



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CLÍNICA SANTO DOMINGO, DISTRITO AYACUCHO,  
2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora**

**OJEDA CARO, NELY SALOME**

**ORCID: 0000-0003-2125-1848**

**Asesor**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**AYACUCHO-PERÚ**

**2023**

## **Equipo de Trabajo**

### **AUTORA**

Ojeda Caro, Nely Salomé

ORCID: 0000-0003-2125-1848

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,  
Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-59-28

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Canchari Quispe, Alicia  
ORCID: 0000-0001-6176-191X  
**Presidente**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen  
ORCID: 0000-0003-2177-5676  
**Miembro**

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
ORCID: 0000-0002-7575-3571  
**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
ORCID: 0000-0002-6399-59-28  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por protegerme hasta ahora, por darme salud y las fuerzas para superar todos los problemas y obstáculos a lo largo de mi vida, por proteger a mis hijos, a mi familia y por ser el Ser Supremo de todo lo que realmente existe.

A mi asesor de tesis Dr. Reinerio Centurión, por su paciencia y sugerencias para el logro de la tesis.

A mi señor padre por el apoyo económico, a mi señora madre por el apoyo moral, a mi amado esposo y mis hijos por sus consejos y aliento para concluir con mis estudios superiores y el presente trabajo.

Y a todo el personal de la Clínica, por darme las facilidades a efectos de cumplir con mis actividades académicas y permitirme lograr este sueño de culminar mi carrera.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico con todo mi corazón a mis padres por su constante apoyo, a mi amado esposo y confidente por su paciencia, a mis amados hijos por sus palabras de aliento; porque son mi motor y motivo y a toda mi familia por su constante apoyo moral para culminar este trabajo y mis estudios superiores.

## CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....	15
III. HIPÓTESIS .....	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de la investigación .....	33
4.2. La población y muestra .....	35
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de análisis.....	39
4.6. Matriz de consistencia.....	43
4.7. Principios éticos .....	44
V. RESULTADOS .....	45
5.1 Resultados .....	45
5.2 Análisis de Resultados .....	59
VI. CONCLUSIONES .....	63

VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
Anexos .....	71
Anexo 1: Cronograma de Actividades.....	72
Anexo 2: Presupuesto .....	73
Anexo 3: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación .....	74
Anexo 4: Carta Autorizando realizar el proyecto de investigación.....	75
Anexo 5: Consentimiento informado .....	77
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.....	79
Anexo 7. Instrumento de Validación .....	85
Anexo 8: Tabla de tabulación.....	101
Anexo 9: Figuras .....	102
Anexo 10: Turnitin.....	121

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos Generales de los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. ....	45
<b>Tabla 2.</b> Relación de la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. ....	46
<b>Tabla 3.</b> Relación de la recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. ....	48
<b>Tabla 4.</b> Relación de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. ....	50
<b>Tabla 5.</b> Validez de Contenido del instrumento que mide la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral .....	52
<b>Tabla 6.</b> Prueba de normalidad .....	53
<b>Tabla 7.</b> Escala de Correlación .....	54
<b>Tabla 8.</b> Prueba de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. ....	55
<b>Tabla 9.</b> Prueba de correlación entre la estructura y la satisfacción laboral .....	56
<b>Tabla 10.</b> Prueba de correlación entre la recompensa y la satisfacción laboral. ....	57
<b>Tabla 11.</b> Prueba de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. ....	58

## Índice de Figuras

Figura 1. Información de género del personal de la clínica.....	102
Figura 2. Información de edad del personal de la clínica. ....	102
Figura 3. Información del Grado de Instrucción del personal de la Clínica .....	103
Figura 4. La clínica tiene claramente definidas sus funciones y responsabilidades	103
Figura 5. Conoce claramente las políticas (funciones) de la empresa .....	104
Figura 6. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica.....	104
Figura 7. Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones .....	105
Figura 8. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones.....	105
Figura 9. Los directivos se preocupan por el cumplimiento de las normas .....	106
Figura 10. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda al trabajador ascender .....	106
Figura 11. La clínica brinda capacitaciones para mejorar sus actividades .....	107
Figura 12. El personal es reconocido públicamente según su desempeño en el trabajo .....	107
Figura 13. En la clínica hay muchísima crítica.....	108
Figura 14. La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error .....	108
Figura 15. La clínica recompensa con días de descanso por sobre horas laboradas	109
Figura 16. En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores.....	109
Figura 17. La clínica tiene un clima de trabajo agradable y sin tensiones .....	110
Figura 18. Es bastante difícil a conocer a un compañero de trabajo .....	110
Figura 19. Los trabajadores tienen a ser fríos y reservados entre sí .....	111
Figura 20. La relación entre jefe inmediato y trabajador tiende a ser agradable .....	111

Figura 21. En la clínica prima el respeto entre compañeros .....	112
Figura 22. Está satisfecho con la libertad que tiene para elegir su método de trabajo .....	112
Figura 23. Está satisfecho con las oportunidades para demostrar sus habilidades ..	113
Figura 24. Está satisfecho con el reconocimiento que obtiene por un buen trabajo	113
Figura 25. Está satisfecho con la cantidad de responsabilidad que le confían .....	114
Figura 26. Está satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias.....	114
Figura 27. Está satisfecho con las oportunidades de promoción con las que cuenta	115
Figura 28. Le gusta el trabajo que realiza .....	115
Figura 29. Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.....	116
Figura 30. Está satisfecho con el salario que recibe .....	116
Figura 31. Está satisfecho con las condiciones físicas del lugar de trabajo.....	117
Figura 32. Está satisfecho con sus compañeros de trabajo .....	117
Figura 33. Está satisfecho con el trato de su jefe inmediato.....	118
Figura 34. Está satisfecho como su jefe le apoya y explica sus tareas que realiza..	118
Figura 35. Está satisfecho con la jornada de trabajo.....	119
Figura 36. Está satisfecho con la seguridad en el trabajo .....	119
Figura 37. Su jefe inmediato y compañeros valoran el esfuerzo que realiza.....	120

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Demostrar cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022, identificándose el enunciado ¿Cómo se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022? Se utilizó la metodología: nivel descriptivo y correlacional, tipo cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. El instrumento de aplicación fue un cuestionario que estuvo compuesto con 5 puntos con escala de valoración de Likert, basado en 34 preguntas mediante la técnica de la encuesta, la población de estudio lo constituyó 23 trabajadores, donde la muestra fue censal. Para la demostración de los resultados, se utilizó la técnica estadística de Prueba de rho Spearman, donde se halló que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.749, por lo que se admitió la hipótesis y el objetivo general de esta investigación que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022; y que dicha correlación fue positiva y significativamente alta. Finalmente, se ha concluido que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan significativa y positivamente, demostrando que cuanto más motivados, cuanto más adecuado sea el clima organizacional, la satisfacción del trabajador será positiva.

**Palabras Clave:** clima organizacional, clínica, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to demonstrate how the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the company Clínica Santo Domingo, Ayacucho district, 2022 are related, identifying the statement How is the organizational climate related to the job satisfaction of the workers of the Santo Domingo Clinic company, Ayacucho district, 2022? The methodology was used: descriptive and correlational level, quantitative type and non-experimental cross-sectional design. The application instrument was a questionnaire that was composed of 5 points with a Likert assessment scale, based on 34 questions using the survey technique, the study population consisted of 23 workers, where the sample was census. For the demonstration of the results, the statistical technique of the Spearman rho test was used, where it was found that the value of sig. (bilateral) was equivalent to 0.000 and the correlation coefficient equal to 0.749, so the hypothesis and the general objective of this research that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Santo Domingo Clinic, Ayacucho district, was accepted, 2022; and that said correlation was highly and significantly positive. Finally, it has been concluded that the organizational climate and job satisfaction are significantly and positively related, demonstrating that the more motivated, the more appropriate the organizational climate, the worker satisfaction will be positive.

**Keywords:** organizational climate, clinic, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se ha convertido en un concepto muy importante tanto para las empresas privadas como para las públicas ya que permite desarrollar sus actividades laborales en un ambiente de confianza y satisfacción en sus colaboradores con un sentido de compromiso, pertenencia y productividad. Son conscientes de la importancia que es conservar un buen clima en la organización porque influirá en el desempeño de los trabajadores debidamente motivados, buenas actitudes, productivos y sobre todo satisfechos laboralmente, encaminamos a un mejoramiento continuo.

El Organismo Mundial de la Salud menciona que un entorno de trabajo saludable “será un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la institución, donde existan buenas condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protejan y promuevan la salud y la seguridad” (OMS, 1999).

Un ambiente cómodo y adecuado facilita la comunicación, las relaciones personales entre los colaboradores de la organización, mejora las actitudes y comportamientos, mejora el estado anímico, físico y mental de los empleados, mejora la gestión de los equipos de trabajo, están motivados, genera vínculos sólidos del recurso humano y un mayor esfuerzo enfocados a cumplir los objetivos de la organización para su desarrollo y crecimiento como también logran una conexión con sus clientes en este caso con los pacientes, usuarios internos y usuarios externos.

A nivel internacional de acuerdo a múltiples estudios realizados la satisfacción laboral de los trabajadores muestran diferencias importantes por ejemplo en algunos países de Europa, Dinamarca y Austria revelan que presentan una alta satisfacción

laboral llegando a un 66%, a diferencia de la realidad de Estados Unidos, que ha presentado un descenso en una década llegando inclusive al 50% de insatisfacción, con ello son claros los resultados que mientras el trabajador esté bien pagado o tenga mayor salario, mayor es el nivel de satisfacción (Montoya Cáceres, Beiiio-Escamlila, & Bermudez Jara, 2017)

Por otro lado, a nivel de Sudamérica en los países como Brasil, Argentina y Chile, en comparación con los países europeos, se concluyó que el elemento principal de la satisfacción laboral no son los salarios, ni los bonos ni mucho menos los beneficios extra salariales, sino la naturaleza del trabajo, siendo el país vecino Chile el que más destaca respecto a satisfacción de sus trabajadores, superando a los países colindantes, constituyéndose en un referente para los mismos (Montoya, et al 2017)

Asimismo, a nivel nacional de acuerdo a estudios realizados, en el Perú las organizaciones públicas y privadas vienen atravesando cambios en forma permanente y muy complejos, que tienen que ver mucho con las actitudes, comportamientos y desempeño de sus trabajadores, lo cual afecta enormemente en el desarrollo de las actividades de dichas organizaciones, incumpliendo con el logro de sus objetivos, además que repercute en las condiciones laborales y esto se desprende de una encuesta nacional realizada por el INEI en el año 2021, cuyos resultados arrojaron que un 45% de trabajadores no se sienten contentos en sus centros de trabajo y los motivos de ello eran por problemas de clima de trabajo generando así una insatisfacción y una pésima producción de las empresas por el mal desempeño de la parte operaria al no cumplir sus objetivos empresariales (Amasifuen, Cárdenas, & Troya, 2022)

En el plano local, la Clínica Santo Domingo de Ayacucho centra sus actividades en el sector de salud, que es la de brindar atención médica especializada con personal

médico especialista calificado, así como cuenta también con personal de enfermería, técnico en enfermería, obstetras, administrativos y personal de limpieza. Tiene buena construcción y equipos adecuados de última tecnología y generación. Sus clientes son usuarios que acuden con diagnósticos clínicos diversos, esperando recibir adecuada atención médica y ser curados de sus dolencias y por ende encontrar esa satisfacción por la atención brindada. Su rango de atención es un promedio de 20 pacientes por día en los diferentes servicios de la clínica, siendo su importante campo de acción la atención ambulatoria o consulta externa, ayuda diagnóstica como laboratorio y ecografías, ayudas preventivas en ozonoterapias, tópicos entre otros.

Sin embargo, no todo es perfecto siempre, el clima organizacional en la Clínica Santo Domingo no es del todo adecuado ya que se perciben algunos comentarios negativos por parte de algunos trabajadores por la forma cómo los dueños están administrando la clínica, se percibe trabajadores desmotivados, baja productividad, actitudes negativas, trato frío, no saludan, falta de diálogo entre ellos, no dan razón, algunos trabajadores no todos, desconocen las políticas de gestión de la empresa, los cuales se ven reflejados en los servicios y atención brindados en la clínica. En ese sentido se requiere tener un entorno con un clima organizacional adecuado, donde el personal se sienta seguro, satisfecho de trabajar en armonía, mental y físicamente bien, con la finalidad de brindar servicios óptimos con la integridad profesional y técnica que los debe caracterizar.

Ante esta problemática, nace esta investigación con el enunciado ¿Cómo se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022?

Para tal efecto se planteó el siguiente objetivo general: Demostrar cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. Teniendo como objetivos específicos los siguientes:

- a) Determinar cómo la estructura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.
- b) Determinar cómo la recompensa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.
- c) Determinar cómo las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Los resultados de esta investigación se justificaron teóricamente, basados en trabajos similares a nivel local, nacional e internacional, ya que permitieron el análisis y un amplio conocimiento con respecto a cada una de las variables de estudio, tanto de forma independiente como relacionadas y contribuyeron para mejorar las gestiones organizacionales y por ende su productividad.

Se justificaron metodológicamente, porque para elaborar esta investigación, se utilizó metodología que fueron usados por otros investigadores que profundizaron el estudio de esta línea de investigación y que describieron las variables estudiadas y por el ámbito de estudio en el sector salud, y que fue aplicable a estudios en estos entornos laborales y los resultados se generalizaron a instituciones similares.

Se justificaron prácticamente, porque fueron de gran ayuda para generar estrategias en la toma de decisiones con el fin de lograr mejoras, brindar ambientes laborales adecuados y favorables que tengan repercusión en el buen desempeño del

colaborador y lograr la satisfacción laboral más aún, tratándose de una institución privada que brinda servicios de salud y por ende el incremento de sus recursos económicos.

Los resultados de esta investigación se justificaron socialmente, por que aportaron a los diferentes establecimientos privados de salud, las estrategias que permitan generar un adecuado ambiente laboral y por ende la satisfacción laboral de sus trabajadores, con desempeños productivos para brindar atenciones con calidad y calidez a los usuarios que acuden y buscan una buena atención y un servicio eficiente.

Las referencias teóricas respecto a las variables materias de estudio fueron orientadas básicamente a los trabajadores y fueron explicadas en el siguiente capítulo, el cual se hace mención de un preciso marco teórico que permitió una mejor comprensión.

Respecto a la metodología, se utilizó el nivel descriptivo y correlacional, de tipo cuantitativo, siendo el diseño no experimental de forma transversal. El instrumento de aplicación fue a través de un cuestionario compuesto con 5 puntos con escala de valoración de Likert, basado en 34 preguntas mediante la técnica de la encuesta y la población de estudio lo constituyeron 23 trabajadores.

Se ha evidenciado en la tabla 8 donde muestra que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se halló que el valor del sig. (bilateral) fue igual a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.749, por lo que se admitió la hipótesis y objetivo general de la presente investigación que indica que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho,

2022; y que dicha correlación es significativamente y positivamente alta, según la tabulación de los datos.

Dicho esto, la gestión del capital humano, es un asunto primario e importante para las organizaciones en nuestros tiempos, sin embargo, bien gestionados pueden ser la estrategia para potenciar al máximo los conocimientos, la experiencia y las competencias, donde conlleva al logro de los objetivos empresariales y productividad de la misma.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Del Angel Salazar y otros (2019) en su artículo científico *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Salud*, señalan que los trabajadores de la salud son personas que prestan apoyo a la gestión clínica-asistencial y proveen los servicios con condiciones de trabajo que influyen en su salud y vida. Por lo que establecieron el Objetivo: Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud. Métodos: Se realizó un estudio transversal analítico de correlación en una unidad de medicina familiar. El tamaño de la muestra fue de 182 trabajadores, quienes contestaron la Escala de Clima Organizacional integrada por las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral integrado por los factores de satisfacción relacionado con la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción laboral intrínseca. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes. Resultados: La mayoría presentó clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46.2%). Se encontró una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ). Discusión: La correlación fue semejante a otros estudios, indicando que, a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Conclusiones: Se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud.

Fierro (2022) en su tesis *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la ciudad de Quito*, tiene como objetivo establecer la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito, para cumplir con este objetivo se aplicaron dos reactivos psicológicos (Cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y Escala del clima laboral CL-SPC), para evaluar las diferencias de las percepciones que tienen los participantes en la investigación. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo no experimental con un corte transversal, la muestra poblacional está conformada por 70 médicos y enfermeras de centros de salud público y privado de la ciudad de Quito. Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan una correlación significativa entre las variables planteadas. Se logró identificar que la satisfacción laboral es mayor en el sector privado que en el público, de igual manera, la variable que representa al clima organizacional es mayor en el sector privado que el público. Asimismo, se obtuvo un alto índice de satisfacción laboral dentro de la población estudiada, y a su vez se evidenció que los trabajadores se sienten satisfechos con el clima organizacional.

Franco (2020) en su tesis *Entorno laboral saludable y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio polivalente del Sanatorio Concordia, Entre Ríos. Enero-Abril, 2020*, planteó como Objetivos: Producir información relevante sobre el entorno laboral saludable y analizar el nivel de satisfacción laboral

de los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de clínica polivalente del Sanatorio Concordia, institución de segundo nivel de atención de la ciudad de Concordia, Entre Ríos. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con abordaje mixto. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó como guía el cuestionario Font-Roja, se realizaron entrevistas abiertas y observación participante como técnicas de recolección de datos complementarias, se utilizó la matriz FODA para analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral. Resultados: Se describe el perfil de los profesionales en términos sociodemográficos y laborales y los factores que influyen en la satisfacción del personal de salud. Se identifican problemas vinculados con la sobrecarga laboral; la interacción y comunicación interservicios e inter-equipos; falta de oportunidad de ascensos, inexistencia de plan de carrera, no hay dirección estratégica de enfermería -mandos intermedios-, superposición de tareas y modalidades de contratación precarias. Los resultados de este trabajo muestran que la población estudiada presenta un nivel medio de satisfacción laboral. El entorno laboral es percibido en términos de estructura física como poco adecuado para el trabajo y para la salud física. Se recomienda para la mejora de la gestión la implementación de entornos laborales saludables que tengan en cuenta los aspectos de salud psicosocial, infraestructura, los recursos personales de los y las trabajadoras y la inserción de la organización en la comunidad. Además, las propuestas de intervención deben realizarse planteando un abordaje multidimensional que permita captar las dimensiones biológicas, psicológicas, culturales y sociales relacionadas con la experiencia de salud/enfermedad/ muerte que afronta el personal en su labor diaria, características que hacen que el colectivo deba ser evaluado de forma particular y única en relación con otras profesiones. Se concluye que la

satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno que se encuentra condicionado a factores extrínsecos, que están vinculados con el entorno laboral e intrínsecos que afecta no solo el desempeño laboral sino también la calidad de los servicios prestados.

Santa De La Torre & Sandoval Messa (2019) en su tesis *Medición del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la IPS privada Clínica de Rehabilitación del Valle S.A. localizada en Tuluá – Valle*, establece como objetivo general Identificar su clima organizacional, Conocer a fondo las necesidades y expectativas de los trabajadores, de esta manera determinamos la metodología de trabajo más apropiada buscando analizar el grado de motivación existente del personal. Para la medición y estudio, nos enfocamos en el modelo de medición de clima organizacional aportado por Álvaro Zapata Domínguez y Mónica García Solarte que miden el ambiente organizacional, su instrumento es un formulario que consta de 27 dimensiones: Misión, Plan Estratégico de Desarrollo, Estructura Organizacional, Comunicación Participativa, Infraestructura, Cooperación, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Inducción y Capacitación, Reconocimiento, Motivación, Compensación, Desarrollo Personal y Profesional, Higiene y Salud Ocupacional, Evaluación del Desempeño, Autoevaluación, Socialización, Balance Vida-Trabajo, Ética, Normas, Procesos y Procedimientos, Libre Asociación, Solución de Conflictos, Identidad, Grupos Informales, Trabajo en Equipo e Información. Los Datos recogidos y resultados hallados durante el trabajo de campo nos permiten plantear un plan de mejoramiento continuo del clima organizacional en la Clínica de Rehabilitación del Valle S.A.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Evaristo Islachin (2020) en su tesis *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Lima, 2020*, estableció que el objetivo es identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Clínica de Lima, 2020. El estudio presenta una metodología de enfoque cuantitativo, el tipo de diseño fue descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal. Los resultados encontrados en el estudio fueron el 86.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el clima organizacional es adecuado en su centro de labores, el 48.1% de los trabajadores con satisfacción laboral mencionan que regularmente participan en la elaboración de objetivos y acciones de la institución, el 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente están comprometidos con la organización, el 55.8% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el supervisor pocas veces brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 42.3% de los trabajadores satisfechos respondieron que pocas veces en la oficina donde laboran la información fluye adecuadamente y el 48.1% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente los compañeros trabajan en equipo. Llegando a la conclusión que existe relación significativa ( $p=0.002$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Clínica de Lima 2020.

Hermenegildo Burgos (2018) en su tesis *Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de La Esperanza en el año 2016*, tuvo como objetivo principal determinar el Grado de satisfacción laboral de los Cirujanos Dentistas de consultorios privados del distrito de La

Esperanza, provincia de Trujillo, Región La Libertad durante el año 2016; el estudio realizado fue de tipo observacional, descriptivo de corte transversal. El Grado de satisfacción laboral de los Cirujanos Dentistas que laboran en consultorio privado del distrito de La Esperanza, se relacionó con el grupo etario y sexo. Se dividieron los resultados en tres niveles: bajo, medio y alto. En general, el 63.9% de los Cirujanos Dentistas se encuentran con un grado de satisfacción alto y el 36.1% tiene satisfacción media. En el grupo etario; La satisfacción laboral es alta y encontramos que cada grupo supera el 60%, y está dado entre las edades de 25-35 años (65.5%) y en los Cirujanos Dentistas de 47+ años (66.7%). En cuanto a sexo; La satisfacción laboral es alta ya que los hombres tienen (65.2%) y las mujeres (63.9%). Llegando a la conclusión que el Grado de Satisfacción laboral de los cirujanos dentistas en consultorio privado del distrito de La Esperanza en el año 2016, fue alto (63.9%). El grado de satisfacción laboral en cirujano dentistas de 25-35 años de edad (65.5%) y de 47+ años de edad (66.7%) fue alto. El grado de satisfacción laboral en cirujano dentistas tanto en hombres (65.2%) como en mujeres (63.9%) fue alto.

Vera Mory (2021) en su tesis *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021*, estableció como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021. El abordaje de la tesis es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, transversal y diseño no experimental. El estudio estuvo conformado por una población de 72 participantes a quienes se le aplicó dos cuestionarios (escala de Clima Organizacional y Escala de Satisfacción Laboral), cuya validez se determinó mediante

juicio de expertos con un 100% y para la confiabilidad se obtuvo un alfa de Crombach de 1.01 para el cuestionario de Clima Organizacional y 0.82 para el cuestionario de Satisfacción Laboral, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados fueron procesados y analizados a través del programa SPSS versión 26, presentándose en tablas estadísticas y figuras. Teniendo como resultado una Correlación de Sperman de 0.840 y significancia de 0.000, llegando a la conclusión que existe relación significativa alta entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Crisanta Farro (2018) en su investigación *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018*, para optar el título profesional en la Universidad Señor de Sipán, estableció como objetivo general el determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Hospital Público de Lambayeque, 2018. La metodología se basó en un estudio correlacional, de diseño no experimental y transversal, con una muestra integrada por 42 trabajadores a través de un cuestionario. Los resultados mostraron que el clima organizacional del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se encuentra en un nivel regular, mostrando la indiferencia con respecto a la calidad de la infraestructura, distribución de ambientes y señalización de espacios, las relaciones interpersonales a igual les son indiferente con respecto a las relaciones entre trabajadores y entre jefe – trabajador. Con respecto al nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en el hospital, indica que es regular, se determinó que esta no muestra una preocupación por el bienestar de sus colaboradores, y además carecen de estrategias que motiven a los mismo a tener un mejor desempeño en el desarrollo de sus actividades diarias. Finalmente se concluye que los factores del

clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, son el ambiente físico, así como las relaciones interpersonales, las cuales no son asertivas para el desarrollo de los colaboradores en el hospital.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Mucha Curo (2022) en su tesis *Factores organizacionales y clima laboral en trabajadores del Centro de Salud Los Olivos de Ayacucho, 2021*, definió que el objetivo: “Determinar los factores de la organización que se relacionan con el clima laboral de los trabajadores del Centro de Salud Los Olivos, Ayacucho, 2021”.  
Materiales y métodos: Diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformado por el personal asistencial, la muestra fue censal; para recabar la información se hizo de la técnica del cuestionario auto administrado. Resultados: El 60.7% del total del Personal Asistencial, que representa el mayor porcentaje perciben un clima organizacional regular; 57.1% perciben clima laboral como regular; el desarrollo del potencial humano en la organización, 53,6% regular y 28,5% favorable; 64.3% percibe un diseño organizacional regular, 14,3% como favorable; 60,7% percibe un nivel de cultura organizacional regular, 39.3% favorable, 28,6% desfavorable y 10.7% favorable, asimismo a medida que mejora estas condiciones, se incrementa la percepción favorable del clima organizacional.  
Conclusión: Los factores: potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional se relacionan en forma directa con la percepción del clima organizacional ( $Rho = 0,772, 0,563$  y  $0,549; p < 0.05$ ), de esta manera se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Roque Tueros (2022) en su tesis *Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022*, estableció como objetivo general Determinar la relación entre clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho, 2022. La muestra está compuesta por 49 trabajadores del Centro de Salud Pampa Cangallo en Ayacucho en el año 2022. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, corte transversal; para realizar este estudio se usó la técnica de encuesta y el instrumento consistió en 2 cuestionarios, relacionado al clima organizacional con 10 dimensiones y para la eficiencia laboral se observó las Competencias cognitivas, Competencias actitudinales y Competencias de capacidad técnica que se midieron con indicadores, dentro de los principales resultados se observó que existe relación muy significativa y positiva débil en el rango de 0.464 y por lo tanto se acepta la hipótesis entre las variables clima organizacional y la eficiencia laboral, en un nivel de confianza del 99%. A nivel descriptivo el clima organizacional fue medianamente favorable con un 65,3%. En cuanto a la eficiencia laboral se aprecia que el 46,9% de los trabajadores encuestados de un centro de salud en Ayacucho presentaron una eficiencia laboral buena.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 *Micro y Pequeñas Empresas***

SUNAT (2018) señala que las mypes, son organizaciones constituidas económicamente ya sea por personas naturales o jurídicas, y éstas se crean bajo cualquier modalidad para cubrir necesidades de la sociedad. Así mismo estas MYPES forman parte de sectores como extracción y transformación de materia prima, comercialización de bienes, así como prestación de servicios de diferente índole.

Ley 28015 (2003) refiere que las MYPES nacen con la audacia de personas que deciden emprender negocios, generando un crecimiento en los diferentes rubros en las cuales se desenvuelven, generando empleo a la población económicamente activa, contribuyendo al PBI, tributando sus impuestos y permitiendo que la rueda de la economía gire en la sociedad.

En conclusión, la Ley 28015 que rige a las MYPES, se forman a partir de la idea de negocio que emana de dos o más personas, los mismos que pueden ser personas naturales o jurídicas, las mismas que son creadas para brindar bienes y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población en general y según su rubro, pueden ser productivas, de comercialización y de extracción, siendo la importancia de estas MYPES el aporte económico a través de los impuestos al Estado Peruano y su crecimiento económico.

### **Promoción y formalización de las pequeñas empresas**

Según la Ley 28015 (2003) una de las funciones del Estado Peruano es incentivar a que todo ciudadano pueda emprender una micro o pequeña empresa, de tal manera que ofrece facilidades para su creación y sostenibilidad; contribuyendo en la economía del país y por ende su desarrollo económico. Asimismo, son generadoras de empleo, impulsan la formalidad, la competitividad, que no haya el dominio de una sola empresa o monopolio y sobre todo que cumplan con la satisfacción de las expectativas de los consumidores de todo el mercado peruano.

### **Características de las micro y pequeñas empresas**

Según Ley 28015 (2003) señala que para que un emprendimiento sea considerado ya sea micro o pequeña empresa, éstos deberán cumplir con lo siguiente:

- Las organizaciones denominadas microempresa deben contar hasta con un

límite de diez trabajadores y sus ventas al año no deben exceder las 150 Unidades Impositivas Tributarias.

- Para ser denominado pequeña empresa deben contar con un máximo de 100 colaboradores y sus ventas al año no deben estar por encima de las 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

### **Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas**

Ley 30056 (2013) sostiene que toda empresa debe respetar los derechos laborales de sus trabajadores, en las cuales se contemplan que aparte de percibir un sueldo los trabajadores, éstos recibirán otros beneficios de acuerdo a ley. Así mismo contempla que los empresarios no pueden usar su poder para obligar a que los trabajadores trabajen por encima de las 8 horas y mucho menos que se las pueda castigar, así como no debería haber ningún tipo de discriminación hacia su personal, muy al contrario, tienen que crear las mejores estrategias y ofrecer climas organizacionales donde se tengan ambientes laborales agradables, en donde los trabajadores se sientan aceptados, respetados y valorados por la empresa.

#### ***2.2.2 Concepto de Gestión de la Calidad***

Según Zavaleta Saldaña (2019) la gestión de calidad se logra mediante el compromiso participativo de los empleadores y empleados, mediante la implementación y uso adecuado de los procesos de mejora, así como tener claro que la eficiencia y calidad sean los distintivos de la empresa u organización. De la misma manera, la gestión de la calidad busca potenciar y valorar al recurso humano que las empresas ofrezcan un buen ambiente laboral donde se sientan apreciados y establecer un clima organizacional distinto de la competencia.

Según la Norma ISO 9001 (2015) señala que toda organización debe seguir pasos establecidos con el fin de obtener beneficios según sus políticas de la empresa, para ello deben cumplir principios y estos son ocho:

Tenemos el principio de enfoque al cliente, las empresas dependen de sus clientes, es por ello que siempre se tienen que entender sus necesidades y cumplirlas al máximo para que puedan estar satisfechos, en otras palabras, cumplir con las expectativas del cliente. Luego está el principio del liderazgo, los líderes dirigen a los trabajadores, mantienen un clima laboral agradable para que puedan desarrollar adecuadamente sus actividades para cumplir los objetivos de la empresa. También está el principio de participación del personal, el capital humano es la esencia de toda empresa, debe estar debidamente motivada a fin de que puedan desarrollar sus habilidades para el beneficio de la empresa. Luego está el principio de enfoque, saber identificar, entender y manejar los procesos establecidos de la empresa, harán que se logre mayor eficiencia en nuestras tareas con una buena gestión del recurso humano, contribuyendo a la efectividad y eficiencia con el logro de los objetivos de la empresa. Otro de los principios es la mejora continua, el buen desempeño de los trabajadores genera productividad y esta debe ser constante para lograr los objetivos y metas de la organización y finalmente se encuentra el principio de las relaciones interpersonales mutuas entre proveedor y organización, que indica que la buena relación entre los dos incrementa la habilidad para generar una compra y/o venta de un producto.

### **2.2.3 *Concepto de Mejora Continua***

Ponte (2016) refiere que la mejora continua es la observación permanente de todos los procesos y procedimientos que estén vinculados con las diferentes actividades de los órganos de la empresa a fin de lograr la gestión con calidad, con el único fin de optimizar el desempeño, el desarrollo correcto de actividades, de productos y servicios, de funciones, y con ello el rendimiento y crecimiento de la institución. La mejora continua desarrolla la necesidad de la monitorización permanente de todas las actividades de una empresa u organización para identificar, realizar y subsanar los errores encontrados a fin de reducirlos a lo mínimo, a fin de lograr la concreción de los objetivos planteados.

### **2.2.4 *Conceptualización de la variable 1: Clima Organizacional***

En los últimos años las instituciones, organizaciones y empresas, han considerado que el clima organizacional constituye una parte muy importante dentro de las mismas, ya que este factor lo define como el ambiente laboral y fuerzas externas que son captadas por sus colaboradores y que van a influenciar directamente en sus actitudes y desempeños; por lo tanto, estos repercuten en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

García-Rubiano, Vesga-Rodríguez, & Gómez-Rada, (2021) señalan que el “clima organizacional cobra una gran importancia en las organizaciones a la hora de evaluar las percepciones de sus miembros respecto a su ambiente laboral”.

Para Rivera Porras et al. (2018) refieren que el clima organizacional tiene que ver con las apreciaciones que son percibidas por los trabajadores de una institución, con la manera de proceder con los otros compañeros de su trabajo, además de

considerar al ambiente interno donde se desempeñan, el cual tiene mucho impacto en sus actitudes, en su desenvolvimiento y en su forma de comportarse. Asimismo, existen factores que influyen en el clima de la institución como son las estructurales que se relacionan a la tecnología, al liderazgo, a las recompensas; las personales, dentro de ésta se encuentran la motivación, los valores y la percepción y el cumplimiento de metas que tienen que ver con el futuro de la institución.

Para Griffin y Moorhead 2010 citado en Quispe, (2015) el clima organizacional se centra básicamente en las experiencias y percepciones entre la parte operaria y los empleadores de una organización; es decir, el éxito o fracaso de una empresa, se deberá a la forma positiva o negativa como sean tratados los servidores y dichas percepciones repercutirán en la medición de su desempeño, su productividad y motivación para cumplir con los objetivos y metas de la organización.

Según Chiavenato 2007 citado por Quispe, ( 2015) el clima organizacional es el recurso humano y las condiciones que se les dan en una organización, donde tienen que ver mucho la infraestructura, la tecnología, los documentos de gestión, las relaciones interpersonales, los estilos de liderazgo y la influencia que tienen todos estos factores en la percepción de sus trabajadores para su buen desempeño (p.58).

En una publicación del MINSA 2009 citado por Vallejos, (2017) señala que el “clima organizacional otorga las herramientas necesarias para conocer la percepción de los servidores en su ambiente laboral, si cuenta con todos los instrumentos para desempeñar su trabajo, de esta manera permite conocer y subsanar cualquier problemática que puedan hallarse”, todo ello para no afectar el rendimiento de los colaboradores y fortalecer su compromiso con la organización.

Según Sandoval C. 2013 citado en Espinoza (2019) manifiesta que el clima organizacional:

Es el conjunto de características y sus vínculos a ellas, del área de trabajo percibidas por la persona que labora, lo cual permite ser un motor principal para mantener una conducta positiva en el trabajo (Hodgetts & Altman, 1985). Asimismo, los métodos que inciden en la permanencia del esfuerzo que realiza el trabajador para lograr un objetivo están basadas en la intensidad, dirección y persistencia; cuando hablamos de intensidad nos referimos a la energía que realiza un empleado en el trabajo, en segundo lugar, cuando hablamos de dirección, hace referencia a la concentración para hacer una actividad y la persistencia vendría a ser una fuerza permanente que conduce a obtener resultados favorables en el desempeño laboral, y se logra con menor tiempo cuando el empleado se encuentra motivado. Por lo tanto, se piensa que el razonamiento tanto como la calidad de la actividad va a estar en función al clima organizacional. Es decir, que el esfuerzo que se tiene debería estar dirigido hacia las metas que se plantea individualmente el individuo y a su vez sentir el ambiente óptimo que permitan el desenvolvimiento del objetivo. Por último, la motivación sirve de base al clima organizacional ya que, si se tiene una superficie de persistencia, la persona mantendrá el esfuerzo ya que las personas que están motivadas perseveran la función de alcanzar su objetivo (p.175).

En conclusión, el clima organizacional son las diferentes peculiaridades que son detectadas por el trabajador y que repercute en su desenvolvimiento positivo o negativo en su centro laboral y centra en 03 puntos importantes que es la intensidad, la dirección y la persistencia, en el primero habla de la energía de los servidores para cumplir sus actividades, la segunda en la concentración para cumplir esa actividad y

la tercera en la fuerza que emplea para ejecutar esa actividad. Por lo tanto, un trabajador en un ambiente con particularidades positivas, es pertinente para que se desempeñe adecuadamente y cumpla sus objetivos con esfuerzo y debidamente motivados.

### **Importancia del Clima Organizacional**

Según Brunet 2011 citado por Quispe, (2015) manifiesta que los valores, las actitudes, la conducta y las creencias de los miembros de una organización son temas generales y vitales que centran y conglomeran el clima organizacional; además que es importante la retroalimentación de los procesos ya que van a permitir mejorar los comportamientos, actitudes y otros cambios de los empleados.

Entonces el clima organizacional, se centra en tres razones muy importantes:

- a) En factores externos muy diferentes que impliquen mayor tecnología, infraestructura, económicos y otros que ayuden a fortalecer la satisfacción laboral de los servidores y reconocer los aspectos negativos a fin de corregirlos en favor de la organización.
- b) Identificando los aspectos positivos y negativos en la conducta de los trabajadores de la organización, el nivel de motivación en su entorno laboral y el compromiso de los mismos para con la misión y visión de la empresa.
- c) Planteando planes de mejora que permitan introducir cambios en el comportamiento, conducta de los trabajadores a través de la retroalimentación de los procesos de la institución.

García-Rubiano et al. (2021) señalan que el “clima organizacional es un constructo multidimensional y multinivel, que puede entenderse como un engranaje

en donde las diversas variables del comportamiento organizacional pueden afectarlo o viceversa”.

Solo al llegar a comprender la relación que existe entre estos constructos ayudará a entender o por lo menos explicar la captación que tienen las personas de una entidad respecto al clima laboral.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según (citado por Goncalves, s.f., 2007), el estudio del clima organizacional implica varias alternativas, como por ejemplo la técnica de los autores Litwin y Stringer que señalan que es el “conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa e indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su comportamiento y motivación”, además plantean las siguientes cinco dimensiones:

**Estructura:** es la apreciación por parte de los trabajadores de la organización con relación a los documentos de gestión, a los procedimientos, a las reglas a la forma de tramitación y otros procesos que tiene establecido la empresa o institución y que se ven enfrentados a su utilización en su jornada diaria laboral.

**Responsabilidad:** viene a ser el sentimiento de cada uno de los colaboradores de la organización con respecto a la autonomía que tiene cada uno de ellos en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

**Recompensa:** es la medida que imparte la organización como premio o castigo en relación al trabajo desempeñado por el colaborador, viene a ser la percepción de los trabajadores sobre su desempeño.

**Relaciones:** es la percepción que se genera respecto al ambiente de trabajo agradable, donde se imparten las buenas relaciones sociales entre trabajadores y jefes.

**Identidad:** viene a ser un elemento importante para el trabajador, ya que es el sentimiento que expresa con la organización, el de compartir sus objetivos personales con los de la empresa, es el afecto de pertenencia a la institución.

Asimismo, Moos e Insel 1997 citado por Brunet, (2004) señalan que el clima organizacional “es el ambiente social, ubicando las relaciones interpersonales, las percepciones y el ambiente físico, como las características físicas de la arquitectura y el diseño” (p.49).

Para ello elaboran un cuestionario que mide el clima organizacional en función de diez dimensiones:

**Implicación:** que mide el grado en que las personas se sienten comprometidos en su trabajo.

**Cohesión:** que trata sobre los lazos de amistad y apoyo que tienen los trabajadores entre sí.

**Apoyo:** se refiere al nivel de apoyo y estímulo que tiene la dirección con sus empleados.

**Autonomía:** se refiere al punto en que la institución amina a sus trabajadores a tomar decisiones y ser autónomos.

**Tarea:** se refiere a la evaluación de la planificación y eficacia en el trabajo.

**Presión:** se refiere al mandato que ejerce la dirección sobre sus colaboradores para que cumplan su trabajo.

**Claridad:** se refiere a la explicación clara que reciben los trabajadores respecto a las normativas, reglamentos y otras políticas de gestión.

**Control:** son las normativas, reglamentos y otros que utiliza la dirección para controlar a sus trabajadores.

**Innovación:** son las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo, acciones que puedan llevar al cambio.

**Confort:** se refiere a las políticas y otros que realiza la dirección para ofrecer a sus trabajadores entornos agradables, seguros y atractivos.

De la misma manera Koys y Decottis citado en Chiang Vega, (2017) refieren que estudiar el clima organizacional en las instituciones es difícil por tratarse de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por lo que describen ocho (08) dimensiones:

**Autonomía:** que viene a ser la percepción de los empleados con relación a la toma de decisiones respecto a prioridades que tengan que ver con la empresa.

**Cohesión:** que viene a ser la percepción de los empleados con relación al ambiente amigable, dotación de material y de confianza para la realización de sus actividades.

**Confianza:** que viene a ser la percepción de libertad que tienen los trabajadores con sus superiores a efectos de tratar temas relacionados a la empresa.

**Presión:** que viene a ser la percepción de los trabajadores en relación al desempeño y finalización de sus actividades.

**Apoyo:** que viene a ser la percepción de los trabajadores en relación a la tolerancia y respaldo de los directivos para con los trabajadores, sin miedos, ni represalias.

**Reconocimiento:** que viene a ser la percepción de los trabajadores en relación a las recompensas que reciben por su trabajo.

**Equidad:** que viene a ser la percepción de los trabajadores, en relación a la existencia de normativas o reglamentos iguales y claros en la organización.

**Innovación:** que viene a ser la percepción de los trabajadores en relación a la creatividad, de asumir nuevos retos con el ánimo suficiente ya sea que tenga o no experiencia.

*El concepto de clima organizacional: un resumen de la literatura*

Autores	Definición	Dimensiones
Litwin y Stringer	Señalan que son múltiples aspectos que son medibles con relación al entorno del trabajo y que estas con captadas en forma directa e indirectamente por los trabajadores de una institución y estos aspectos tienen una gran influencia en su actuar y en sus motivaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estructura</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Recompensa</li> <li>✓ Relaciones</li> <li>✓ Identidad</li> </ul>
Moss e Insel	Ubican a las relaciones interpersonales, a las percepciones y al ambiente físico como las características que vinculan al clima organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implicación</li> <li>✓ Cohesión</li> <li>✓ Apoyo</li> <li>✓ Autonomía</li> <li>✓ Tarea</li> <li>✓ Presión</li> <li>✓ Claridad</li> <li>✓ Control</li> <li>✓ Innovación</li> <li>✓ Confort</li> </ul>
Koys y Dicottis	Refieren que estudiar el clima organizacional en las instituciones es un tanto difícil, ya que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autonomía</li> <li>✓ Cohesión</li> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Presión</li> <li>✓ Apoyo</li> <li>✓ Reconocimiento</li> <li>✓ Equidad</li> <li>✓ Innovación</li> </ul>

Fuente: (Litwin y Stronger, citado por Goncalves, 2007)

**2.2.5 Conceptualización de la variable 2: Satisfacción Laboral**

Viene a ser la expresión de conformidad que tienen los trabajadores de una organización, entidad o empresa, en relación a las peculiaridades que ofrece el ambiente y el entorno laboral, las mismas que se vinculan directamente con el

adecuado desenvolvimiento de la empresa, implica que un trabajador disfrute de las actividades que realiza hacerlo bien y sentirse recompensado y motivado por lo que hace. Un trabajador motivado refleja alta productividad y rendimiento, estabilidad laboral, crecimiento profesional, buen comportamiento, buen trato a los usuarios, evita ausentismos, definición de metas y objetivos y; cumple con las expectativas del empleador.

Según Locke 1976 citado en Chiang Vega, et.al. (2017) definen que la “satisfacción laboral es la condición emocional de la persona en forma positiva que resulta de la percepción que experimenta en sus actividades laborales dentro de una empresa, organización o entidad”. Vienen a ser las actitudes positivas que tiene el trabajador en su ambiente y entorno laboral. Identificó nueve facetas de satisfacción:

- ***La satisfacción con el trabajo que desempeña:*** relacionado con el interés, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo posibilidades de éxito.
- ***La satisfacción con el salario por el trabajo desempeñado:*** relacionado con el sueldo adecuado, equidad de distribución.
- ***La satisfacción con las promociones que ofrece la institución:*** relacionado con las oportunidades de formación.
- ***La satisfacción con el reconocimiento que otorga la institución:*** relacionado a los aplausos por la realización del trabajo, los créditos y las críticas.
- ***La satisfacción con los beneficios que da la institución:*** relacionado a las pensiones, seguros médicos y vacaciones.
- ***La satisfacción con las condiciones de trabajo que ofrece la institución:*** relacionado a la flexibilidad de los horarios, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.

- *La satisfacción con la supervisión que implementa la institución*: relacionado a la forma de supervisión, a las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- *La satisfacción de la relación entre compañeros de trabajo*: relacionado a las competencias, al apoyo y amistad recibida de los mismos.
- *La satisfacción amical con la institución y el directorio*: relacionado a las gestiones para los beneficios, estímulos y de salarios de los trabajadores de la organización.

Boada y Tous, 1993 citado por Chiang et al. (2017) definen que la satisfacción laboral es importante en cualquier organización, empresa o entidad; así como en cualquier profesión, carrera u oficio, no solamente para los términos de bienestar sino también para los resultados de productividad y mejora de la calidad. Para el caso de las instituciones públicas la importancia radica en la mejora de la calidad de sus procesos y atenciones y en la adecuada administración de los recursos humanos, siendo factores importantes para medir la satisfacción de los trabajadores, convirtiéndose por lo tanto en un punto importante de este sector.

Así pues, el concepto más acertado sería el definido por Bravo et al. (1996) citado en Chiang Vega, Salazar Botello, & Nuñez Partido, (2017), quienes señalan que la satisfacción laboral se centra básica y universalmente en las actitudes adoptadas por los servidores debido al ambiente y entorno laboral de una organización, al momento de realizar las diferentes actividades generales y específicas que les son asignadas.

Zikusooka et.al. (2021) definen que la satisfacción laboral en el personal del sector salud, tiene mayor implicancia cuando la institución brinda las condiciones

adecuadas para que estos trabajadores apliquen sus habilidades en los diferentes escenarios que les compete, el no ofrecer buenas condiciones, limitan sus capacidades y conllevan a la disminución de sus compromisos laborales, afectando la prestación de sus servicios. Asimismo, estas condiciones no adecuadas influyen bastante en la motivación de los servidores haciendo que se transmita la insatisfacción, la falta de compromiso, permanencia en el trabajo, entre otros; siendo importante entonces priorizar la motivación del servidor para tener un resultado positivo que se vea reflejada en el desempeño laboral en expresiones de efectividad, eficiencia, calidad de atención y servicio y satisfacción reflejada en el usuario interno y externo (p.8-9)

### **Importancia de la Satisfacción Laboral**

Según Robbins 2007 citado en Sicha (2018) refiere que son tres razones por las que esta variable es importante:

- ✓ Cuando el colaborador está insatisfecho presenta una característica en común: absentismo con mayor frecuencia, suelen renunciar en menos tiempo que el personal satisfecho.
- ✓ Cuando los trabajadores se encuentran satisfechos, suelen gozar de mejor bienestar y viven más años, de los cuales existen evidencias.
- ✓ Cuando el trabajador tiene una buena satisfacción laboral ésta repercute directamente en su vida personal.

Por otro lado, García 2007 citado en Sicha (2018) refiere la satisfacción laboral radica su importancia en cuatro aspectos:

- ✓ **Para el trabajador:** porque influye directamente en su desarrollo personal, le brinda un equilibrio mental, de salud y bienestar, lo que refleja en su situación emocional, atracción de un estado de paz interior y armonía, permitiéndole el

recibimiento de fuentes de recompensas.

- ✓ **Para la organización:** porque teniendo trabajadores satisfechos laboralmente, contribuyen al cambio logrando un buen clima organizacional, además que se fortalecen los vínculos entre gerente-empleado y empleado-empleado, para el logro de los objetivos de la empresa.
- ✓ **Para el equipo de trabajo y los compañeros:** porque trabajadores satisfechos establecen relaciones interpersonales basados en confianza, respeto, buena conducta, climas positivos, trabajo en equipo de manera eficaz y eficiente para concretizar sus actividades en pro de la empresa.
- ✓ **Para los trabajadores y beneficiarios de los servicios:** porque teniendo personal satisfecho laboralmente, mejora los servicios brindados por la institución, reflejándose en la reducción de quejas de los usuarios internos y externos, mejora del buen trato, buena remuneración de acuerdo a sus funciones y carga laboral. De esta manera el vínculo de gerente-trabajador se complementa.

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Stoner 1996 citado en Tolentino B. (2018) manifiestan que los elementos que generan satisfacción laboral en los colaboradores se conocen como intrínsecos o como motivadores o satisfactores y como extrínsecos a los de higiene, insatisfactores o de apoyo. Los intrínsecos tienen que ver con el contenido del trabajo en sí, en orden descendente de importancia: como la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento personal. Los extrínsecos corresponden al entorno laboral, en orden descendente de importancia: políticas, organización de la empresa, formas de supervisión, amistades con el supervisor,

condiciones de trabajo, salario, amistades con los compañeros, la vida personal, amistad con los subordinados, status y seguridad.

*Dimensiones y elementos de la satisfacción laboral*

<b>Autores</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>
Stoner, Freeman y Gilbert	Son elementos que generan satisfacción laboral y corresponden al contenido del trabajo en sí y al entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Satisfacción Laboral</li> <li>· Satisfacción Intrínseca</li> <li>· Satisfacción Extrínseca</li> </ul>

Fuente: (Tolentino Bermudez, 2018)

### III. HIPÓTESIS

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) refieren que “la hipótesis indica lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado”. En ese entender, se plantea la siguiente hipótesis general:

**Hi:** El clima organizacional se relaciona directa y positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.

**Ho:** El clima organizacional no se relaciona directa y positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.

#### **Hipótesis Específicos:**

- 1) La estructura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.
- 2) La recompensa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.
- 3) Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal.

- No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, observándose los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Hernández, et al., 2014).
- De corte transversal, también llamado transeccional, pudiendo tener un alcance explicativo, relacional, descriptivo o exploratorio, porque la recopilación de la información del presente proyecto se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un final, en este caso el año 2022 (Hernández et al., 2014).

#### **El tipo de la investigación**

Fue de tipo Cuantitativo, porque confirmó la obtención de datos sin manipularlos según lo establece (Hernández, et al., 2014). Asimismo, porque durante la investigación se usó las encuestas a los trabajadores de la Clínica, a efectos de recoger información verídica para poder realizar de manera eficiente el presente trabajo.

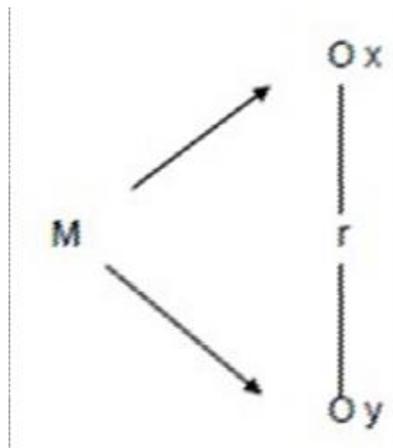
#### **El nivel de la investigación**

Fue de nivel Descriptivo Correlacional.

- De alcance Descriptivo porque consistió en buscar propiedades, características o perfiles de sujetos considerados como población o unidad de

análisis, a fin de ser sometidos a un específico análisis y poder así establecer mediciones o hacer el recojo de información de forma tanto independiente como conjunta de los conceptos o variables a las que realizan alusión (Hernández, et al., 2014).

· El alcance relacional también llamado correlacional corresponde al establecimiento de las relaciones existentes entre dos o más variables sin pretender que una sea la causa de la otra, es decir, sin causalidad, las cuales fueron basados en hipótesis así como planteamientos propiamente correlacionales (Hernández et al., 2014).



Donde:

M = Muestra de Investigación

Ox = V<sub>1</sub>: Clima Organizacional

Oy = V<sub>2</sub>: Satisfacción Laboral

r = Relación entre variables.

#### **4.2. La población y muestra**

La población objeto de estudio, estuvo constituido por 23 trabajadores de la Clínica Santo Domingo, a modo de una muestra censal.

Una población consiste en todos los sujetos o casos que forman parte de una serie de estudio, con especificaciones mediante las cuales tienen que estar situados de forma clara según lo que caracterice su lugar, su contenido y su tiempo; no se refiere específicamente a personas (Hernández et al., 2014).

La muestra se considera censal, porque constituye el 100% de los trabajadores. Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICION
Clima Organizacional	Es el conjunto de propiedades que miden la percepción directa e indirecta del trabajador en su medio ambiente y que influye en su comportamiento y motivación (Litwin y Stringer, citado por Goncalves, 2007).	La variable clima organizacional mide mediante: a) Estructura: apreciación con relación a documentos gestión, procedimientos, reglas, forma de tramitación que establece la organización. b) Recompensa: medida que utiliza la organización por el trabajo hecho. c) Relaciones Interpersonales: percepción de trabajadores sobre el ambiente de trabajo y relaciones sociales entre pares, jefes y subordinados. (Litwin y Stringer, citado por	1. Estructura	Funciones y responsabilidades	1.1. La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades	Trabajadores	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Políticas	1.2. Conoce claramente las políticas (directivas) de la empresa		
				Estructura organizativa	1.3. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica		
				Toma de decisiones	1.4. Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones		
				Normas y procedimientos	1.6. Los funcionarios se preocupan por el cumplimiento de las normas y procedimientos		
			2. Recompensa	Sistema de promociones	2.1. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda o progrese		
				Capacitación	2.2. La clínica brinda capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades.		
				Reconocimiento	2.3. El personal es reconocido y/o felicitado públicamente según su desempeño en el trabajo.		
				Crítica	2.4. En la clínica hay muchísima crítica.		
				Sanciones	2.5 La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error		
Días de descanso	2.6. La clínica le recompensa con días de descansos por horas extras trabajadas						
				G o n c a l v	es, 2007).		

3. Relaciones  
Interpersonales

Ambiente  
cálido  
3.1. En la  
clínica  
prevalece un  
ambiente  
amistoso entre  
los

Clima de  
trabajo  
3.2. La clínica  
se caracteriza  
por tener un  
clima de  
trabajo  
agradable

C  
o  
n  
f  
i  
a  
n  
z  
a

t  
r  
a  
b  
a  
j  
a  
d  
o  
r  
e  
s

v  
i  
s  
i  
t  
e  
n  
s  
i  
o  
n  
e  
s

3.3. Es bastante difícil llegar a conocer a un compañero de trabajo

3.4. Los trabajadores de la clínica tienden a ser fríos y reservados

Empatía	entre sí 3.5. Las relaciones entre jefe inmediato y trabajadores tienden a ser agradables
Respeto	3.6. En la clínica prima el respeto entre compañeros

---

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral, es cuando se brinda las condiciones adecuadas para que los trabajadores apliquen sus habilidades en los escenarios que les compete, un personal motivado da un resultado positivo, que se refleja en el desempeño laboral en la efectividad, eficiencia, calidad de atención y de servicio. y satisfacción del usuario interno y externo. (Zikusooka, Elci, & Ozdemir, 2021)	Los elementos que generan la variable satisfacción laboral se conocen como: a) Intrínsecos: corresponde al reconocimiento, trabajo en sí mismos, responsabilidad, crecimiento personal, progreso. b) Extrínsecos: corresponde el entorno laboral, condiciones de trabajo, salario, estilo de supervisión, seguridad. (Tolentino Bermudez, 2018)	1. Intrínsecos o motivadores	Método de trabajo	1.1. Está conforme con la libertad que tiene para elegir su propio método de trabajo	Trabajadores	Escala de Likert 1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho
				Demostración de habilidades	1.2. Está conforme con las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades		
				Reconocimiento	1.3. Está conforme con el reconocimiento que obtiene por un buen trabajo		
				Confianza	1.4. Está conforme con la cantidad de responsabilidad que le confían.		
				Atención a sugerencias	1.5. Está conforme con la atención que se presta a sus sugerencias.		
				Oportunidades de promoción	1.6. Está conforme con las oportunidades de promoción con las que cuenta		
				Satisfacción por el trabajo	1.7. Le gusta el trabajo que realiza		
			2. Extrínsecos o insatisfactores	Desarrollo personal	1.8. Su trabajo le permite desarrollarse personalmente		
				Salario	2.1. Está conforme con el salario que recibe		
				Distribución de lugar de trabajo	2.2. Está conforme con la distribución y condiciones físicas del lugar de trabajo		
				Compañerismo	2.3. Está conforme con sus compañeros de trabajo.		
				Trato	2.4. Está conforme con el trato de su jefe inmediato		
				Apoyo del jefe	2.5. Está conforme con la forma como su jefe le apoya y explica sus tareas a realizar		
				Jornada de trabajo	2.6. Está conforme con la jornada de trabajo		
Seguridad en el trabajo	2.7. Está conforme con la seguridad en el trabajo						

D

educción al trabajo 28. Sujeto inmediato y compañero salvador ante la frustración

alianza de trabajo

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se usó a la encuesta como técnica; y a la escala de Likert, como instrumento.

La técnica consiste en el mecanismo mediante el investigador recolecta y registra una información para una investigación científica (Espinoza, 2019).

El instrumento es un objeto fabricado, algo sencillo, mediante el cual se puede llevar a cabo una investigación científica (Espinoza, 2019).

La escala denominada Likert es un instrumento psicométrico, muy utilizado en ciencias sociales y en los estudios de mercado, mediante el cual un encuestado debe manifestar si está de acuerdo o en desacuerdo con respecto a una afirmación, a un ítem o a un reactivo, lo cual es realizado mediante escala ordenada y de una dimensión (Matas, 2018).

La escala Likert consiste en una escala psicométrica cuyo uso común es en cuestionarios, considerada como la de más amplio uso para encuestas en investigación. Al dar respuesta a un ítem de un cuestionario establecido con dicho instrumento, se hace mediante la especificación del nivel de acuerdo o de desacuerdo con respecto a cada ítem. Esta escala se denomina así debido a su creador Rensis Likert, la cual fue publicada en 1932 mediante un informe haciendo la descripción de su uso, cuyo sinónimo es el llamado Método de Evaluaciones Sumarias (Pablos, 2016).

#### **4.5. Plan de análisis**

El plan de análisis se llevó a cabo teniendo como base el método hipotético-deductivo.

En el método hipotético-deductivo se propone una hipótesis, después se deduce; de allí consecuencias verificables directamente en la realidad y luego confronta esas consecuencias con los hechos, verificando así la sostenibilidad de las hipótesis (Palella y Martins, 2003).

Permite comprobar hipótesis científicas y deducir las consecuencias lógicas, contrastándolas con los hechos como resultado, pudiendo además ser corroboradas o pudiendo refutárselas; se refiere a un procedimiento en donde hay afirmaciones consideradas en la forma de una hipótesis y se hace la comprobación de ellas mediante una deducción con otros conocimientos que ya poseen, así como conclusiones que confrontamos con hechos (Cerdeña, 1991).

Se usaron programas informáticos como: Microsoft Excel para la tabulación de los datos recogidos y elaboración de las tablas y figuras, el Software SPSS 19.0 para la información estadística mediante la Prueba de rho Spearman, Microsoft Word para la elaboración del trabajo de investigación, PDF para la presentación del proyecto e informe final, Microsoft Power Point para la presentación de la ponencia del trabajo de investigación, Turnitin para prevenir el plagio y Mendeley para la gestión de las referencias bibliográficas.

Por otro lado, se consideró las especificaciones de la ficha técnica con respecto al recojo de la información:

**Instrumento que mide las variables: Clima Organizacional y Satisfacción  
Laboral**

**Ficha Técnica:**

Para ambas variables fue la evaluación psicométrica.

Nombre: Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo (2004)

Autor: Se elaboró y creó por Sonia Palma Carrillo psicóloga de profesión en la ciudad de Lima.

Tuvo un formato Likert, de 34 ítems que estudian la variable clima organizacional, definida operacionalmente como la percepción del trabajador en relación a su ambiente laboral y de acuerdo a aspectos emparentados como chances de estructura, recompensa y relaciones interpersonales, en cada dimensión se tuvo en cuenta como mínimo 06 ítems.

Año: 2022.

Número de ítems: 18 ítems

Tiempo de aplicación: 07 minutos

Tipo de escala: Politómica

División: Se divide en 3 dimensiones:

(a) Estructura (ítems 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 y 1.6)

(b) Recompensa (ítems 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6)

(c) Relaciones Interpersonales (ítems 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6)

Validación: La validación se dio de acuerdo al criterio de juicio de expertos.

Población objetivo: trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Objetivo: Medir la variable Clima Organizacional.

Calificación:

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

La variable satisfacción laboral, definida operacionalmente como la implicancia cuando la institución brinda las condiciones adecuadas para que los trabajadores apliquen sus habilidades en los escenarios que les compete, no ofrecer buenas condiciones, limitan capacidades y conllevan a la disminución de sus compromisos laborales, influyen en la motivación haciendo que se transmita la insatisfacción, falta de compromiso, permanencia en el trabajo, entre otros, un personal motivado da un resultado positivo, se refleja en el desempeño laboral en la efectividad, eficiencia, calidad de atención y de servicio y satisfacción del usuario interno y externo, en cada dimensión se tuvo en cuenta como mínimo 08 ítems.

Año: 2022.

Número de ítems: 16 ítems

Tiempo de aplicación: 07 minutos

Tipo de escala: Politómica

División: Se divide en 2 dimensiones:

a) Satisfacción Intrínseca (ítems 1.1 al 1.8)

b) Satisfacción Extrínseca (ítems 2.1 al 2.8)

Validación: La validación se dio de acuerdo al criterio de juicio de expertos.

Población objetivo: trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Objetivo: Medir la variable Satisfacción Laboral.

Calificación:

5	4	3	2	1
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho

#### 4.6. Matriz de consistencia

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Demostrar cómo se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>1</sub> El Clima Organizacional se relaciona positiva y significativamente con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. H<sub>0</sub> El Clima Organizacional no se relaciona positiva ni significativamente con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>V<sub>1</sub> = Clima Organizacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> <li>Recompensa</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> </ol>	<p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, no correlacional, experimental de corte transversal</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo constituida por 23 trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo.</p>
<p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cómo se relaciona la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> 1. Determinar cómo la estructura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> 1. La estructura se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022. 2. La recompensa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022. 3. Las relaciones interpersonales se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>V<sub>2</sub> = Satisfacción Laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción General</li> <li>Satisfacción Intrínseca</li> <li>Satisfacción Extrínseca</li> </ol>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>Para el proceso cuantitativo la muestra considerada fue la Censal porque constituyó el 100% de los trabajadores.</p>
<p>2. ¿Cómo se relaciona la recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022?</p>	<p>2. Determinar cómo la recompensa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>3. Determinar cómo las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.</p>	<p>3. Las relaciones interpersonales se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito de Ayacucho, 2022.</p>		<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario Escala Likert</p> <p><b>Ficha</b></p> <p>Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo (2004)</p> <p><b>Plan de Análisis</b></p> <p>Para la información estadística se utilizó el Software SPSS 19.0, mediante la Prueba de rho Spearman,</p>	

#### 4.7. Principios éticos

Para llevar a cabo esta investigación se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección Médica de la Clínica Santo Domingo, así como a cada uno de los participantes, dejando en claro que su anonimato quedará a bien resguardo.

Por otro lado, se tomó en cuenta 04 principios del Código de Ética para la Investigación de la ULADECH:

**El Principio de libre participación y derecho a estar informado:** la persona que participe de la investigación es libre y voluntaria de participar, así como estar bien informado de los propósitos de la misma.

**El Principio de beneficencia y no maleficencia:** asegurando el cuidado de la vida y bienestar de la persona que participe de la investigación, no causarle daño, disminuir efectos adversos y maximizar beneficios.

**El Principio de justicia:** tratando equitativamente a toda persona que participe de la investigación, anteponer el bien común antes que el interés personal, ejercer un juicio razonable y no dar lugar a prácticas injustas.

**El Principio de integridad científica:** evitando el engaño en todos los aspectos de la investigación, asegurar la validez de los datos, fuentes y métodos, garantizando la veracidad en todo el proceso de la investigación desde su formulación hasta resultados.

Asimismo, se tomó en consideración las acotaciones del científico peruano Marcos Acosta Montedoro (2019) respecto al uso del Turnitin, todos los textos de esta investigación estuvieron debidamente citados con sus autores correspondientes, por lo que no hubo lugar al plagio.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Para realizar la exposición de los resultados, se elaboró un instrumento empleando la escala de Likert, considerando para:

**Clima Organizacional:** 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De Acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

**Satisfacción Laboral:** 1= Totalmente insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Indiferente; 4= Satisfecho y 5= Totalmente satisfecho.

**Tabla 1.**

*Datos Generales de los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.*

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		
Masculino	5	21.70
Femenino	18	78.30
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Edad</b>		
De 18 a 30 años	4	17.40
De 31 a 50 años	18	78.30
De 51 a + años	1	4.30
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Profesional	15	65.20
Técnico	6	26.10
Secundaria completa	1	4.30
No estudia	1	4.30
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 2.**

*Relación de la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.*

<b>Estructura</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades</b>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	3	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	30%
De acuerdo	7	30%
Totalmente de acuerdo	6	26%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>Conoce claramente las políticas (funciones) de la institución</b>		
Totalmente en desacuerdo	3	13%
Desacuerdo	13	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	22%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica.</b>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	3	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	39%
De acuerdo	8	35%
Totalmente de acuerdo	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones</b>		
Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	6	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	57%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones

---

Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	5	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	52%
De acuerdo	5	22%
Totalmente de acuerdo	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

Los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de las normas y procedimientos

---

Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	1	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	61%
De acuerdo	6	26%
Totalmente de acuerdo	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

**Tabla 3.**

*Relación de la recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.*

<b>Recompensa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda o progrese</b>		
Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	6	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	57%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>La clínica brinda capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades</b>		
Totalmente en desacuerdo	4	17%
Desacuerdo	13	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	26%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>El personal es reconocido y/o felicitado públicamente según su desempeño en el trabajo.</b>		
Totalmente en desacuerdo	5	22%
Desacuerdo	12	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	22%
De acuerdo	1	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

En la clínica hay muchísima crítica

---

Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	8	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	39%
De acuerdo	4	17%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error

---

Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	7	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	39%
De acuerdo	5	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

La clínica le recompensa con días de descansos por horas extras trabajadas

---

Totalmente en desacuerdo	3	13%
Desacuerdo	13	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	22%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

**Tabla 4.**

*Relación de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.*

<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores</b>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	7	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	52%
De acuerdo	4	17%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>En la clínica se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones</b>		
Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	6	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	57%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>Es bastante difícil llegar a conocer a un compañero de trabajo.</b>		
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	6	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	30%
De acuerdo	7	30%
Totalmente de acuerdo	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

Los trabajadores de la clínica tienden a ser frías y reservadas entre sí

---

Totalmente en desacuerdo	3	13%
Desacuerdo	13	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	22%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

Las relaciones entre jefe inmediato y trabajadores tienden a ser agradables

---

Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	7	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	39%
De acuerdo	5	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

En la clínica prima el respeto entre compañeros

---

Totalmente en desacuerdo	2	9%
Desacuerdo	7	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	39%
De acuerdo	5	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

---

*Nota:* Información recogida a través de encuestas aplicadas a 23 trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

## **Validez**

La validez es el grado mediante el cual un instrumento logra hacer la medición de lo que se pretende medir (Espinoza, 2019).

En la investigación para poder determinar la validez de contenido, los instrumentos que permitieron medir dichas variables fueron requeridos a la evaluación de juicio de expertos, por lo que se buscó a profesionales con posgrado vinculados a la investigación científica. Se hizo la verificación que los instrumentos se construyeron teniendo en cuenta la coherencia entre dimensión, indicador e ítem correspondiente, así como su respectiva escala de medición.

**Tabla 5.**

*Validez de Contenido del instrumento que mide la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

<b>Validador</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Resultado</b>
Mgtr. Julio Pablo Godenzi Vargas	Licenciado en Administración CLAD 05306	Aplicable
Mgtr. Wilber Quispe Medina	Licenciado en Administración CLAD N° 05179	Aplicable
Mgtr. Carlos C. Tipe Herrera	Licenciado en Administración CLAD N° 01253	Aplicable

**Tabla 6.**

**Prueba de normalidad**

Para conocer la prueba idónea y determinar la correlación entre las dos variables de la investigación, resulta necesario que se efectuó la prueba de normalidad de distribución de los datos, la misma que parte de las siguientes hipótesis:

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro Wilk

Ho: La distribución es normal

Hi: La distribución no es normal

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,125	23	,048	,930	23	,004
Satisfacción Laboral	,355	23	,000	,690	23	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Encuesta aplicada los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo

Criterio de decisión:

Si  $p \text{ valor} = 0.01 < \alpha = 0.05$

Decisión y conclusión:

De acuerdo a la tabla 6, tal como se muestra en los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, que fue seleccionada debido a que el tamaño de la muestra era menor a 50 sujetos muestrales. La lectura de los resultados indica que  $p$  es menor que (0.05) por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo que empleamos estadística no paramétrica. En ese sentido, resultado factible para el uso de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

## Contrastación de hipótesis

Tabla 7.

Escala de Correlación

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta y significativamente
(-0,7 a 0,89)	Correlación negativa alta y significativamente
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada y significativamente
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja y significativamente
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja y significativamente
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja y significativamente
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja y significativamente
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada y significativamente
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta y significativamente
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta y significativamente
1	Correlación positiva grande perfecta y significativamente

*Nota:* Escala de correlación

## Contraste de la hipótesis general

Ho: El Clima organizacional no se relaciona positiva ni significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Hi: El Clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

*Nivel de significancia:*

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

***Criterio de decisión:***

P valor < 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho); y se acepta la hipótesis alterna (Hi)

P valor > 0.05, se rechaza la hipótesis alterna (Hi); y se acepta la Hipótesis nula (Ho)

***Prueba estadística:***

Coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 8.**

Prueba de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral				
			Clima	Satisfacción
			organizacional	laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación**

La tabla 8 muestra que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.749, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022; y que dicha correlación es positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

### Hipótesis específica 1.

Ho: La estructura no se relaciona positiva ni significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Hi: La estructura se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

### Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

### Criterio de decisión:

P valor < 0.05, se rechaza la Ho

P valor > 0.05, no se rechaza la Ho

### Prueba estadística:

Coefficiente Rho de Spearman

**Tabla 9.** Prueba de correlación entre la estructura y la satisfacción laboral

			La estructura	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	La estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

La tabla 9 muestra que la relación entre la estructura y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.761, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre la estructura y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, del distrito de

Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

### Hipótesis específica 2.

Ho: La recompensa no se relaciona positiva ni significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Hi: La recompensa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

### Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

### Criterio de decisión:

P valor < 0.05, se rechaza la Ho

P valor > 0.05, no se rechaza la Ho

### Prueba estadística:

Coefficiente Rho de Spearman

**Tabla 10.** Prueba de correlación entre la recompensa y la satisfacción laboral

		La recompensa		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	La recompense	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

La tabla 10 muestra que la relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.741, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, del

distrito de Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

### Hipótesis específica 3.

Ho: Las relaciones interpersonales no se relaciona positiva ni significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

Hi: Las relaciones interpersonales se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022.

#### Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

#### Criterio de decisión:

P valor < 0.05, se rechaza la Ho

P valor > 0.05, no se rechaza la Ho

#### Prueba estadística:

Coefficiente Rho de Spearman

#### Tabla 11.

Prueba de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

		Relaciones interpersonales		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	de 1,000		,760**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	23		23
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	de ,760**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	23		23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación

La tabla 10 muestra que la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.760, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores

de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

## 5.2 Análisis de Resultados

Según los hallazgos encontrados durante esta investigación, que se realizó a la muestra de trabajadores de la Clínica Santo Domingo, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Respecto al objetivo general:** Demostrar cómo se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022, se ha evidenciado que la tabla 8 muestra que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.749, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022; y que dicha correlación es positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos. Es así que cuanto sea elevado y positivo el clima organizacional la satisfacción de los trabajadores será también positiva, y consigo mismo traerá que haya un buen desempeño, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas. Cuyos resultados coinciden con los de Evaristo Islachin (2020) en su tesis “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Lima, 2020” los resultados encontrados en el estudio fueron el 86.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el clima organizacional es adecuado en su centro de labores, el 48.1% de los trabajadores con satisfacción laboral mencionan que regularmente participan en la elaboración de objetivos y acciones de la institución, el 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente están comprometidos con la organización, el

55.8% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el supervisor pocas veces brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 42.3% de los trabajadores satisfechos respondieron que pocas veces en la oficina donde laboran la información fluye adecuadamente y el 48.1% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente los compañeros trabajan en equipo. Llegando a la conclusión que existe relación significativa ( $p=0.002$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Clínica de Lima 2020.

**Según el objetivo específico 1:** Determinar cómo la estructura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. Se evidencia que la tabla 9 muestra que la relación entre la estructura y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.761, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre la estructura y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, del distrito de Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos. Cuyos resultados no coinciden con los de Roque Tueros (2022) en su tesis Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022, donde se observó que existe relación muy significativa y positiva débil en el rango de 0.464 y por lo tanto se acepta la hipótesis entre las variables clima organizacional y la eficiencia laboral, en un nivel de confianza del 99%. A nivel descriptivo el clima organizacional fue medianamente favorable con un 65,3%. En cuanto a la eficiencia laboral se aprecia que el 46,9% de

los trabajadores encuestados de un centro de salud en Ayacucho presentaron una eficiencia laboral buena.

**Según el objetivo específico 2:** Determinar cómo la recompensa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. La cual arrojó el siguiente resultado, que la tabla 10 muestra que la relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.741, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, del distrito de Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos. Cuyos resultados coinciden con los de Hermenegildo Burgos (2018) en su tesis Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de La Esperanza en el año 2016, donde llega a la conclusión que el Grado de Satisfacción laboral de los cirujanos dentistas en consultorio privado del distrito de La Esperanza en el año 2016, fue alto (63.9%). El grado de satisfacción laboral en cirujano dentistas de 25-35 años de edad (65.5%) y de 47+ años de edad (66.7%) fue alto. El grado de satisfacción laboral en cirujano dentistas tanto en hombres (65.2%) como en mujeres (63.9%) fue alto.

**Según el objetivo específico 3:** Determinar cómo las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. Cuyo resultado fue; que la tabla 11 muestra que la

relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, se encontró que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.760, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos. Cuyos resultados coinciden con los de Vera Mory (2021) en su tesis Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima – 2021, dichos resultados fueron procesados y analizados a través del programa SPSS versión 26, presentándose en tablas estadísticas y figuras. Teniendo como resultado una Correlación de Spearman de 0.840 y significancia de 0.000, llegando a la conclusión que existe relación significativa alta entre clima organizacional y satisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

**Según el objetivo general**, se concluye que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.749, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, del distrito de Ayacucho, 2022; y que dicha correlación era positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos. Dicho esto, la gestión del capital humano, es un asunto importante para las organizaciones en nuestros tiempos, sin embargo, bien gestionados pueden ser la estrategia para potenciar al máximo los conocimientos, la experiencia y las competencias, donde conlleva al logro de los objetivos empresariales.

**Según el objetivo específico 1:** se concluye que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.761, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre la estructura y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, del distrito de Ayacucho, 2022; y que dicha correlación fue positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

**Según el objetivo específico 2:** se concluye que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.741, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, del

distrito de Ayacucho, 2022; y que dicha correlación fue positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

**Según el objetivo específico 3:** se concluye que el valor del sig. (bilateral) fue equivalente a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0.760, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe una relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022; y que dicha correlación fue positiva alta y significativamente, según la tabulación de los datos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Dirección Médica de la Clínica Santo Domingo, lo siguiente:

1. Realizar charlas de actualización sobre las políticas de gestión de la clínica, dirigido a todo el personal, con el fin de que puedan estar actualizados con la misión, visión y valores de la empresa, con ello se fortalecerá el compromiso y el desempeño con la empresa.
2. Implementar estrategias para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral con el objetivo de motivar a sus trabajadores, para que se sientan muy satisfechos, y repercuta en brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios.
3. Establecer una política de reconocimientos laborales a fin de distinguir y reconocer el desempeño de sus trabajadores, para así lograr la satisfacción del profesional y/o técnico en la clínica.
4. Elaborar un plan de mejora orientados a talleres grupales con profesionales expertos en recursos humanos, para lograr un clima organizacional favorable y una satisfacción laboral para los trabajadores de la clínica.
5. Programar con la ayuda de un profesional en Psicología, la realización de talleres, charlas, seminarios o cursos, dirigidos a todos los trabajadores, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, para que se sientan motivados, valorados y por ende comprometidos con los objetivos de la clínica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*;, 3(1), 89-102. <https://www.revistagestionar.com/index.php/rg>
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas. Francia. (1a ed).
- Chiang Vega, M., Salazar Botello, C., & Nuñez Partido, A. (2007). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo I*. Chile: Universidad del Bío Bío.
- Chiquinta Mesía, G. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Lambayeque*. Chiclayo, 2017. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [file:///I:/ULADECH/Tesis/Referencias%20nacionales/chiquinta\\_mg.pdf](file:///I:/ULADECH/Tesis/Referencias%20nacionales/chiquinta_mg.pdf)
- Crisanta Farro, L. B. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de un Hospital Público de Lambayeque, 2018*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6916/Crisanta%20Farro%20Lisseth%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Angel Salazar, E., Fernández Acosta, C., Santes Bastián, M., Fernández Sánchez, H., & Zepeta Hernández, D. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud*. México: Universidad Veracruzana. <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
- Espinoza Parado, R. (2019). *El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho 2019*. Ayacucho: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Espinoza, E. (2019). *Métodos y técnicas de recolección de la información*. Tegucigalpa-Honduras: Facultad de Ciencias Médicas (FCM) - Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH).

- Evaristo Islachin, N. S. (2020). *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Lima, 2020*. Lima: Universidad Norbert Wiener.  
doi:[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4365/T061\\_45968207\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4365/T061_45968207_T.pdf?sequence=1)
- Fierro Escalante, M. (2022). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la ciudad de Quito*. Ecuador: Universidad Internacional SEK Ecuador.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>
- Franco, C. M. (2020). *Entorno laboral saludable y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio polivalente del Sanatorio Concordia, Entre Ríos. Enero - Abril, 2020*. Argentina: Universidad Nacional de Rosario.  
<http://hdl.handle.net/2133/23297>
- Gallardo Gutiérrez, M., Lope Guerrero, D., & Ventura Mendoza, S. (2009). *Clima organizacional y su relación con el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2008*. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.  
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3867>
- García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J., & Gómez-Rada, C. (2021). *Clima Organizacional: Teoría y Práctica*. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.
- Goncalves, A. (s.f.). *Dimensiones del Clima Organizacional*.  
<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Hermenegildo Burgos, M. N. (2018). *Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de La Esperanza en el año 2016*. Trujillo: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/5086>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Iglesias Armenteros, A., & Torres Esperón, J. (2019). *Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios*. . MediSur. [acceso 05 Dic 2019]; 17(1):103-111.
- Ley 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de Ministerio de Trabajo.  
[http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)
- Ley 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Obtenido de Congreso de la República del Perú.  
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., & Bermudez Jara, N. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Chile: Ciencia Trabajo. Vol.19 N° 58 Universidad Bio Bio. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Mucha Curo, M. (2022). *Factores organizacionales y clima laboral en trabajadores del Centro de Salud Los Olivos de Ayacucho, 2021*. Ayacucho: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103773>
- OMS. (1999). Regional guidelines for the development of healthy workplaces. World Health Organization. *World Health Organization*.
- Pillaca, J. (2015). *El rumor en la construcción del clima organizacional en la Dirección Regional Agraria Ayacucho-2015*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Ponte, J. (2016). *La mejora continua en las empresas. Metodología para alcanzar la excelencia*. Obtenido de Obtenido de EADIC: <https://www.eadic.com/la-mejora-continuaen-las-empresas-metodologia-para-alcanzar-la-excelencia/#>

- Quispe , N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas* . Apurímac: Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Rivera Porras, D., Hernández-Lalinde, J., Forgiony, J., Bonilla-Cruz, N., & Rozo-Sánchez, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima laboral y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. *Revista Espacios* 39(16), 2-17.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Romero Gavilán, B. (2017). *Factores Asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho, 2017*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. <http://repositorio.unsch.edu.pe>
- Roque Tueros, P. N. (2022). *Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022*. Ayacucho: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96327>
- Sampieri, H., & R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.  
[https://www.academia.edu/6872447/Sampieri\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_5ta\\_edicion](https://www.academia.edu/6872447/Sampieri_Metodologia_de_la_Investigacion_5ta_edicion)
- Santa De La Torre, B. E., & Sandoval Messa, J. A. (2019). *Medición del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la IPS privada Clínica de Rehabilitación del Valle S.A. localizada en Tuluá - Valle*. Colombia: Universidad del Valle. <http://hdl.handle.net/10893/12651>
- Sicha Cueto, J. A. (2018). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los empleados de las Ferreterías en el distrito Jesús Nazareno, 2018*. Ayacucho: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Solier, R., & Cisneros, Y. (2014). *Incidencia de la Cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la Dirección de Personal en el Hospital de Apoyo Huanta "Daniel A. Carrión"*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

- Starke Moscoso, A. V. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. <http://ULADECH/Tesis/Referencias%20nacionales/8I.1769.MG.pdf>
- SUNAT. (2018). *Micro y Pequeña Empresa – MYPE*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>
- Tolentino Bermudez, F. R. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba La Mar, 2018*. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Vallejos, M. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de San Martín de Porres 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Vera Mory, Y. L. (2021). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en una clínica privada, Lima - 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. doi:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70185/Vera\\_MYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70185/Vera_MYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zapata Carranza, A. (2022). *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de Enfermería de un Hospital Público. San Luis Potosí - México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí*. [https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/Tesis\\_M.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/Tesis_M.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zavaleta Saldaña, J. (2019). *Gestión de Calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Santa, 2018*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Zikusooka, M., Elci, O., & Ozdemir, H. (2021). *Job satisfaction among Syrian healthcare*. Human Resources for Health, 19(1).

# **Anexos**

## Anexo 1: Cronograma de Actividades



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### Esquema del cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	SEMESTRE 2022-03															
		DICIEMBRE 2022				ENERO 2023				FEBRERO 2023				MARZO 2023			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		05 - 31				01-31				01-28				01-31			
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe final											x					
12	Redacción del informe final												x	x			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x	x	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	x
15	Redacción de artículo científico																x

(\*) sólo en los casos que aplique

**Anexo 2: Presupuesto**

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base S/</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
✓ Impresiones	0.10	320	32.00
✓ Fotocopias	0.10	150	15.00
✓ Empastado	0.00	00	0.00
✓ Anillado	5.50	01	5.50
✓ Tinta para impresora Epson	60.00	01	60.00
✓ Folder manila con fastener	1.50	01	1.50
✓ USB de 16 GB	34.00	1	34.00
✓ Papel bond A-4 75 gr.	0.10	10	1.00
✓ Lapiceros	2.00	02	4.00
<b>Sub total</b>			<b>153.00</b>
<b>Servicios (*)</b>			
✓ Uso del turniting	100.00	04	400.00
✓ Internet	1.00	50	50.00
<b>Sub Total</b>			<b>450.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
✓ Pasajes para recolectar información	7.00	04	28.00
<b>Gastos de aprendizaje</b>			
✓ Matrícula a curso taller de titulación	300.00		300.00
✓ Pensión del taller de titulación x 4 meses	675.00	04	2,700.00
<b>Sub Total</b>			<b>3,000.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>3,603.00</b>

<b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base S/</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Servicios</b>			
✓ Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
✓ Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
✓ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University– MOIC)	40.00	4	160.00
✓ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>4,255.00</b>

### Anexo 3: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

**SOLICITO:** Permiso para realizar trabajo de investigación.

SEÑORA DIRECTORA MEDICO DE LA "CLINICA SANTO DOMINGO" DE AYACUCHO.



Yo, NELY SALOME OJEDA CARO, identificada con DNI N° 29352156, domiciliada en la Residencial San Juan Bautista ~~Mz~~ C lote 14 del Distrito de San Juan Bautista, estudiante de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la ULADECH con código de estudiante N° 3111132168, ante usted, con el debido respeto me presento y;  
DIGO:

Que, actualmente la suscrita viene realizando el curso Taller de Investigación-000821 2022-03, donde vengo elaborando mi proyecto final de tesis para obtener la Licenciatura; en ese sentido a efectos de cumplir con lo propuesto, acudo a su digna jefatura a fin de solicitarle tenga a bien concederme la autorización para elaborar dicho proyecto en la clínica que dignamente representa y obtener la información mediante la ejecución de encuestas para la tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO CLINICAS: CASO CLINICA SANTO DOMINGO DE AYACUCHO, 2022", siendo el objetivo de la investigación saber cuan satisfechos se encuentran el recurso humano administrativo en su lugar de trabajo, si se desarrollan de manera positiva y si su comportamiento y actitudes afecta de manera directa en el desarrollo productivo de la institución.

POR LO TANTO:

Ruego a usted señora directora, aceptar mi pedido por ser de justicia.

Ayacucho, 09 de enero del 2023

  
Bach. ~~Adm.~~ Nely Salomé Ojeda Caro  
DNI N° 29352156  
[nelycitaojeda@gmail.com](mailto:nelycitaojeda@gmail.com)  
Cel. 978495328

## Anexo 4: Carta Autorizando realizar el proyecto de investigación



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Ayacucho, 10 de enero 2023

### CARTA N° 002 -2023-CSD/DM

Señorita:

**Bach. Adm. NELY SALOME OJEDA CARO**  
Escuela Profesional de Ciencias Administración  
Facultad de Ciencias e Ingeniería  
ULADECH  
CIUDAD.

**ASUNTO:** Autorización para recabar información mediante encuesta al personal de la clínica.

**REFERENC.:** Solicitud ~~recepcionada~~ con fecha 03 de enero 2023.

Estimada señorita:

Previos cordiales saludos me dirijo a usted, para comunicarle en relación al documento señalado en la referencia, donde solicita autorización para que realice en nuestra empresa la obtención de información para su proyecto de investigación *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro clínicas: Caso Clínica Santo Domingo del Distrito de Ayacucho, 2022*, al respecto esta Dirección Médica le **AUTORIZA para que pueda ejecutar el recojo de información** mediante la encuesta y/o entrevista respectiva a los trabajadores de este centro médico. Recordándole que una vez culminada su investigación, deberá proporcionar una copia de la tesis realizada.

Sin otro particular, esperando haber atendido lo solicitado, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Maria Elizabeth Torresalva Cabrera  
Directora Médico

C.c.  
Archivo  
METC/US

Resultado de la búsqueda

Número de RUC:	20600352807 - EMPRESA DE SERVICIOS DE SALUD SANTO DOMINGO INVERSIONES Y CONSULTORES S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	08/05/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	01/07/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. 26 DE ENERO NRO. 194 URB. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 8610 - ACTIVIDADES DE HOSPITALES <hr/> Secundaria 1 - 4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA <hr/> BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 25/02/2020 <hr/> BOLETA PORTAL DESDE 02/11/2021		
Emisor electrónico desde:	25/02/2020		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 25/02/2020),BOLETA (desde 02/11/2021)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 2430050001913) a partir del 01/02/2022		
Fecha consulta: 07/02/2023 9:12			

[Volver](#)

## Anexo 5: Consentimiento informado



### (FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN)

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitar su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Administración se titula "Clima Organizacional v Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Avacucho, 2022" y es dirigido por el Mg. Reiniero Zacarías Centurión Medina, investigador de la sede Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

La aplicación de encuestas a los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, para poder obtener los resultados y continuar con el proyecto.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 07 min. de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la entrega de una copia del proyecto de tesis, si desea, también podrá escribir al correo electrónico nelycitaojeda@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Miluzca Godby Palanino

Correo electrónico: milugospa01@hotmail.com

Fecha: 18-03-2023 Firma del participante: 

Nombre del investigador (o encargado de recoger la información): Nely Salomé Ojeda Caro

Firma del investigador (o encargado de recoger la información): 

**(FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN)**

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitar su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Administración se titula "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Avacucho, 2022" y es dirigido por el Mg. Reiniero Zacarías Centurión Medina, investigador de la sede Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

La aplicación de encuestas a los trabajadores de la Clínica Santo Domingo, para poder obtener los resultados y continuar con el proyecto.

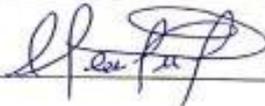
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 07 min. de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la entrega de una copia del proyecto de tesis, si desea, también podrá escribir al correo electrónico nelycitaojeda@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

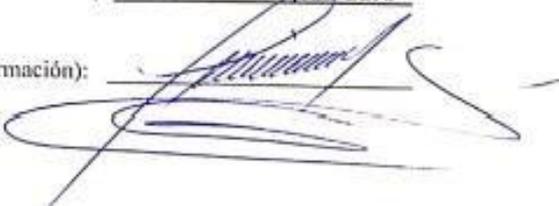
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Marivel Suárez Yupanqui

Correo electrónico: marivel385@hotmail.com

Fecha: 18/01/2023 Firma del participante: 

Nombre del investigador (o encargado de recoger la información): Nely Salomé Ojeda Caro

Firma del investigador (o encargado de recoger la información): 

## Anexo 6: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBO

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CUESTIONARIO para la variable I: Clima Organizacional**  
Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del personal administrativo, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro Clínicas de Salud: caso Clínica Santo Domingo, 2022", a fin de obtener el título de Licenciada en Administración.

Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.

**1. GENERALIDADES REFERENTES A LOS SERVIDORES**

**Edad:**

a) De 18 a 30 años ( )

b) De 31 a 50 años (X)

c) De 51 a + años ( )

**Sexo:**

a) Masculino ( )

b) Femenino (X)

**Grado de Instrucción:**

a) Profesional (X)

b) Técnico ( )

c) Secundaria completa ( )

d) No estudia ( )

ÍTEMS	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Estructura</b>					
1.1. La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades		X			
1.2. Conoce claramente las políticas (funciones) de la empresa			X		
1.3. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica		X			
1.4. Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones		X			
1.5. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones				X	
1.6. Los directivos se preocupan por el cumplimiento de las normas y procedimientos	X				
<b>Recompensa</b>					
2.1. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda o progrese		X			
2.2. La clínica brinda capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades				X	
2.3. El personal es reconocido y/o felicitado públicamente según su desempeño en el trabajo		X			

2.4. En la clínica hay muchísima crítica			α		
2.5. La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error				α.	
2.6. La clínica le recompensa con días de descansos por horas extras trabajadas			α.		
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
3.1. En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores		α			
3.2. La clínica se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones		α			
3.3. Es bastante difícil llegar a conocer a un compañero de trabajo		α.			
3.4. Los trabajadores de la clínica tienden a ser fríos y reservados entre sí			α		
3.5. Las relaciones entre jefe inmediato y trabajadores tienden a ser agradables				α.	
3.6. En la clínica prima el respeto entre compañeros				α.	

CIJF...~'ION,\itlO ;lll,u In ,lu-hlht 2: Sllll.,fnl,•fflll l.11hol'ill  
 ÚT'•I•di' CUMll l.11ll'uralCL-S'IC- Sllala l'allll• C•rrllll>

El ill"CSfflle ('UI'Slio'mio nee f)0)' li\llidad recceer illformadcin lfd rrrsonnl Mlmlnii,m;ll,., (llr;\ drSllmlnr el m'bl'io de inwslwiciM tr\llllOO "Ci.mo Orjanllllletl'•' > Smllll\ctlt\ll l ull'ornl r\ l, k'l'\ld.,rs ndlnml~mti.,)f del llusi-llnl l(r;j)(ll;ll de "'M'ld\l, ~0.'I' a IWl ll: l'hh,ñIT~, llillll lit l.ktl'l'ladll tn Adnlilli-lfJ,dóll,

P< clllCl k pido lmlrqlleou llnd: X el r<uadn,qllleclllslldm tll.k' m, su n:~ptlCSllll Clk.u:in.

Irt... S	Tllllmelltr ~ ,la<<llO	S ,,,f.,,,,"	Indlrv,ut	IntnlbfNtl-	, ... ,ll'U'ill hu.1füfl-tlin
<b>hnrh'ktlOI</b>					
1.1 rs1, canfonnc ron la libC'nd Q'io llrllc bll'uta.,, sll orapio llntodo Je r;rnato				,X	
l2. &ta c<m'Ol'lt'eoq bis apoltunklllks ir,ic Je le dan pan demosm'isus hllbll'ldlcs			/<-		
1.J, EM, conloImc con rl rrc<0llacm'ttllOqll oiqirJlt OCll un bixn lll.l. 10				».	
j. . llSu Cmlor'ltt ,00 i. cantidad de mpimr)dlleud que le conno		J.			
1.S. EstA conforme con b alrncim que se PFUII I SUIllj,tfc'ncl.u		ir		~	
1 6 Está conro,m, too las oporlundlclts IM promocióncon las qui curnea					
1.7. Le JIJSII tlltrlbejo que ~Jiu		:;f			
11 S, 'll'JO ll pcrnl(v dnltrollr'I, llCf'IONImcnet		")<			
<b>lltrillitof</b>					
2.1. Eslá t(infotmC" oon el s.lario que mibe:		)<			
2,l C,,, ronP'ormc ton lt d'..llllMl6'l y condC.IOMJ ihka, del lupr de tnblJO			.)'.		
2.). EStil confumu: toa sus touipantOS de II I~0			»:		
2.c. tuUl canormc con el n-llO de su jcic lm,dllllO		,c.			
2.S. Ü16 roniornc ron la rnrna como w jefe le 8JO>'I y explica sus weas • rtat'uir		X			
2.6. EJlá conforme c,on lljomlld,ldt mlbnjn		»			X
2.7. Est, combmt con ll 5p'ridcl en el llablio					
2.1. Su jefe inmrdit'o )'com; 3iicros valomn el es:ll6ln7JO qu, rr2Jba ffll RI l:Rlbojo		)(<			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CUESTIONARIO para la variable I: Clima Organizacional**  
Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del personal administrativo, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro Clínicas de Salud: caso Clínica Santo Domingo, 2022", a fin de obtener el título de Licenciada en Administración.

Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.

**1. GENERALIDADES REFERENTES A LOS SERVIDORES**

**Edad:**

- a) De 18 a 30 años ( )
- b) De 31 a 50 años (X)
- c) De 51 a + años ( )

**Sexo:**

- a) Masculino ( )
- b) Femenino (X)

**Grado de Instrucción:**

- a) Profesional (X)
- b) Técnico ( )
- c) Secundaria completa ( )
- d) No estudia ( )

ÍTEM	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Estructura</b>					
1.1. La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades			X		
1.2. Conoce claramente las políticas (funciones) de la empresa				X	
1.3. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica	X				
1.4. Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones			X		
1.5. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones			X		
1.6. Los directivos se preocupan por el cumplimiento de las normas y procedimientos			X		
<b>Recompensa</b>					
2.1. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda o progrese			X		
2.2. La clínica brinda capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades				X	
2.3. El personal es reconocido y/o felicitado públicamente según su desempeño en el trabajo				X	

2.4. En la clínica hay muchísima crítica		X			
2.5. La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error		X			
2.6. La clínica le recompensa con días de descansos por horas extras trabajadas				X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
3.1. En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores			X		
3.2. La clínica se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones			X		
3.3. Es bastante difícil llegar a conocer a un compañero de trabajo				X	
3.4. Los trabajadores de la clínica tienden a ser fríos y reservados entre sí				X	
3.5. Las relaciones entre jefe inmediato y trabajadores tienden a ser agradables		X			
3.6. En la clínica prima el respeto entre compañeros		X			



2.1. Ea *msftdlo* con la seguridad en el

X

2..S. Su jefe iru:rwdiato y com;i:u'lcros valff'lln  
el C'SIII'Cl'Oqur: rtt.li:ta tii su trabajo

1

X

## Anexo 7. Instrumento de Validación

### 1ra. Validación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Autor Sonia Palma Carrillo

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. FORMA:

La forma del diseño de la encuesta con dos variables a tratar es adecuada, dado que ésta reúne los requisitos necesarios para el recojo de la información; dado que cumplen con los criterios de suficiencia, pertinencia y validez de contenido.

##### 2. CONTENIDO:

El contenido seleccionado es adecuado y suficiente para el estudio del tema de investigación, reúne los requisitos de actualidad, pertinencia y amplitud, además de un tratamiento serio y oportuno de la información.

##### 3. ESTRUCTURA:

En relación a la estructura seguida en el diseño del material y del instrumento, es adecuada y responde a las exigencias de la investigación.

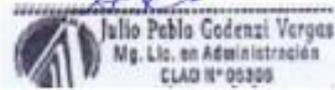
#### II. APORTES O SUGERENCIAS

Ninguna.

El documento revisado procede:

Si  No

Fecha: 16 de enero 2023

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Julio Pablo Godenzi Vargas

DNI: 31653868

CLAD: 5306

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FORMULARIO DEL CUESTIONARIO  
 ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL CL-SPC  
 Autor Sonia Palma Carrillo

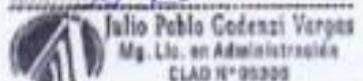
VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nº	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta, son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

APORTES O SUGERENCIAS

El instrumento cumple con los requisitos mínimos necesarios para su uso.

Fecha: 16 de enero 2023

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Julio Pablo Godenzi Vargas

DNI: 31653868

CLAD: 5306



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### VALIDACION DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Datos y Apellidos del Experto: Julio Pablo Godenzi Vargas

1.2. Cargo e institución donde trabaja: Docente en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga

1.3. Instrumento Evaluado: Formulario del Cuestionario Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral CL-SPC

1.4. Autor del Instrumento: Psic. Sonia Palma Carrillo

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					85
Objetividad	Esta expresado en conductas observables					85
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico					85
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					85
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognitivas					85
Consistencia	Basados en aspectos teórico-científicos de la tecnología educativa					85
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones					85
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico					85
<b>TOTAL</b>						<b>85</b>

#### II. OPINION SOBRE LA APLICABILIDAD

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado.  
( ) El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 16 de enero 2023

  
  
Julio Pablo Godenzi Vargas  
Mg. Lto. en Administración  
CLAD N° 05306

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Julio Pablo Godenzi Vargas

DNI: 31653868

CLAD: 5306

**EXAMEN DE CIENCIAS DEL CLIMA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA**

**EXAMEN DE CIENCIAS DEL CLIMA para el curso de: Climatología  
Escuela de Climatología Laboral CL-SPC - Sonia Puna (Cusco)**

El presente examen tiene por finalidad evaluar los conocimientos adquiridos por el alumno en el curso de Climatología. El examen consta de 15 preguntas de opción múltiple. Marque con una X la respuesta correcta.

**Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.**

**I. CUESTIONES DE OPCIÓN MÚLTIPLE A LOS SERVIDORES**

- Edad:**
- a) ~ 18 a 30 años
  - b) ~ 31 a 50 años
  - e) De 51 años en adelante
- Sexo:**
- a) Masculino
  - b) femenino
- Categoría de Instructivo:**
- a) Profesor
  - b) Técnico
  - e) Seama. Incompleta
  - d) No es nada

	5	~	1	2	1
<b>Instrucciones</b>					
11. La atmósfera terrestre es un sistema cerrado de energía y materia. Marque con una X la respuesta correcta.	<input type="checkbox"/>				
12. Conoce el concepto de la presión atmosférica (fuerza por unidad de área).	<input type="checkbox"/>				
13. Conoce el concepto de la humedad absoluta (masa de vapor de agua por unidad de volumen).	<input type="checkbox"/>				
14. El viento es el movimiento horizontal de las masas de aire. Marque con una X la respuesta correcta.	<input type="checkbox"/>				
<b>Respuestas</b>					
21. La atmósfera terrestre es un sistema abierto de energía y materia. Marque con una X la respuesta correcta.	<input type="checkbox"/>				
22. La densidad del aire es la masa por unidad de volumen. Marque con una X la respuesta correcta.	<input type="checkbox"/>				
D. El viento es el movimiento horizontal de las masas de aire. Marque con una X la respuesta correcta.	<input type="checkbox"/>				

  
**Julio Pablo Godenzi Vargas**  
 Mg. Lic. en Administración  
 CLAD N° 05398

**CUESTIONARIO para la variable 2: Satisfacción Laboral**  
**Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del personal administrativo, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro Clínicas de Salud: caso Clínica Santo Domingo, 2022", a fin de obtener el título de Licenciada en Administración.

Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.

ITEMS	5	4	3	2	1
	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
<b>Intrinsecos</b>					
1.1. Está conforme con la libertad que tiene para elegir su propio método de trabajo					
1.2. Está conforme con las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades					
1.3. Está conforme con el reconocimiento que obtiene por un buen trabajo					
1.4. Está conforme con la cantidad de responsabilidad que le confían					
1.5. Está conforme con la atención que se presta a sus sugerencias					
1.6. Está conforme con las oportunidades de promoción con las que cuenta					
1.7. Le gusta el trabajo que realiza					
1.8. Su trabajo le permite desarrollarse personalmente					
<b>Extrinsecos</b>					
2.1. Está conforme con el salario que recibe					
2.2. Está conforme con la distribución y condiciones físicas del lugar de trabajo					
2.3. Está conforme con sus compañeros de trabajo					
2.4. Esta conforme con el trato de su jefe inmediato					
2.5. Está conforme con la forma como su jefe le apoya y explica sus tareas a realizar					
2.6. Está conforme con la jornada de trabajo					
2.7. Está conforme con la seguridad en el trabajo					
2.8. Su jefe inmediato y compañeros valoran el esfuerzo que realiza en su trabajo					

## 2da. Validación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Autor Sonia Palma Carrillo

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. FORMA:

La forma del diseño de la encuesta con dos variables a tratar es adecuada, dado que ésta reúne los requisitos necesarios para el recojo de la información; dado que cumplen con los criterios de suficiencia, pertinencia y validez de contenido.

##### 2. CONTENIDO:

El contenido seleccionado es adecuado y suficiente para el estudio del tema de investigación, reúne los requisitos de actualidad, pertinencia y amplitud, además de un tratamiento serio y oportuno de la información.

##### 3. ESTRUCTURA:

En relación a la estructura seguida en el diseño del material y del instrumento, es adecuada y responde a las exigencias de la investigación.

#### II. APORTES O SUGERENCIAS

Ninguna.

El documento revisado procede:

Si  No

Mg. Wilber Quispe Medina  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 5179

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 16 de enero 2023

Nombre: Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824

CLAD: 5179



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FORMULARIO DEL CUESTIONARIO  
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL CL-SPC  
Autor Sonia Palma Carrillo

### VALIDACION DE INSTRUMENTO

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta, son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

### APORTES O SUGERENCIAS

El instrumento cumple con los requisitos mínimos necesarios para su uso.

Mg. Wilber Quispe Medina  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 5179

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 16 de enero 2023

Nombre: Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824

CLAD: 5179

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACION DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Datos y Apellidos del Experto: Wilber Quispe Medina

1.2. Cargo e institución donde trabaja: Docente en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

1.3. Instrumento Evaluado: Formulario del Cuestionario Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral CL-SPC

1.4. Autor del Instrumento: Psic. Sonia Palma Carrillo

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					85
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico					85
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					85
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas					85
Consistencia	Basados en aspectos teórico-científicos de la tecnología educativa					85
Coherencia	Presenta coherencia entre los ítems, indicadores y dimensiones					85
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico					85
<b>TOTAL</b>						<b>85</b>

**II. OPINION SOBRE LA APLICABILIDAD**

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado.  
( ) El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación.



Mg. Wilber Quispe Medina  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 5179

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 16 de enero 2023

Nombre: Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824

CLAD: 5179



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO para la variable 1: Clima Organizacional  
Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del personal administrativo, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro Clínicas de Salud: caso Clínica Santo Domingo, 2022", a fin de obtener el título de Licenciada en Administración.

Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.

1. GENERALIDADES REFERENTES A LOS SERVIDORES

Edad:

- a) De 18 a 30 años ( )
- b) De 31 a 50 años ( )
- c) De 51 a + años ( )

Sexo:

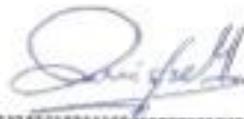
- a) Masculino ( )
- b) Femenino ( )

Grado de Instrucción:

- a) Profesional ( )
- b) Técnico ( )
- c) Secundaria completa ( )
- d) No estudia ( )

ITEMS	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
<b>Estructura</b>					
1.1. La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades					
1.2. Conoce claramente las políticas (funciones) de la empresa					
1.3. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica					
1.4. Tiene claro quien manda y quien toma las decisiones					
1.5. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones					
1.6. Los funcionarios se preocupan por el cumplimiento de las normas y procedimientos					
<b>Recompensa</b>					
2.1. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda o progrese					
2.2. La clínica brinda capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades					
2.3. El personal es reconocido y/o felicitado públicamente según su desempeño en el trabajo					

2.4. En la clínica hay muchísima crítica					
2.5. La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error					
2.6. La clínica le recompensa con días de descansos por horas extras trabajadas					
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
3.1. En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores					
3.2. La clínica se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
3.3. Es bastante difícil llegar a conocer a un compañero de trabajo					
3.4. Los trabajadores de la clínica tienden a ser fríos y reservados entre sí					
3.5. Las relaciones entre jefe inmediato y trabajadores tienden a ser agradables					
3.6. En la clínica prima el respeto entre compañeros					



.....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 5179**

### 3ra. Validación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

#### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Autor Sonia Palma Carrillo

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. FORMA:

La forma del diseño de la encuesta con dos variables a tratar es adecuada, dado que ésta reúne los requisitos necesarios para el recojo de la información; dado que cumplen con los criterios de suficiencia, pertinencia y validez de contenido.

##### 2. CONTENIDO:

El contenido seleccionado es adecuado y suficiente para el estudio del tema de investigación, reúne los requisitos de actualidad, pertinencia y amplitud, además de un tratamiento serio y oportuno de la información.

##### 3. ESTRUCTURA:

En relación a la estructura seguida en el diseño del material y del instrumento, es adecuada y responde a las exigencias de la investigación.

#### II. APORTES O SUGERENCIAS

Ninguna.

El documento revisado procede:

Si  No

Fecha: 16 de enero 2023

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA OFICINA REGIONAL  
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN PARA LA PREINVERSIÓN



Mg. Lic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera  
ASIST. ADMINISTRACIÓN  
CLAD-1253

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Carlos Celso Tipe Herrera

DNI: 28219021

CLAD: 1253

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FORMULARIO DEL CUESTIONARIO  
 ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL CL-SPC  
 Autor Sonia Palma Carrillo

VALIDACION DE INSTRUMENTO

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta, son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

APORTES O SUGERENCIAS

El instrumento cumple con los requisitos mínimos necesarios para su uso.

Fecha: 16 de enero 2023

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA OFICINA REGIONAL  
 DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN PARA LA PRE INVERSIÓN  
  
 Mg. Lic. Carlos Celso Tipe Herrera  
 ASIST. ADMINISTRACIÓN  
 CLAD - 1253

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Carlos Celso Tipe Herrera

DNI: 28219021

CLAD: 1253



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Datos y Apellidos del Experto: Carlos Celso Tipe Herrera  
 1.2. Cargo e institución donde trabaja: Asistente Administrativo de la Oficina Regional de estudios e investigación del Gobierno Regional de Ayacucho  
 1.3. Instrumento Evaluado: Formulario del Cuestionario Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral CL-SPC  
 1.4. Autor del Instrumento: Psic. Sonia Palma Carrillo

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					85
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico					85
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					85
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas					85
Consistencia	Basados en aspectos teórico-científicos de la tecnología educativa					85
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones					85
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico					85
<b>TOTAL</b>						<b>85</b>

**II. OPINION SOBRE LA APLICABILIDAD**

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado.  
 ( ) El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 16 de enero 2023

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
 OFICINA REGIONAL DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA INTERVENCIÓN  
  
 Mg. Lic. Rm. Carlos C. Tipe Herrera  
 ASIST. ADMINISTRACIÓN  
 CLAD - 1253

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Carlos Celso Tipe Herrera

DNI: 28219021

CLAD: 1253

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO para la variable 1: Clima Organizacional  
 Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del personal administrativo, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro Clínicas de Salud: caso Clínica Santo Domingo, 2022", a fin de obtener el título de Licenciada en Administración.

Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.

1. GENERALIDADES REFERENTES A LOS SERVIDORES

Edad:

- a) De 18 a 30 años ( )
- b) De 31 a 50 años ( )
- c) De 51 a + años ( )

Sexo:

- a) Masculino ( )
- b) Femenino ( )

Grado de Instrucción:

- a) Profesional ( )
- b) Técnico ( )
- c) Secundaria completa ( )
- d) No estudia ( )

ITEMS	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Estructura</b>					
1.1. La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades					
1.2. Conoce claramente las políticas (funciones) de la empresa					
1.3. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica					
1.4. Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones					
1.5. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones					
1.6. Los funcionarios se preocupan por el cumplimiento de las normas y procedimientos					
<b>Recompensa</b>					
2.1. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda o progrese					
2.2. La clínica brinda capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades					
2.3. El personal es reconocido y/o felicitado públicamente según su desempeño en el trabajo					

2.4. En la clínica hay muchísima crítica					
2.5. La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error					
2.6. La clínica le recompensa con días de descansos por horas extras trabajadas					
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
3.1. En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores					
3.2. La clínica se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
3.3. Es bastante difícil llegar a conocer a un compañero de trabajo					
3.4. Los trabajadores de la clínica tienden a ser fríos y reservados entre sí					
3.5. Las relaciones entre jefe inmediato y trabajadores tienden a ser agradables					
3.6. En la clínica prima el respeto entre compañeros					

GOBIERNO REGIONAL DE APUCÁ  
 DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN

*Mg Lic. Adm. Carlos C. Tije Herrera*  
 ASIST. ADMINISTRACIÓN  
 CLAD - 1253

**CUESTIONARIO para la variable 2: Satisfacción Laboral**  
**Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo**

El pmc» cwg me t1«t por &labdotd rt<Ogr in!onr.adcm dtl pmcoJ 11\mmuran,-o. pua d.eimo!!a! !! ~ ée mwstipri&, tiru1ado •Clima Orga-ci?aciow y SmiJccicé Ubonl e!! ttabljldllm dt lu dao T p.q •n m;imal ru.bro C1ws dt Sm4:: CIO Clm Sc9 Dcm,:o. 2022". a fiD de 000015~ titloé= 1 rencw\ eo Ac!mini.madl:m.

Por ello le pido marque con una X el recuadro que considere que sea su respuesta. Gracias.

fflJJS	S	V	I	/	I
<b>Jolruo,</b>	<b>r.</b>	<b>S.á:IKM</b>	<b>" "" "" "" "</b>	<b>t...li:&amp;oc*o</b>	<b>T.u.l.f•tt ia:aa:fteb,</b>
1.1. Esá e~ coo labbertad que ti.ere non tlor. irapo - ct-io					
1.1. Esá a é ~ i coo lti op:lml" idadea; que MlldlDpn ! ~					
1.3. EacOC:ac:oe, con ~P-C.woci:rieoto que oMla--~ntrrr.o					
1.4. E.ía e~ con ll camid>i d, rt s liMilidldqllll ll ccm&					
1.5. S-ri e~ coo la ar,,;orioc que se PffIU •• llfl!lDÓ!i					
1.6. S,ic~ coelti~ de promociade-. ln qlllcaml					
1.7. U :U;á t! aDjo qa tñÜZ.l					
1.8. Su t!lblgo l, pm::t, ó,,molJ.uw					
1.1. E.ú cm:lc m cae ti llLlrio tJ• rt<iot					
1.1. [;zi C~ coa la d:mibucioD )° ( d.i. áal dll lapr dt ~.il>0!°					
2.3. Eilí coéott!:t con r:s cot!plí,ero-> dt llm)O					
1.4. ~ co:f«!!= cae el a3to de ;u jefe :-:..:am					
1.5. Esá a é ~ i coo la tí:nl!a como ;u jefe ltll>0>~ J flf)ia a mtu i rllliw					
2.6. E.á aidccoe coc! tajomldl de trabljo					
Z.t. E.u cr.:óm:t! coo ll .eg.-nl.td e.; el -.:llllo					
1.L S;;Já t l a:o rcompazler:os valoran el e::umo q'R reúla eo su mba~o					

  
 Alolij... WIIII  
 Lj,q,C). / 5-

**Anexo 8: Tabla de tabulación**

ENCUESTADOS	ITEMS																																		SUMA			
	CLIMA ORGANIZACIONAL																		SATISFACCIÓN LABORAL																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34				
E1	2	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	1	3	2	2	2	4	2	89			
E2	2	2	4	1	3	2	1	2	2	4	1	2	3	1	4	2	1	1	5	4	2	5	2	5	4	5	2	2	4	5	5	5	2	5	100			
E3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	80				
E4	4	3	4	4	2	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	112			
E5	3	2	5	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	2	1	2	94			
E6	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	105			
E7	4	3	5	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	123				
E8	5	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	2	90			
E9	3	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	3	3	4	2	3	3	5	4	2	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	2	5	115			
E10	5	1	4	2	5	4	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	4	2	86			
E11	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	115			
E12	3	4	3	2	4	4	2	2	1	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	117			
E13	5	3	5	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	115			
E14	4	2	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	101			
E15	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	107			
E16	4	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	92			
E17	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	4	2	5	2	4	3	3	2	2	2	3	2	95			
E18	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1	1	2	4	2	4	2	1	1	4	4	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	103			
E19	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	2	4	4	2	4	2	5	2	3	3	4	2	2	2	4	2	109			
E20	5	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	5	2	1	5	1	4	1	3	5	3	1	1	1	4	1	78			
E21	3	2	4	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	88			
E22	5	1	2	2	3	5	2	2	2	4	2	1	3	2	3	1	2	2	2	4	1	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	88			
E23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	5	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	104			
<b>VARIANZA SUMATORIA DE VARIANZA</b>	<b>1</b>	<b>0.6</b>	<b>0.8</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.5</b>	<b>0.6</b>	<b>0.4</b>	<b>0.6</b>	<b>0.7</b>	<b>0.8</b>	<b>0.6</b>	<b>0.5</b>	<b>0.6</b>	<b>1</b>	<b>0.6</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>1.2</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>1.2</b>	<b>0.7</b>	<b>1.2</b>	<b>0.3</b>	<b>1.2</b>	<b>0.9</b>	<b>0.9</b>	<b>0.3</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>0.8</b>	<b>1.2</b>				
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	<b>153.497</b>																																					

$$a = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{St^2} \right]$$

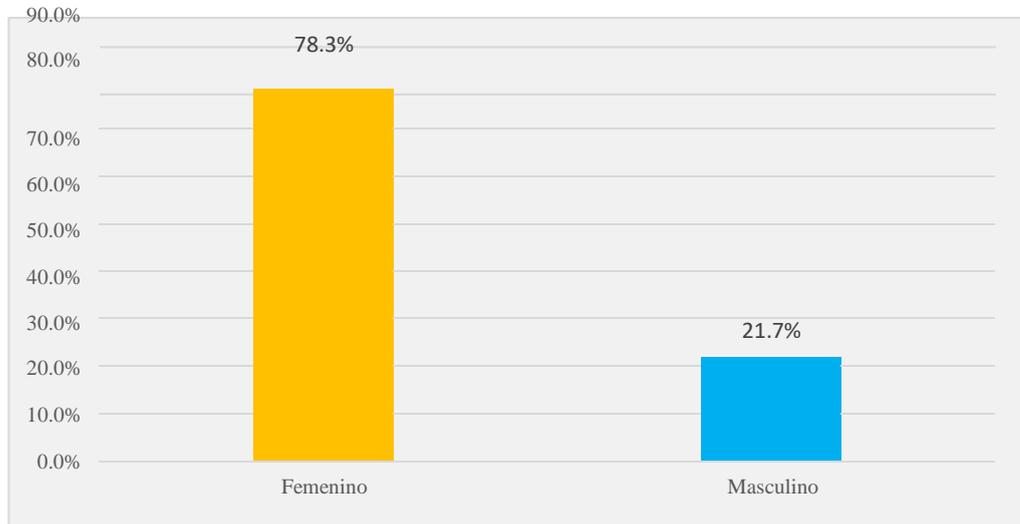
- a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.85
- k: Número de items del instrumento → 34
- $\sum_{si}^2$  Sumatoria de las variables de los items → 26.92
- $St^2$  Varianza total del instrumento → 153.50

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.85 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

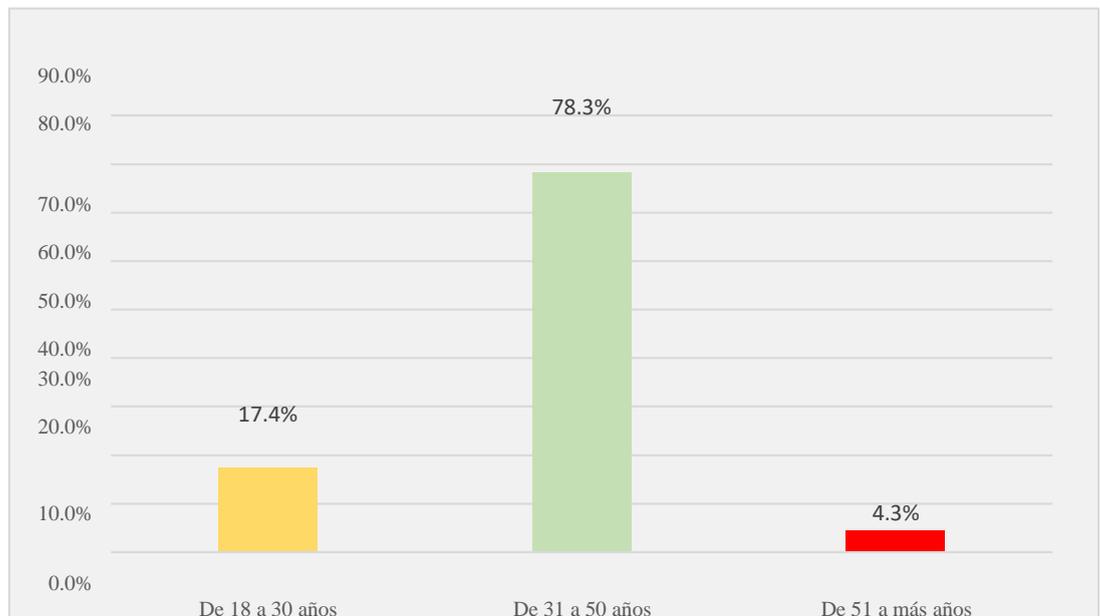
## Anexo 9: Figuras

**Figura 1. Información de género del personal de la clínica.**



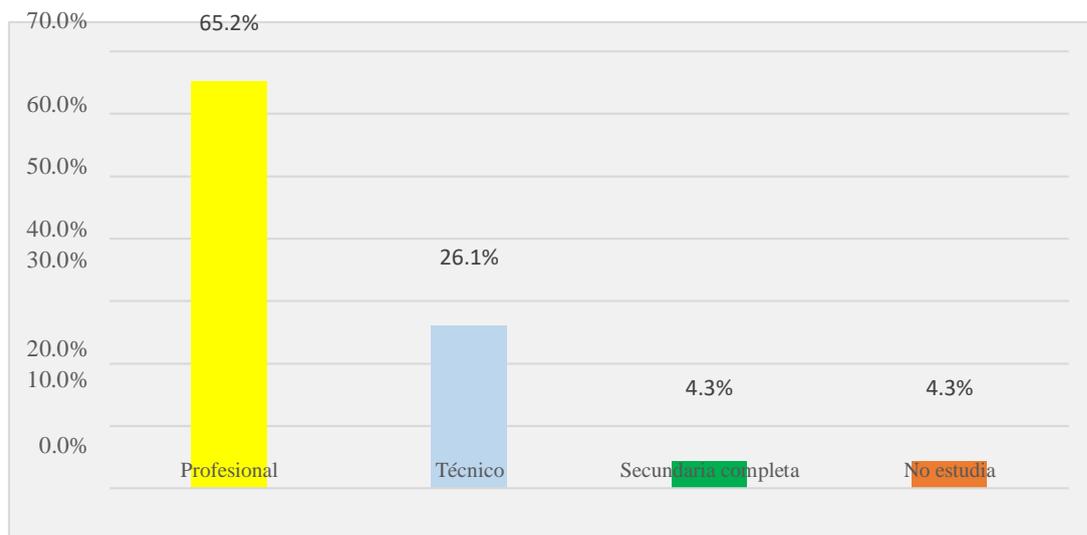
*Nota:* Tabla 1

**Figura 2. Información de edad del personal de la clínica.**



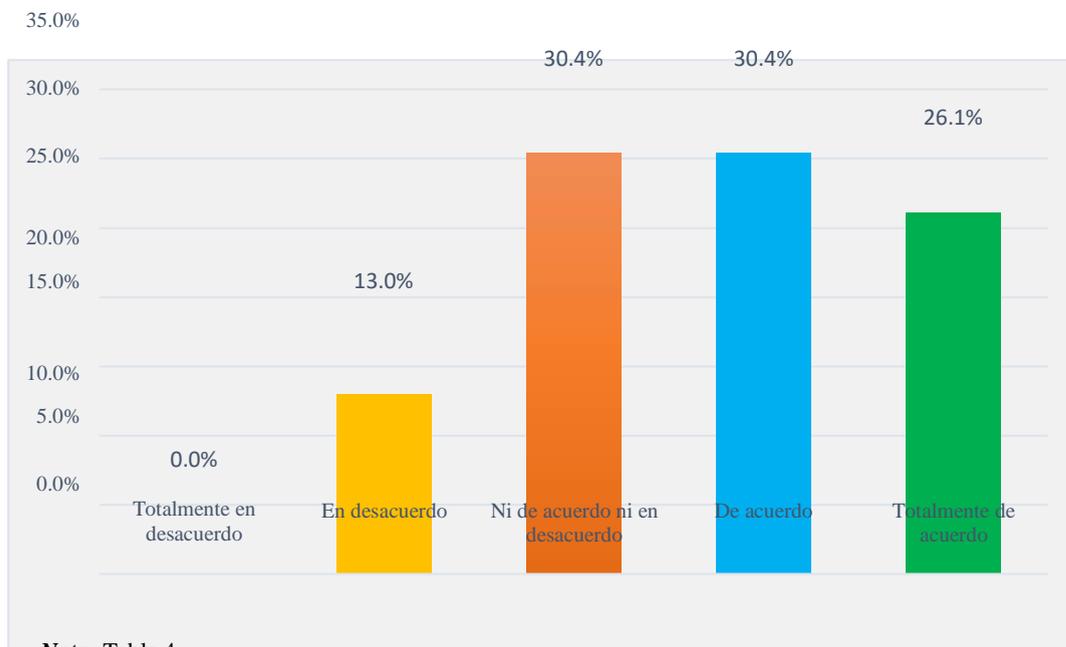
*Nota:* Tabla 2

**Figura 3. Información del Grado de Instrucción del personal de la Clínica**



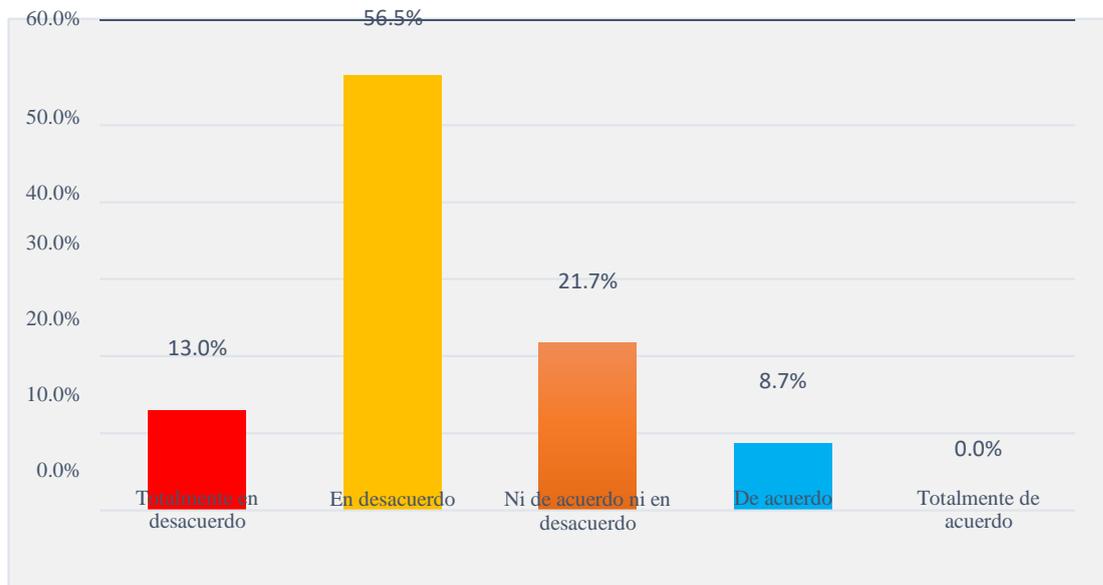
Nota: Tabla 3

**Figura 4. La clínica tiene claramente definidas sus actividades, funciones y responsabilidades**



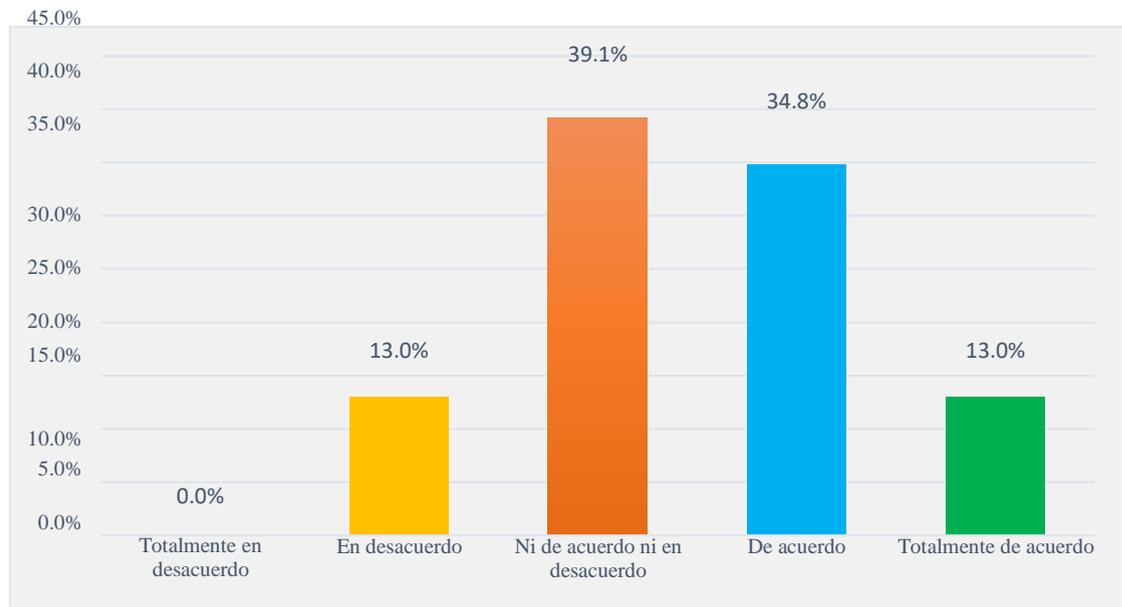
Nota: Tabla 4

**Figura 5. Conoce claramente las políticas (funciones) de la empresa**



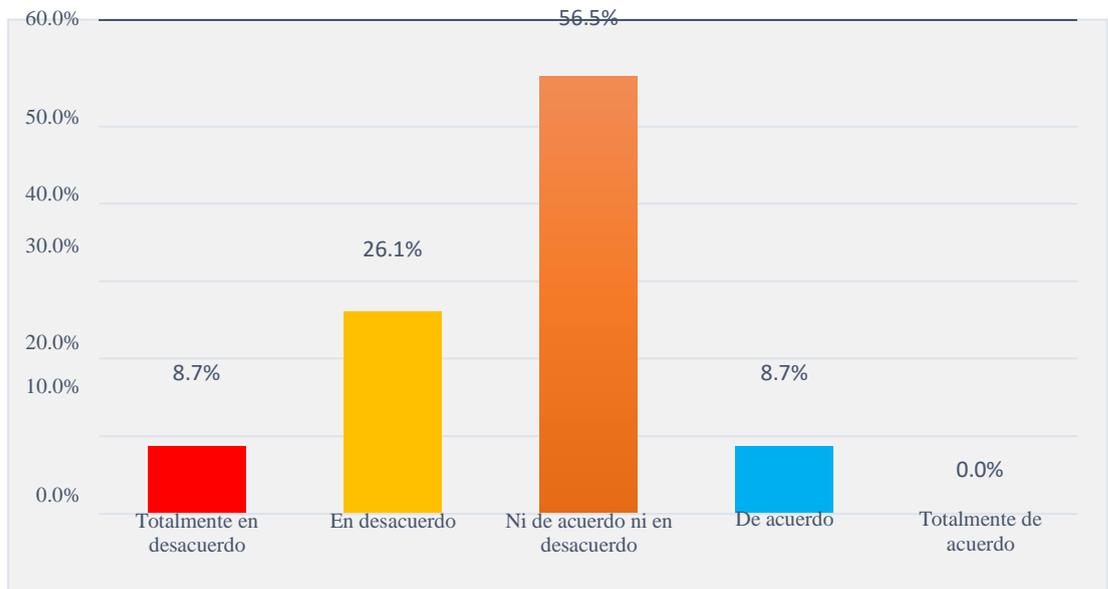
*Nota:* Tabla 5

**Figura 6. Conoce claramente la estructura organizativa de la clínica**



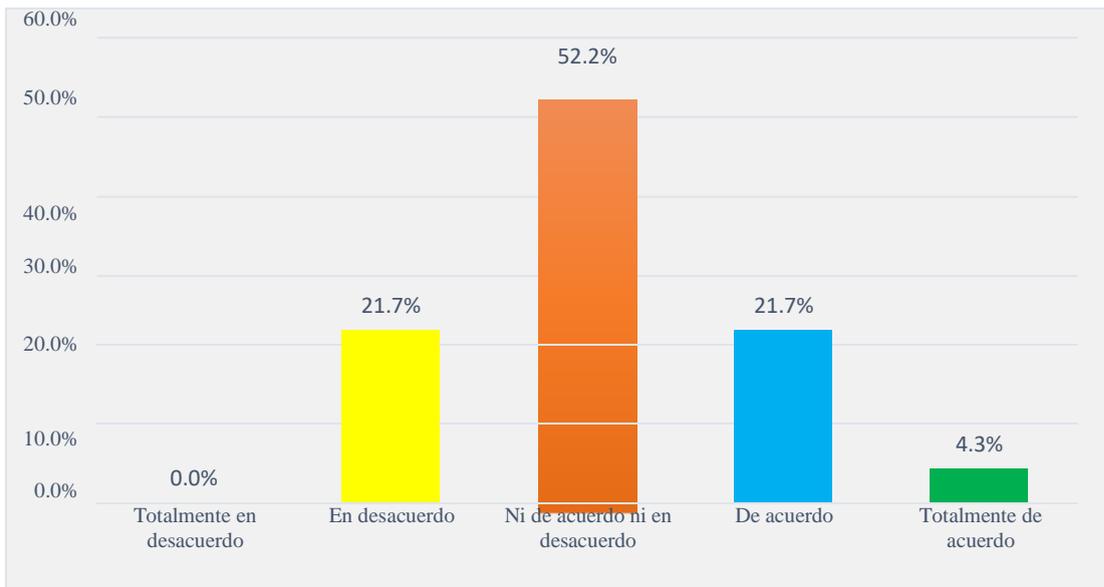
*Nota:* Tabla 6

**Figura 7. Tiene claro quién manda y quien toma las decisiones**



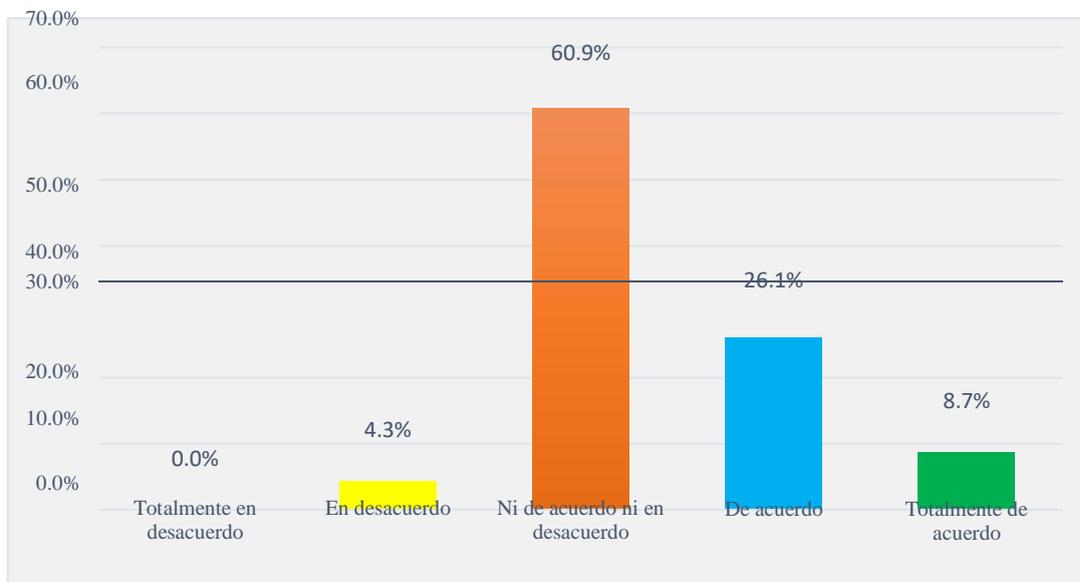
*Nota:* Tabla 7

**Figura 8. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones**



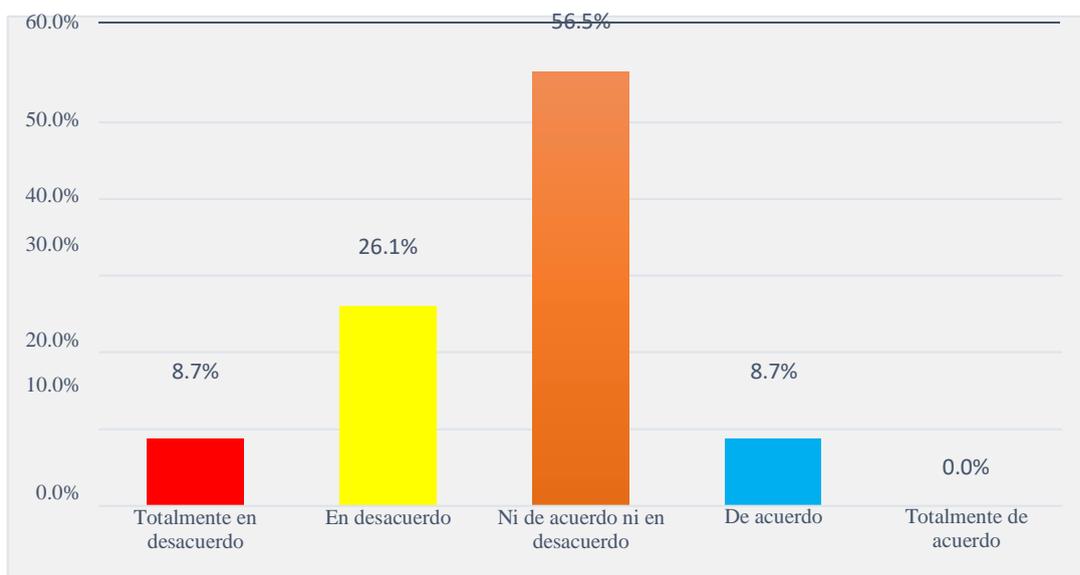
*Nota:* Tabla 8

**Figura 9. Los directivos se preocupan por el cumplimiento de las normas**



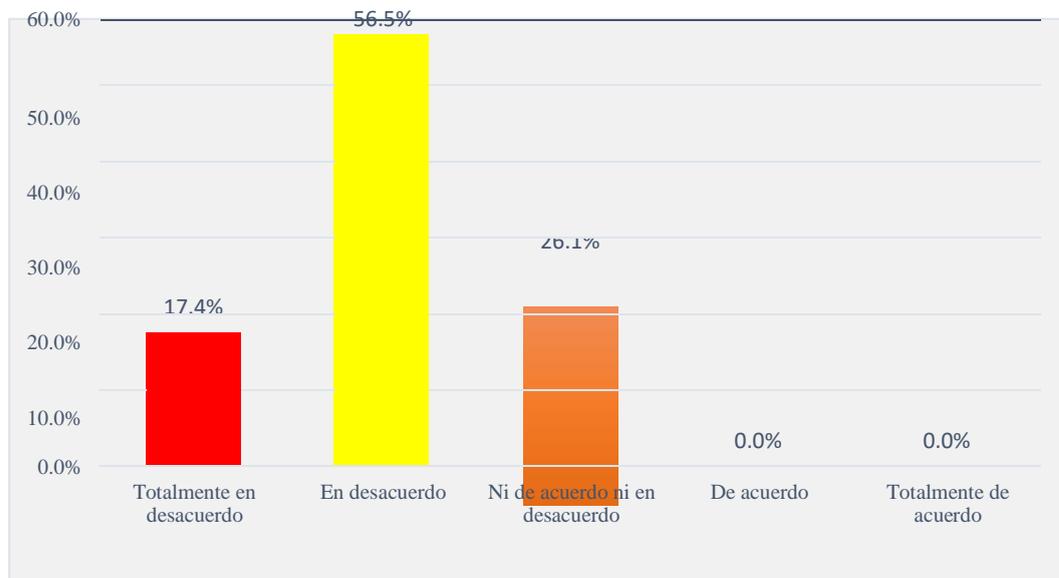
**Nota:** Tabla 8

**Figura 10. La clínica tiene un sistema de promoción que ayuda al trabajador ascender**



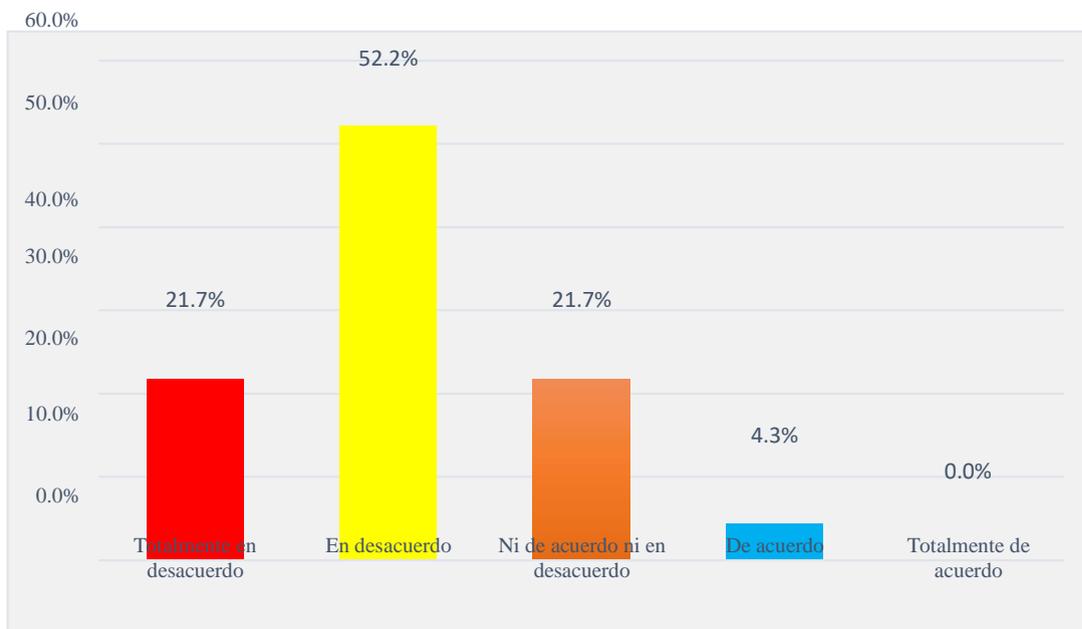
**Nota:** Tabla 10

**Figura 11. La clínica brinda capacitaciones para mejorar sus actividades**



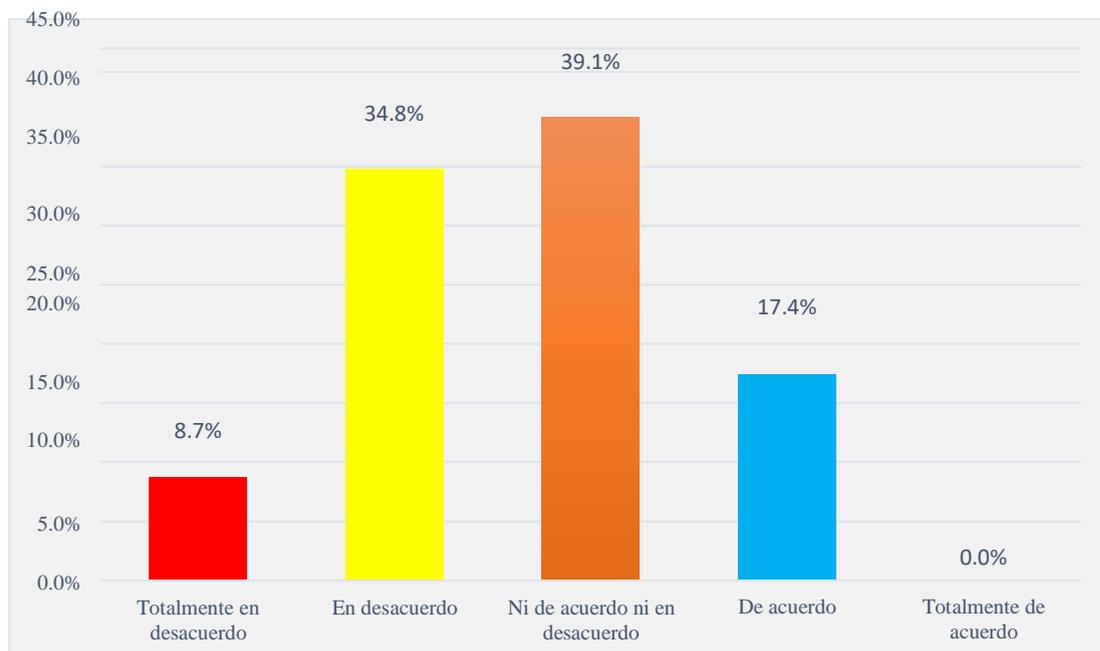
**Nota:** Tabla 11

**Figura 12. El personal es reconocido públicamente según su desempeño en el trabajo**



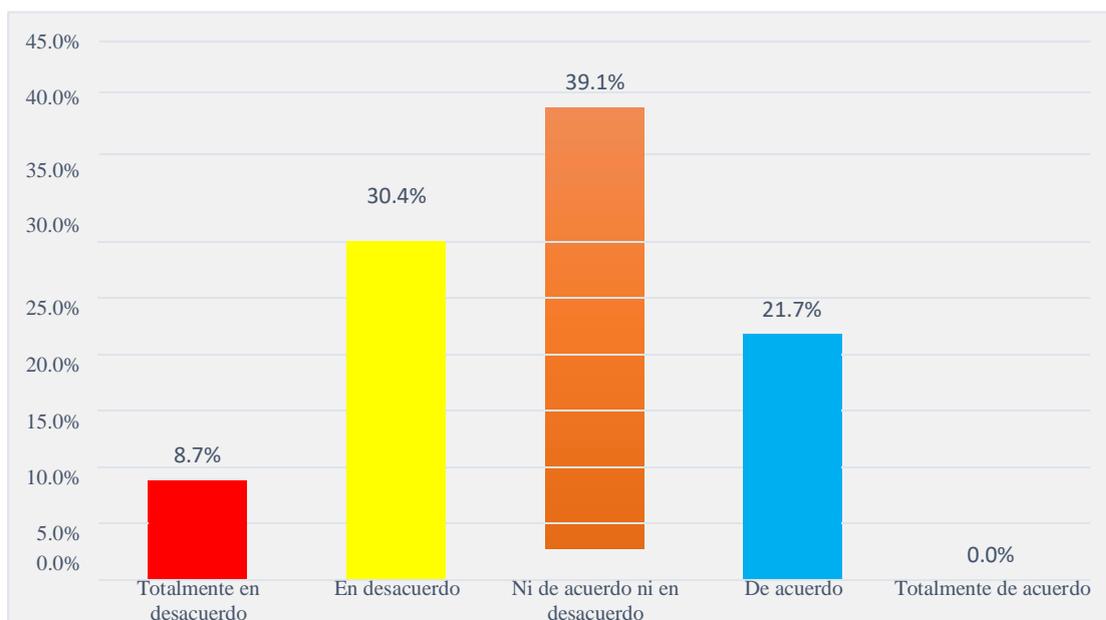
**Nota:** Tabla 12

**Figura 13. En la clínica hay muchísima crítica**



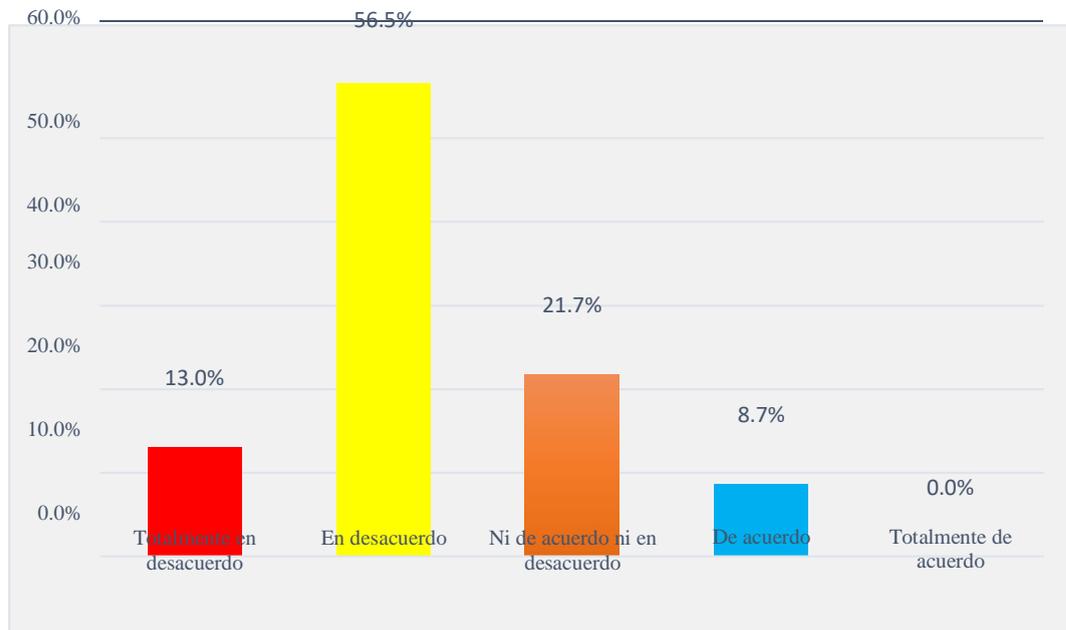
*Nota:* Tabla 13

**Figura 14. La clínica sanciona al trabajador cuando comete un error**



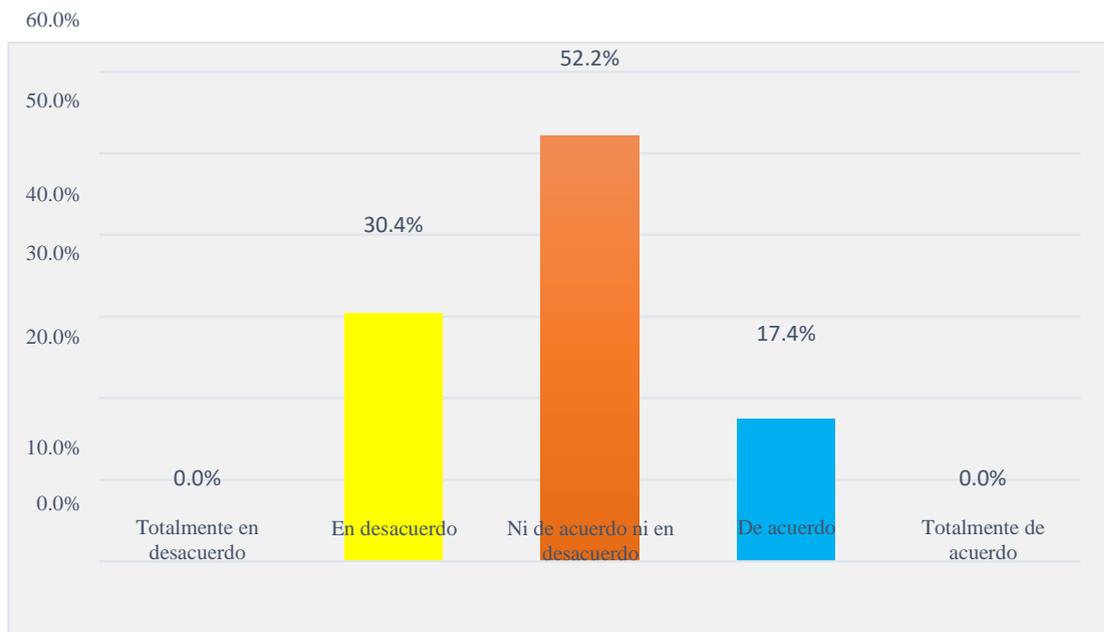
*Nota:* Tabla 14

**Figura 15. La clínica recompensa con días de descanso por sobre horas laboradas**



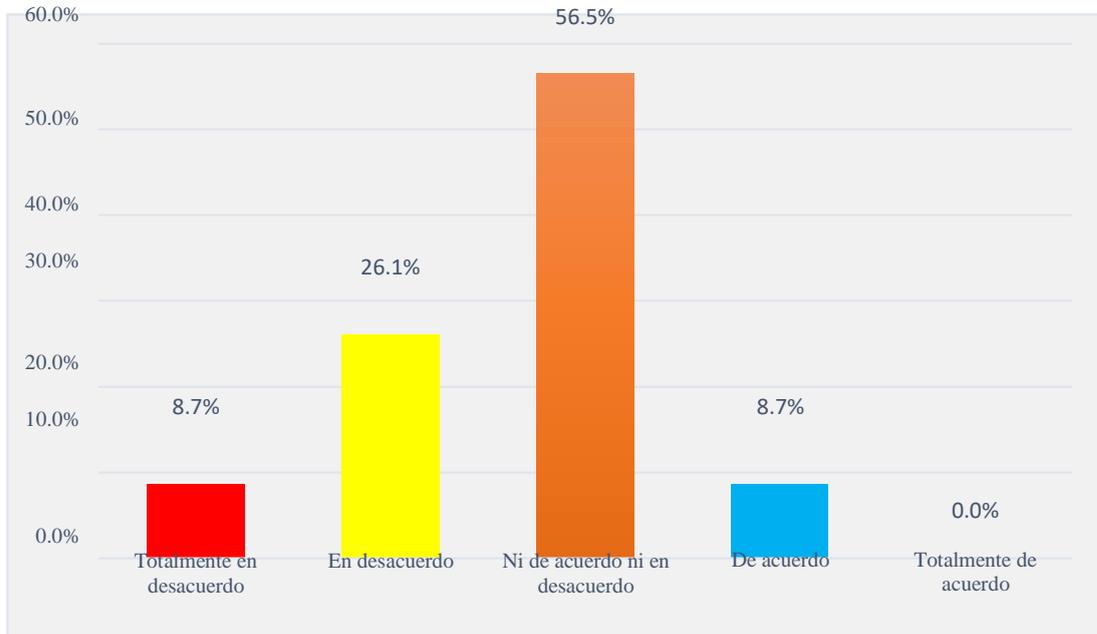
**Nota:** Tabla 15

**Figura 16. En la clínica prevalece un ambiente amistoso entre los trabajadores**



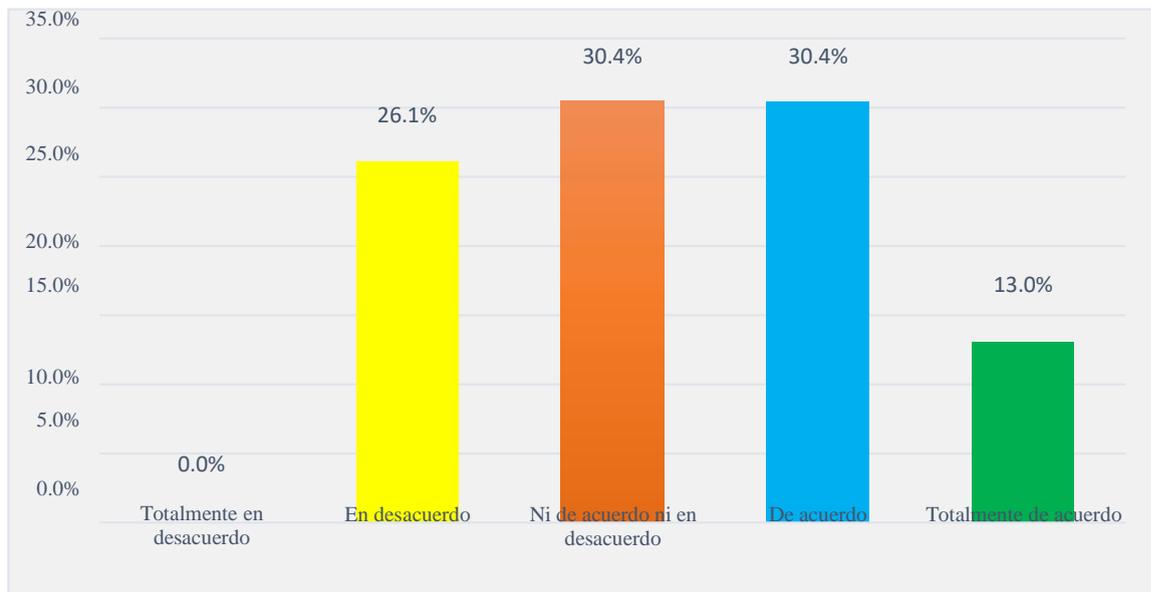
**Nota:** Tabla 16

**Figura 17. La clínica tiene un clima de trabajo agradable y sin tensiones**



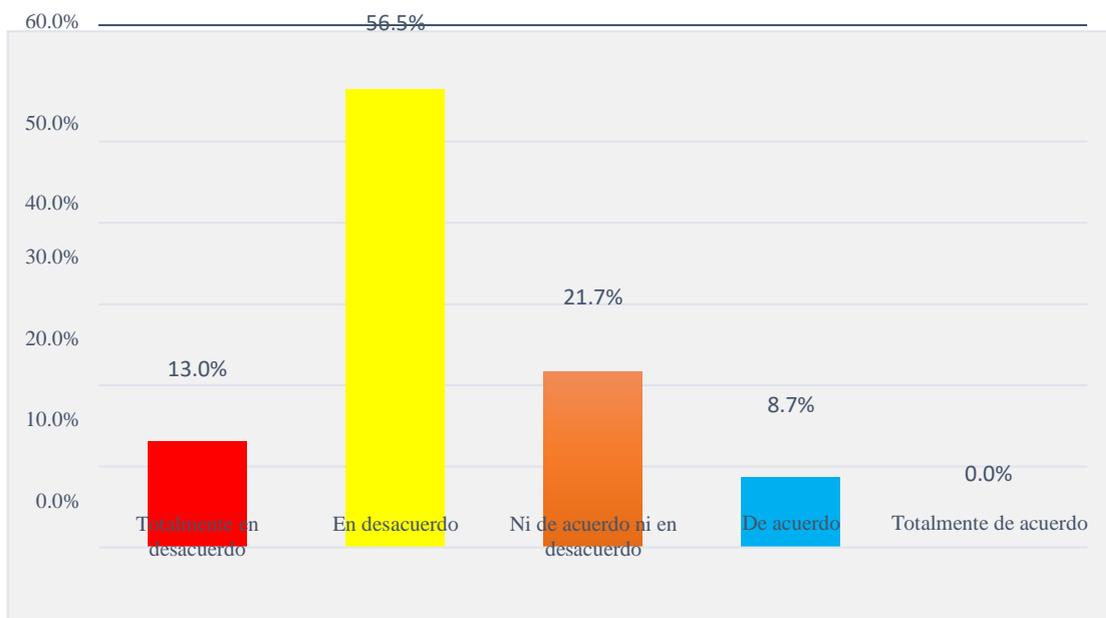
*Nota:* Tabla 17

**Figura 18. Es bastante difícil a conocer a un compañero de trabajo**



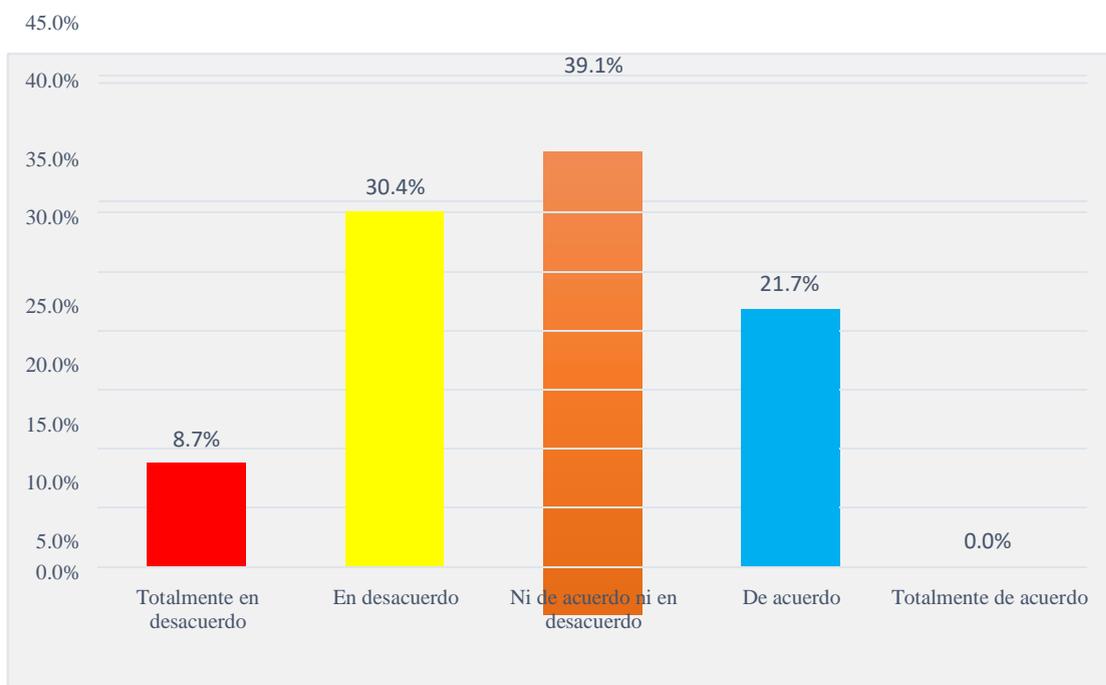
*Nota:* Tabla 18

**Figura 19. Los trabajadores tienen a ser fríos y reservados entre sí**



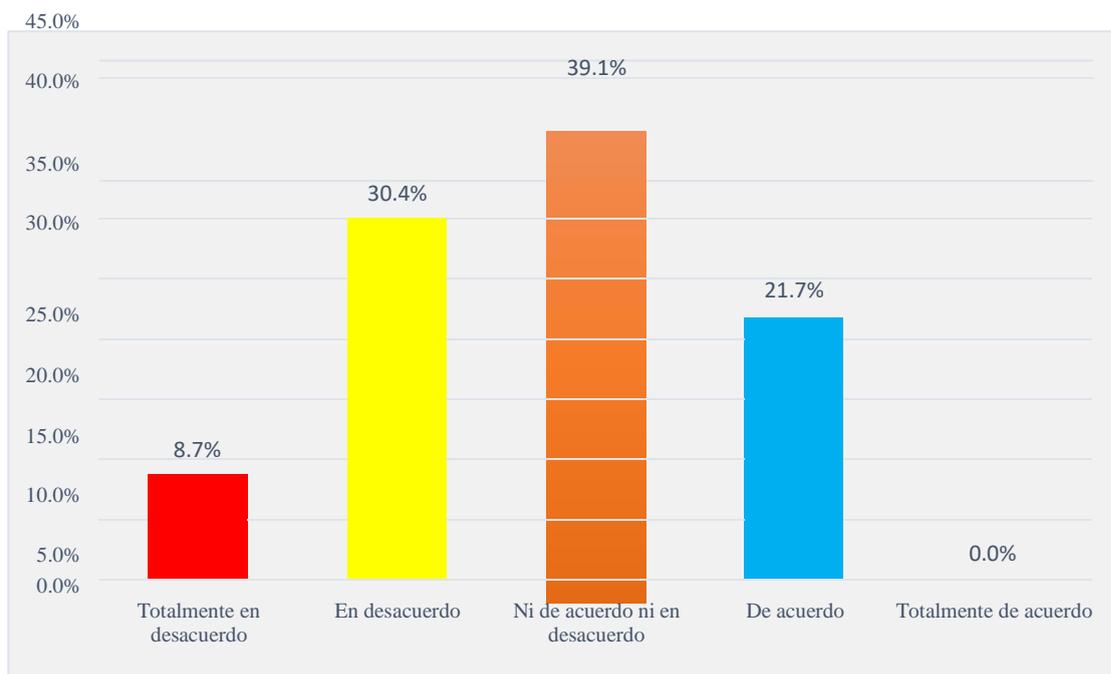
*Nota:* Tabla 19

**Figura 20. La relación entre jefe inmediato y trabajador tiende a ser agradable**



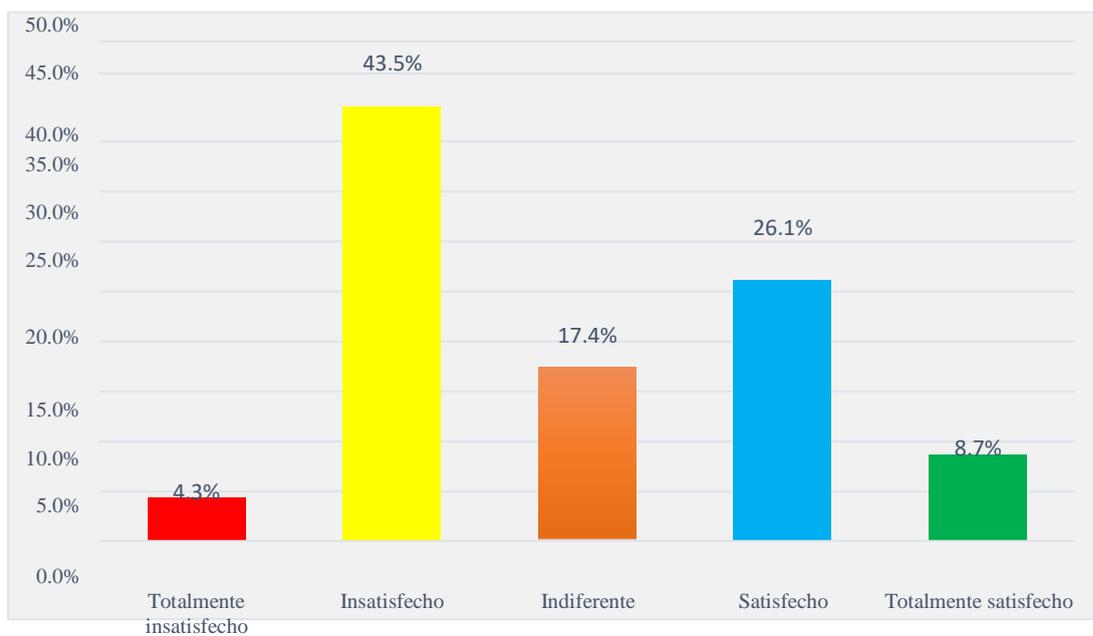
*Nota:* Tabla 20

**Figura 21. En la clínica prima el respeto entre compañeros**



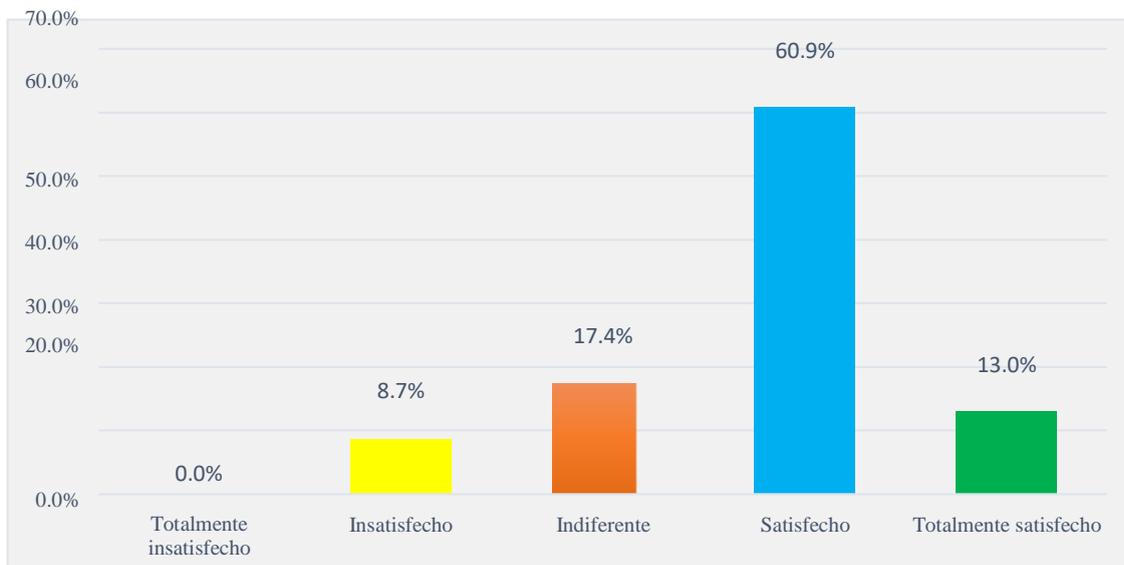
*Nota:* Tabla 21

**Figura 22. Está satisfecho con la libertad que tiene para elegir su método de trabajo**



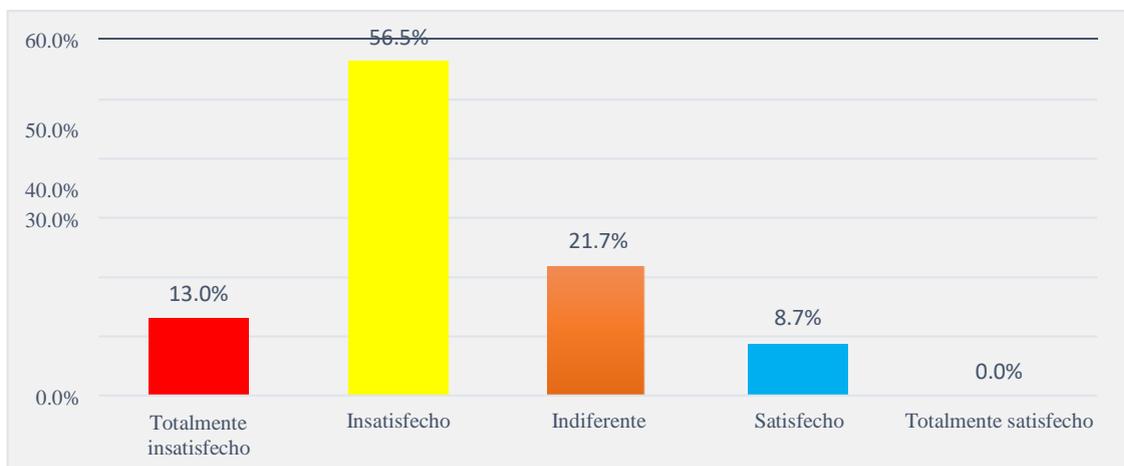
*Nota:* Tabla 22

**Figura 23. Está satisfecho con las oportunidades para demostrar sus habilidades**



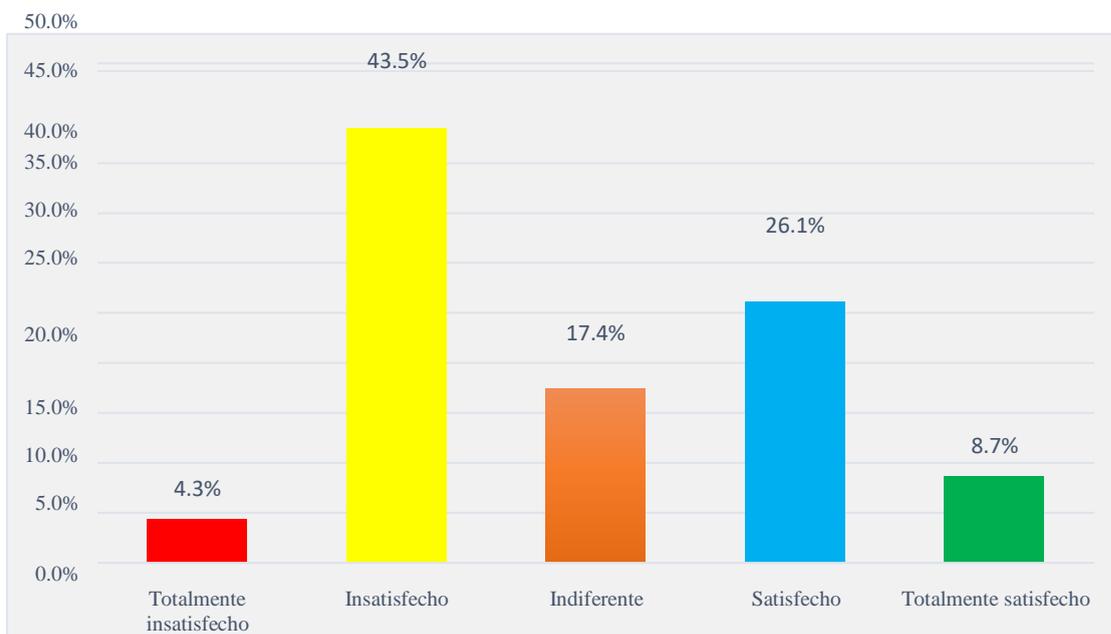
*Nota:* Tabla 23

**Figura 24. Está satisfecho con el reconocimiento que obtiene por un buen trabajo**



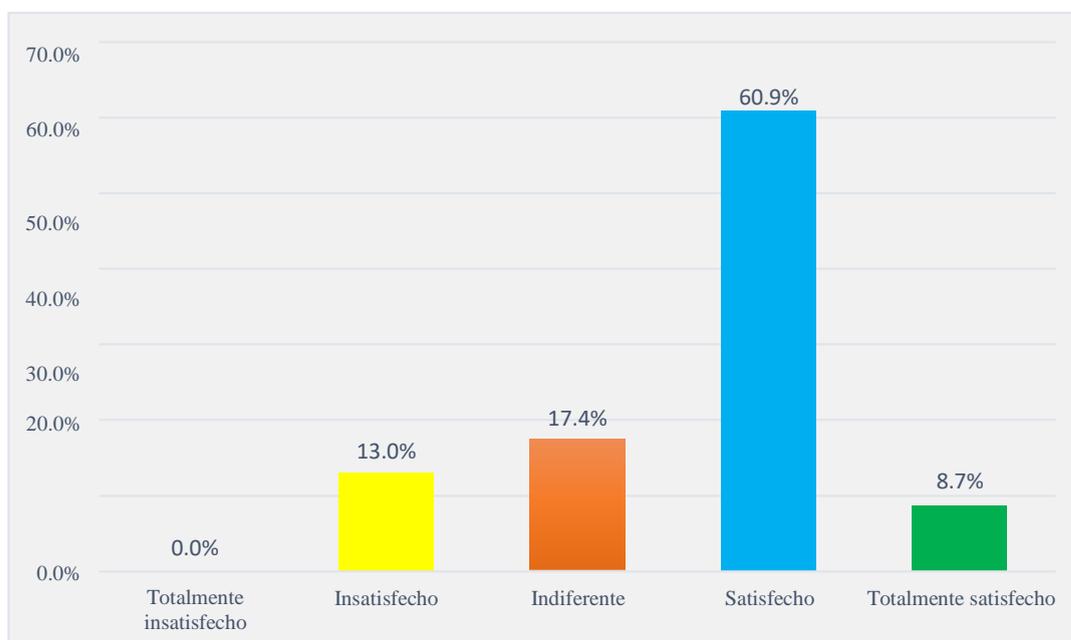
*Nota:* Tabla 24

**Figura 25. Está satisfecho con la cantidad de responsabilidad que le confían**



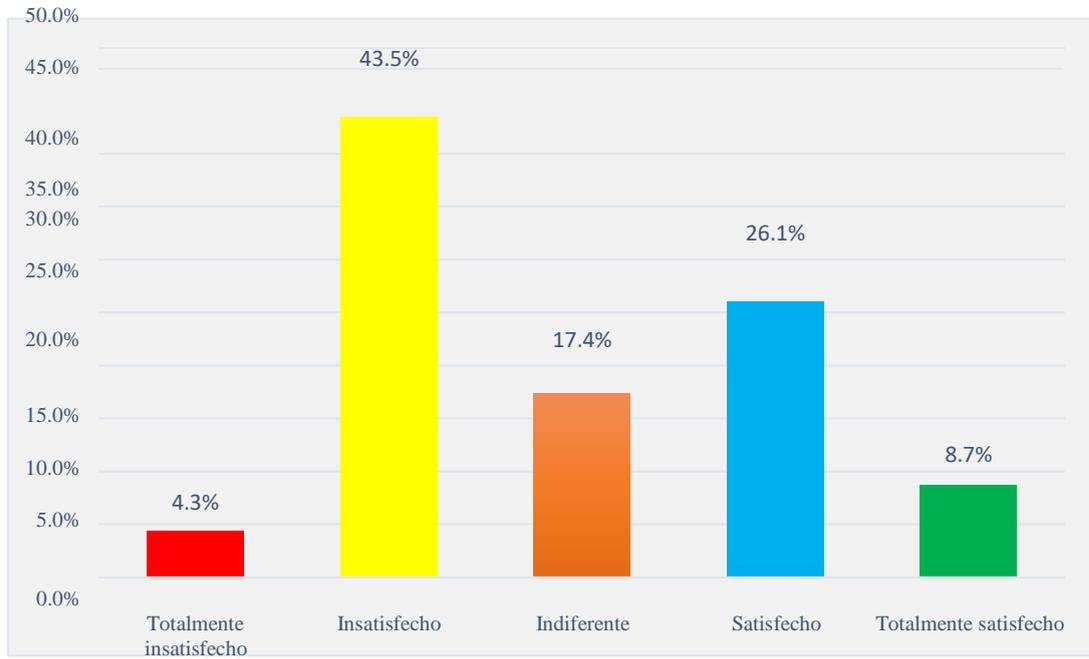
*Nota:* Tabla 25

**Figura 26. Está satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias**



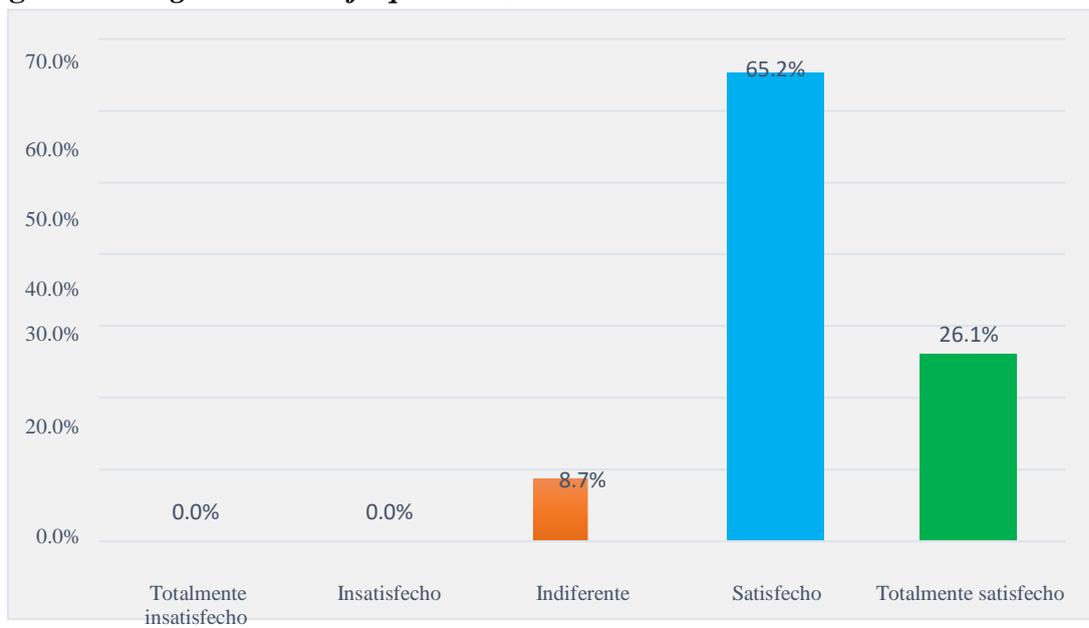
*Nota:* Tabla 26

**Figura 27. Está satisfecho con las oportunidades de promoción con las que cuenta**



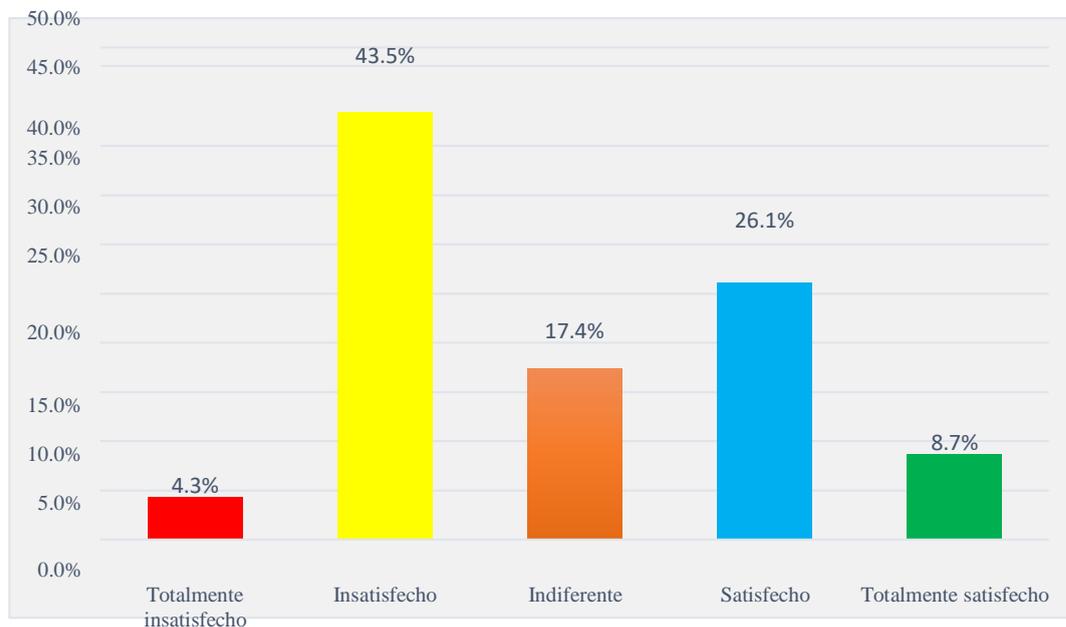
*Nota:* Tabla 27

**Figura 28. Le gusta el trabajo que realiza**



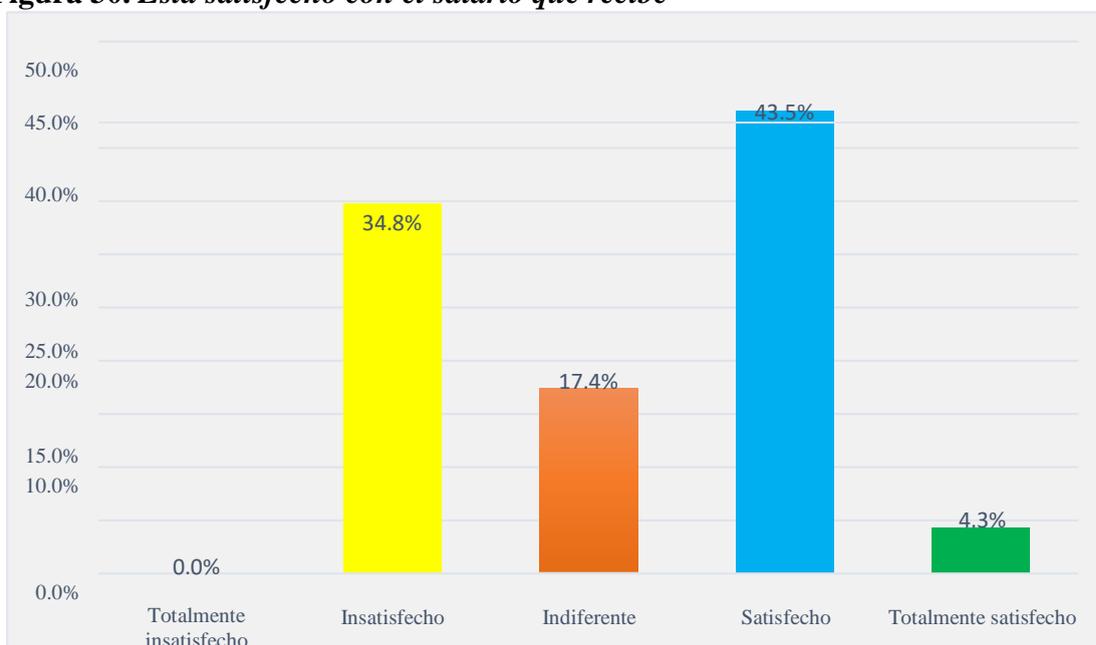
*Nota:* Tabla 28

**Figura 29. Su trabajo le permite desarrollarse personalmente**



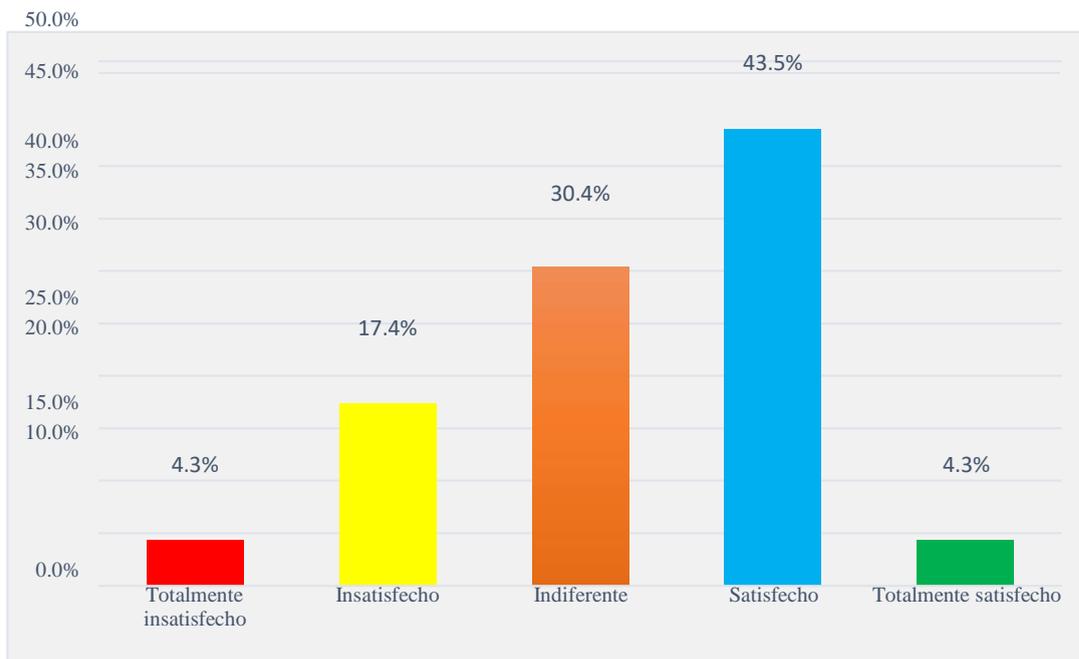
*Nota:* Tabla 29

**Figura 30. Está satisfecho con el salario que recibe**



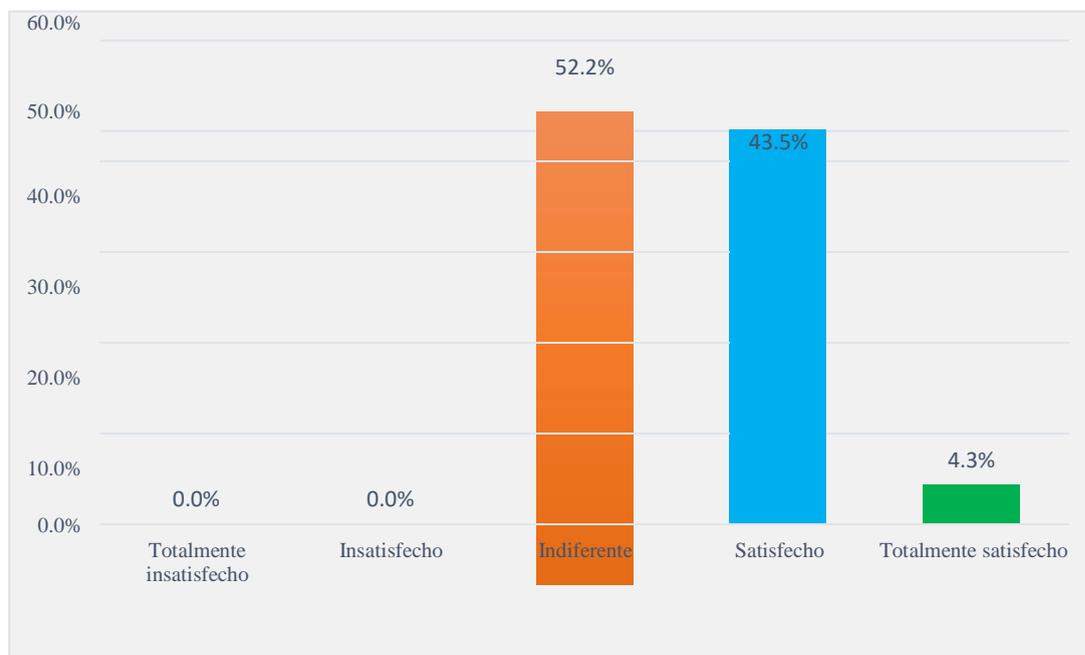
*Nota:* Tabla 30

**Figura 31. Está satisfecho con las condiciones físicas del lugar de trabajo**



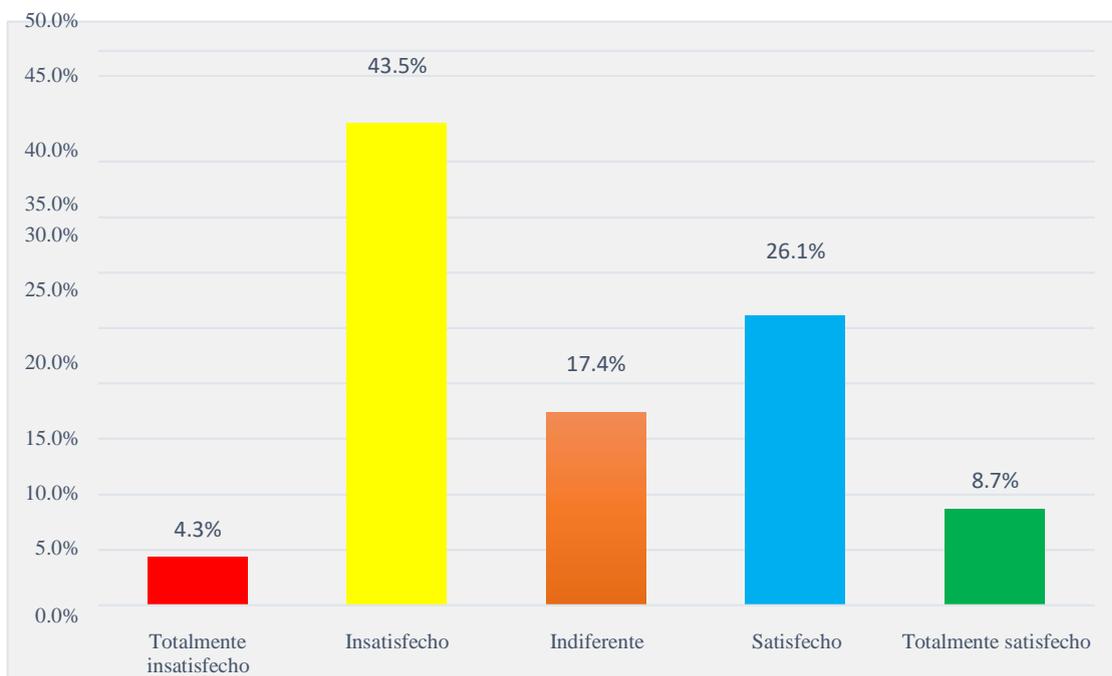
*Nota:* Tabla 31

**Figura 32. Está satisfecho con sus compañeros de trabajo**



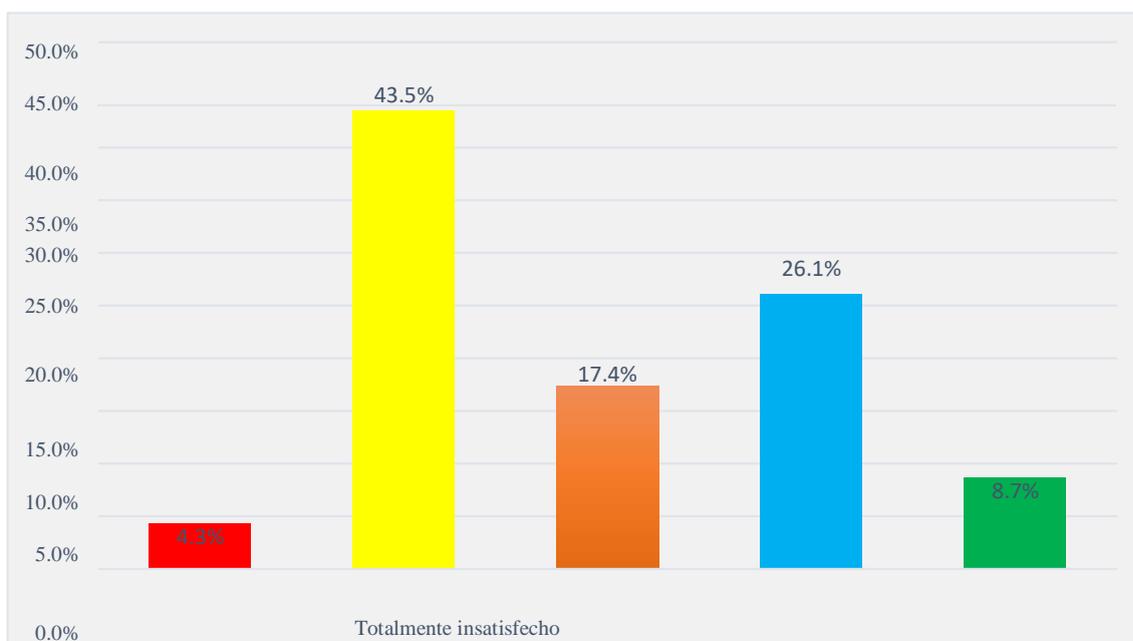
*Nota:* Tabla 32

**Figura 33. Está satisfecho con el trato de su jefe inmediato**



*Nota:* Tabla 33

**Figura 34. Está satisfecho como su jefe le apoya y explica sus tareas que realiza**

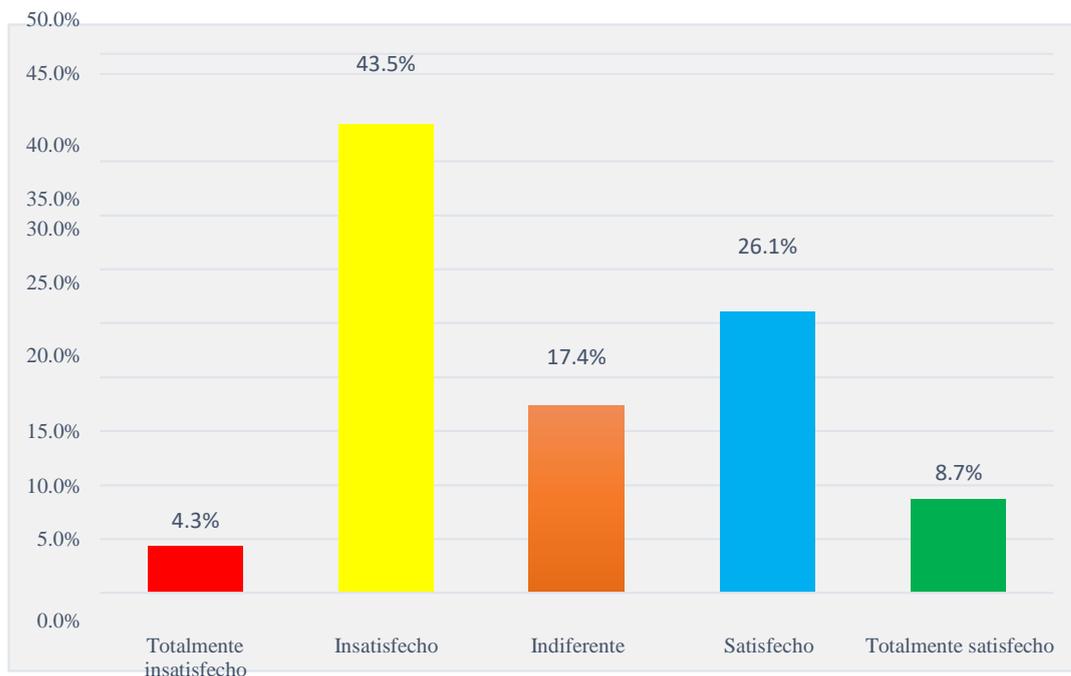


*Nota:* Tabla 34

Insatisfecho  
Indiferente  
Satisfecho  
Totalmente  
satisfecho

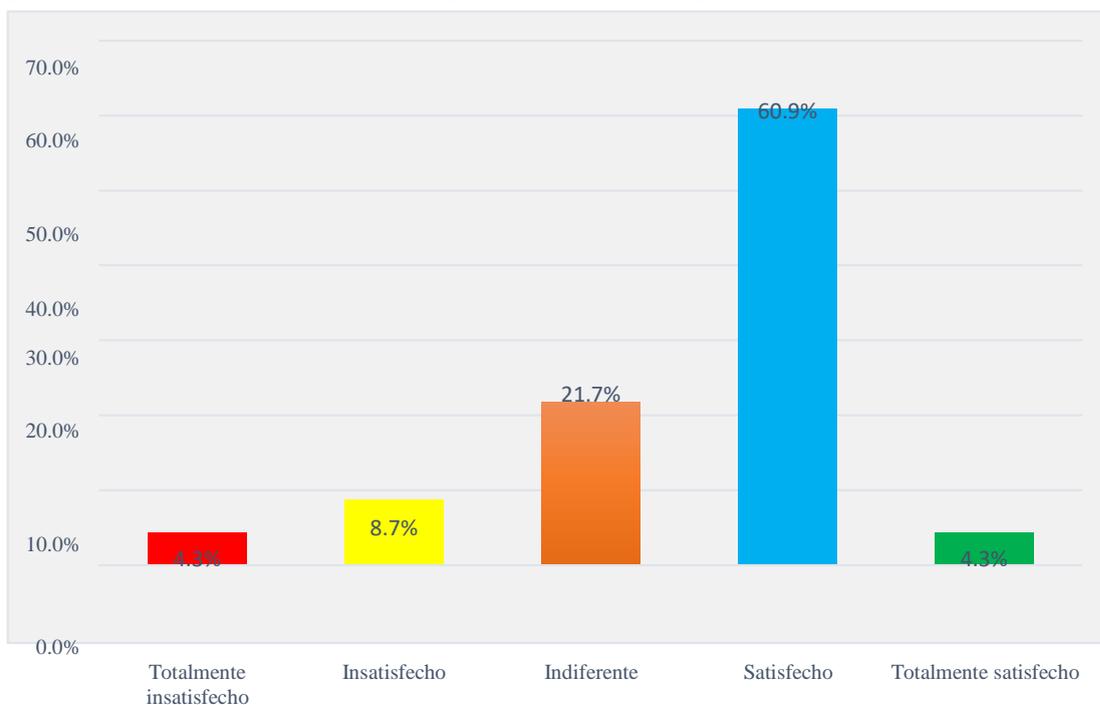
*Nota:* Tabla 34

**Figura 35. Está satisfecho con la jornada de trabajo**



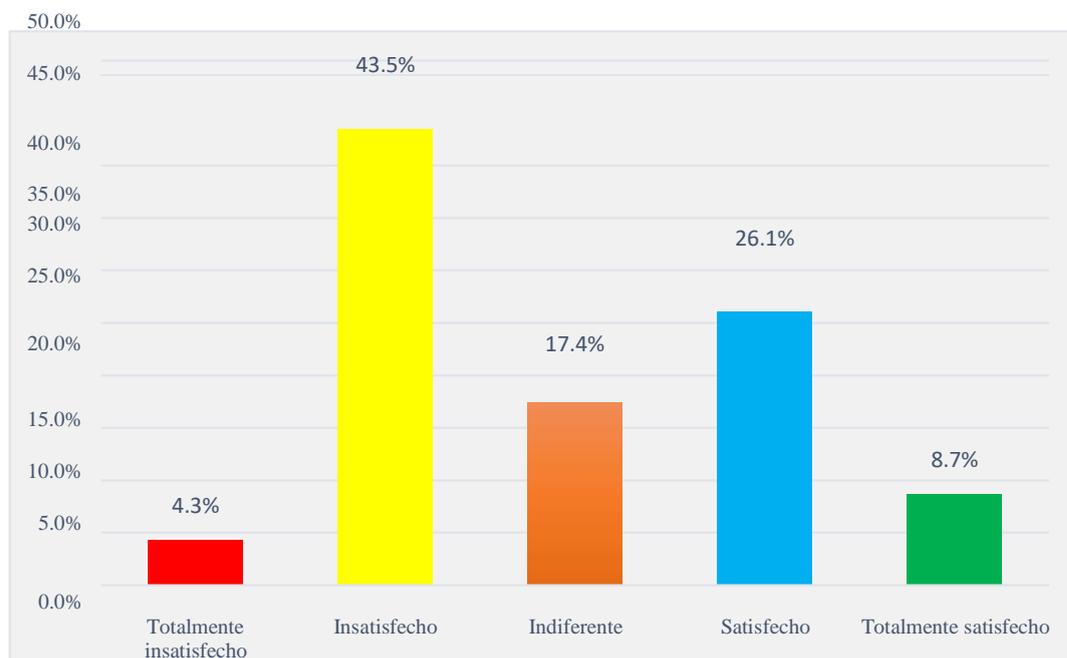
*Nota:* Tabla 35

**Figura 36. Está satisfecho con la seguridad en el trabajo**





**Figura 37. Su jefe inmediato y compañeros valoran el esfuerzo que realiza**



**Nota:** Tabla 37

## Anexo 10: Turnitin

The screenshot shows a Turnitin report for a document titled "clima organizacional y satisfacción.pdf". The report is displayed in a browser window with the address bar showing the file path: "C:/Users/LENOVO/Downloads/clima%20organizacional%20y%20satisfacción.pdf". The document is 48 pages long, and the current page is 48. The report shows the following similarity scores:

Categoría	Porcentaje
INDICE DE SIMILITUD	10%
FUENTES DE INTERNET	11%
PUBLICACIONES	4%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE	11%

The "FUENTES PRIMARIAS" section lists the following source:

Ranking	Origen	Porcentaje
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%

At the bottom of the report, there are two options to exclude content from the similarity check:

- Excluir citas: Activo
- Excluir bibliografía: Activo

Additionally, there is a note: "Excluir coincidencias < 4%".

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>0</b> %	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>8</b> %
<b>2</b>	<b>46.210.197.104.bc.googleusercontent.com</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>0</b> %	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>8</b> %
<b>2</b>	<b>46.210.197.104.bc.googleusercontent.com</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo