con los problemas de sus pares.	X		X		X		

14	Los trabajadores prefieren trabajar individualmente y desarrollar acciones o actividades que no sean en equipo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Desarrollo personal		Si	No	Si	No	Si	No
15	Los trabajadores sienten que su trabajo contribuye a su desarrollo como persona.	X		X		X	
16	El trabajo permite que los trabajadores se desarrollen profesionalmente	X		X		X	
17	Los trabajadores se sienten realizados con sus funciones.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Desarrollo de tareas		Si	No	Si	No	Si	No
18	Las diversas labores realizadas son tan valiosas e importantes como las demás.	X		X		X	
19	Los trabajadores se sienten realmente útiles para la organización al realizar sus funciones	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Relación con autoridad		Si	No	Si	No	Si	No
20	Los jefes de la organización tienden a ser comprensivos.	X		X		X	
21	Los jefes de la organización cuentan con buena disposición al momento de realizarles consultas	X		X		X	
22	Los trabajadores se llevan bien con sus jefes y eso mejora la eficiencia laboral	X		X		X	
23	Los jefes valoran y reconocen el esfuerzo de los trabajadores al realizar sus funciones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ramos Vera, Rosario Pilar DNI:10233410

Especialidad del validador: Dra. en Educación

Lima 07 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Experto 3

REGISTRO NACIONAL DE		Aplicativo	Guía	✕
<u>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</u>				
	RAMOS VERA, PATRICIA MARIA DNI 10752275	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	▲
	RAMOS VERA, PATRICIA MARIA DNI 10752275	SEGUNDA ESPECIALIDAD INVESTIGACION Y DIDACTICA EN EL AREA DE MATEMATICA, NIVEL DE EDUCACION SECUNDARIA DE EDUCACION BASICA REGULAR Fecha de diploma: 04/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL DE MONTERRICO <i>PERU</i>	
	RAMOS VERA, PATRICIA MARIA DNI 10752275	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>	▼

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
1	Se presentan oportunidades de progreso dentro de la organización para sus trabajadores.	X		X		X		
2	La organización está interesada por los logros de sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los jefes de cada área manifiestan el reconocimiento por los logros de sus trabajadores	X		X		X		
4	Los trabajadores tienen la oportunidad de ser parte del proceso de definir los objetivos de la empresa.	X		X		X		
5	Las funciones que se realizan permiten el desarrollo profesional de los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa involucra al trabajador en el crecimiento y desarrollo de la organización a través de bonificaciones, promociones, ascensos y/o reconocimientos.	X		X		X		
7	Los trabajadores son considerados factores importantes para el éxito de la organización.	X		X		X		
8	Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa involucrándose en más actividades.	X		X		X		
9	Los trabajadores cooperan y se comunican entre sí para mejorar procesos y actividades para el crecimiento de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los jefes inmediatos ayudan a sus trabajadores para superar los obstáculos en la organización.	X		X		X		
11	Los jefes promueven e implementan capacitaciones permanentes para todos los trabajadores.	X		X		X		
12	Los trabajadores reciben una preparación constante para realizar sus labores.	X		X		X		
13	Los jefes escuchan las alternativas, posiciones y propuestas de sus trabajadores para solucionar problemas.	X		X		X		
14	Se realizan evaluaciones continuas a los trabajadores para mejorar la eficiencia laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Plataformas accesibles para recibir información adecuada	X		X		X	
16	La información fluye de manera orgánica dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
17	La interacción con los jefes inmediatos y superiores se da de manera óptima.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No
18	La organización cuenta con una remuneración atractiva en comparación con otras empresas.	X		X		X	
19	La remuneración que se brinda es acorde a las funciones y desempeño dentro de la organización.	X		X		X	
20	La organización es considerada como una buena alternativa para alcanzar calidad de vida laboral óptima.	X		X		X	
21	Se dan mejoras continuas en relación a la tecnología y recursos dentro de la organización para mejorar las funciones de los trabajadores	X		X		X	
22	La organización implementa sistemas para el seguimiento y cumplimiento de las labores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAMOS VERA PATRICIA MARÍA **DNI: 10752275**

Especialidad del validador: DRA. EN EDUCACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

07 de MAYO del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones físicas y/o materiales.							
1	Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo que facilita la ejecución de las labores en la organización.	X		X		X		
2	Existen comodidades físicas para que los trabajadores realicen sus funciones de manera adecuada.	X		X		X		
3	El entorno laboral es agradable y beneficia la comunicación entre todos los trabajadores. .	X		X		X		
4	El trabajador se encuentra en un ambiente ideal para desempeñar sus tareas en equipo.	X		X		X		
5	El ambiente laboral ofrece un espacio cómodo y adecuado a los trabajadores para realizar sus labores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios sociales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica que percibe no es la ideal en relación a la labor que efectúa.	X		X		X		
7	El salario permite cubrir las expectativas económicas de los trabajadores	X		X		X		
8	Los trabajadores se sienten inconformes con lo que perciben económicamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores se sienten maltratados por parte de la organización en diversos aspectos.	X		X		X		
10	Existe disgusto por el horario de trabajo por parte de los trabajadores.	X		X		X		
11	Los trabajadores se sienten explotados en relación a las condiciones laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los trabajadores se sienten a gusto trabajando con sus demás compañeros	X		X		X		
13	Los trabajadores se involucran y solidarizan o empatiza con los problemas de sus pares.	X		X		X		
14	Los trabajadores prefieren trabajar individualmente y desarrollar acciones o actividades que no sean en equipo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Los trabajadores sienten que su trabajo contribuye a su desarrollo como persona.	X		X		X		
16	El trabajo permite que los trabajadores se desarrollen profesionalmente	X		X		X		
17	Los trabajadores se sienten realizados con sus funciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Desarrollo de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las diversas labores realizadas son tan valiosas en importantes como las demás.	X		X		X		
19	Los trabajadores se sienten realmente útiles para la organización al realizar sus funciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Relación con autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los jefes de la organización tienden a ser comprensivos.	X		X		X		
21	Los jefes de la organización cuentan con buena disposición al momento de realizarles consultas	X		X		X		
22	Los trabajadores se llevan bien con sus jefes y eso mejora la eficiencia laboral	X		X		X		
23	Los jefes valoran y reconocen el esfuerzo de los trabajadores al realizar sus funciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Se encuentra suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAMOS VERA PATRICIA MARÍA DN: 10752275

Especialidad del validador: DRA. EN EDUCACIÓN

07 de MAYO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

OFICINA ADMINISTRATIVA:

INSTRUCCIONES: Coloque una X en la respuesta que considere.

N°	ÍTEM	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	EN OCASIONES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
1	Se presentan oportunidades de progreso dentro de la organización para sus trabajadores.					
2	La organización está interesada por los logros de sus trabajadores.					
3	Los jefes de cada área manifiestan el reconocimiento por los logros de sus trabajadores					
4	Los trabajadores tienen la oportunidad de ser parte del proceso de definir los objetivos de la empresa.					
5	Las funciones que se realizan permiten el desarrollo profesional de los trabajadores					
6	Las funciones que se realizan permiten el desarrollo profesional de los trabajadores					
7	Los trabajadores son considerados factores importantes para el éxito de la organización.					
8	Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa involucrándose en más actividades.					
9	Los trabajadores cooperan y se comunican entre sí para mejorar procesos y actividades para el crecimiento de la empresa					
10	Los jefes inmediatos ayudan a sus trabajadores para superar los obstáculos en la organización					
11	Los jefes inmediatos ayudan a sus trabajadores para superar los obstáculos en la organización					
12	Los trabajadores reciben una preparación constante para realizar sus labores.					
13	Los jefes escuchan las alternativas, posiciones y propuestas de sus trabajadores para solucionar problemas.					
14	Se realizan evaluaciones continuas a los trabajadores para mejorar la eficiencia laboral					
15	Plataformas accesibles para recibir información adecuada					
16	La información fluye de manera orgánica dentro de mi área de trabajo.					
17	La interacción con los jefes inmediatos y superiores se da de manera óptima.					
18	La organización cuenta con una remuneración atractiva en comparación con otras empresas.					
19	La remuneración que se brinda es acorde a las funciones y desempeño dentro de la organización.					
20	La organización es considerada como una buena alternativa para alcanzar calidad de vida laboral óptima.					
21	Se dan mejoras continuas en relación a la tecnología y recursos dentro de la organización para mejorar las funciones de los trabajadores					
22	La organización implementa sistemas para el seguimiento y cumplimiento de las labores.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OFICINA ADMINISTRATIVA:

INSTRUCCIONES: Coloque una X en la respuesta que considere.

N°	ÍTEM	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	EN OCASIONES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
1	Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo que facilita la ejecución de las labores en la organización.					
2	Existen comodidades físicas para que los trabajadores realicen sus funciones de manera adecuada					
3	El entorno laboral es agradable y beneficia la comunicación entre todos los trabajadores.					
4	El trabajador se encuentra en un ambiente ideal para desempeñar sus tareas en equipo.					
5	El ambiente laboral ofrece una gran comodidad a los trabajadores para realizar sus labores					
6	La remuneración económica que percibe no es la ideal en relación a la labor que efectúa.					
7	El salario permite cubrir las expectativas económicas de los trabajadores					
8	Los trabajadores se sienten inconformes con lo que perciben económicamente					
9	Los trabajadores se sienten maltratados por parte de la organización en diversos aspectos.					
10	Existe disgusto por el horario de trabajo por parte de los trabajadores					
11	Los trabajadores se sienten explotados en relación a las condiciones laborales					
12	Los trabajadores se sienten a gusto trabajando con sus demás compañeros.					
13	Los trabajadores se involucran y solidarizan o empatiza con los problemas de sus pares					
14	Los trabajadores prefieren trabajar individualmente y desarrollar acciones o actividades que no sean en equipo.					
15	Los trabajadores sienten que su trabajo contribuye a su desarrollo como persona.					
16	El trabajo permite que los trabajadores se desarrollen profesionalmente					
17	Los trabajadores se sienten realizados con sus funciones					
18	Las diversas labores realizadas son tan valiosas en importantes como las demás.					
19	Los trabajadores se sienten realmente útiles para la organización al realizar sus funciones					
20	Los jefes de la organización tienden a ser comprensivos.					
21	Los jefes de la organización cuentan con buena disposición al momento de querer realizarles consultas					
22	Los trabajadores se llevan bien con sus jefes y eso mejora la eficiencia laboral					
23	Los jefes valoran y reconocen el esfuerzo de los trabajadores al realizar sus funciones					



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ PARODI RAUL ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA DURANTE EL COVID 19", cuyo autor es CHERRE RUIZ DANIEL ORLANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ PARODI RAUL ALFREDO DNI: 18111923 ORCID 0000-0002-1667-9594	Firmado digitalmente por: RAMENDEZ el 11-08- 2022 05:02:20

Código documento Trilce: TRI - 0386692