



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR  
Bach. DELGADO CORONEL YOJANI  
<https://orcid.org/0000-0003-0731-9981>**

**ASESOR  
Mg. SIMEON CARHUAVILCA ADOLFO ANTONIO  
<https://orcid.org/0000-0003-2991-5389>**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico con mucho amor y cariño a nuestro Dios, a nuestra madre Virgen María y por ende a mis padres Damián y Idolia, mi hermano kelvin y amigos cercanos por el apoyo incondicional hacia mi persona quienes han sido parte fundamental para realizar esta investigación ya que ellos me

alentaron a tener una buena educación.

### **Agradecimiento**

Primeramente, doy gracias a Dios, por la vida y por darme fuerzas para seguir en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y a mis padres, por su confianza, generosidad, principios y su incansable apoyo en todo momento, ya que gracias a ellos he llegado a culminar un peldaño

más de mi vida. Por otro lado el agradecimiento especial al coordinador y docentes de la universidad Alas Peruanas por sus grandes enseñanzas y su apoyo para que este proceso tenga los mejores resultados.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Alas Peruanas para optar por el título profesional en Administración y Negocios Internacionales presento la Tesis titulada:

**“Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021”**

El responsable del trabajo es: Bach. Yojani Delgado Coronel.

La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre:

**“Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021”**

(Sus dos variables objeto de estudio) Por lo tanto señores miembros del jurado, pongo a vuestra disposición el presente tema para ser debidamente evaluado por ustedes.

## INDICE

PRESENTACIÓN .....	v
INDICE .....	vi
CAPITULO I .....	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. Planteamiento de problema .....	14
1.2. Problemas de investigación .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general .....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	17
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.5. Limitaciones del estudio .....	18
CAPITULO II: .....	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
2.1. Antecedentes del problema .....	19
2.2. Bases teóricas científicas.....	26
2.3. Definición de términos básicos .....	36
2.4. Hipótesis de investigación.....	37
2.5. Definición conceptual y operacional de la variable .....	38
2.6. Cuadro de operacionalización de la variable.....	40
CAPITULO III .....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	43
3.1.1. Tipo de investigación.....	43
3.1.2. Nivel de investigación.....	43
3.2. Métodos y diseños investigación .....	43
3.2.1. Métodos de investigación.....	43
3.2.2. Diseño de investigación .....	43
3.3. Población y muestra de la investigación.....	44
3.3.1. Población .....	44
3.3.2. Muestra.....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.4.1. Técnicas .....	44
3.4.2. Instrumentos .....	45

3.4.3. Validez y confiabilidad.....	45
3.4.4. Procedimiento y análisis de datos .....	45
CAPÍTULO IV.....	46
RESULTADOS.....	46
4.1. Análisis e interpretación del resultado de las variables .....	46
4.2. Método de consistencia interna.....	72
4.3. Discusión .....	73
Conclusiones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Recomendaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	78
ANEXOS .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	41
Tabla 3 ¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización? .....	46
Tabla 4 ¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores? .....	47
Tabla 5 ¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?.....	48
Tabla 6 ¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización? .....	49
Tabla 7 <i>¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?</i> .....	50
Tabla 8 ¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?.....	51
Tabla 9 ¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo? .....	52
Tabla 10 <i>¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?</i> .....	53
Tabla 11 <i>¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?</i> .....	54
Tabla 12 <i>¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?</i> .....	55
Tabla 13 <i>¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?</i> .....	56
Tabla 14 <i>¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?</i> .....	57
Tabla 15 <i>¿Los objetivos que se ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?</i> .....	58
Tabla 16 <i>¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?</i> .....	59
Tabla 17 <i>¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?</i> .....	60
Tabla 18 <i>¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?</i> .....	61
Tabla 19 <i>¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente?</i> .....	62
Tabla 20 <i>¿Los ambientes y oficina en el trabajo son confortables?</i> .....	63
Tabla 21 <i>¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad?</i> .....	64
Tabla 22 <i>¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?</i> .....	65
Tabla 23 <i>¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?</i> .....	66
Tabla 24 <i>¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?</i> .....	67
Tabla 25 <i>¿El trabajo bien hecho se reconoce públicamente?</i> .....	68
Tabla 26 <i>¿El sueldo que percibes es justo?</i> .....	69
Tabla 26 <i>¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?</i> .....	70
Tabla 26 <i>¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades?</i> .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización .....	47
Figura 2: El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores .....	48
Figura 3: Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos.....	49
Figura 4: ¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización? .....	50
Figura 5: ¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?.....	51
Figura 6: ¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal? .....	52
Figura 7: ¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo? .....	53
Figura 8: ¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización? .....	54
Figura 9: ¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas? .....	55
Figura 10: ¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?.....	56
Figura 11: ¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?.....	57
Figura 12: ¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas? .....	58
Figura 13: ¿Los objetivos que se ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?.....	59
Figura 14: ¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?.....	60
Figura 15: ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente? .....	61
Figura 16: ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo? .....	62
Figura 17: ¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente? .....	63
Figura 18: Los ambientes y oficina en el trabajo son confortables .....	64
Figura 19: ¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad? ...	65
Figura 20: ¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias? .	66
Figura 21: ¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo? .....	67
Figura 22: Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo .....	68
Figura 23: ¿El trabajo bien hecho se reconoce públicamente? .....	69
Figura 24: ¿El sueldo que percibes es justo?.....	70

Figura 25: ¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?..... 71

Figura 26: ¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades? ..... 72

## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. Desde un punto de vista metodológico, se utilizó un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional con un diseño no experimental. Se tomó como muestra a 55 colaboradores de la Clínica, a los cuales se les aplicaron cuestionarios validados, entre los principales resultados se obtiene que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. De los resultados se puede concluir que si Clínica Jaén mejora las condiciones de clima organizacional, se obtendrá una mejora directamente proporcional en el grado de satisfacción laboral que muestran los colaboradores. De acuerdo con la Tabla 30 el 73% de los colaboradores de la Clínica encuentra un nivel alto en el clima organizacional. De acuerdo con la Tabla 31 el 69% de los colaboradores percibe un nivel alto en el grado de satisfacción laboral. Los factores que permiten encontrar satisfacción laboral en los colaboradores son las condiciones de trabajo que ofrece la Clínica, el reconocimiento personal y público que hacen los líderes de la organización producto de realizar un buen trabajo, y los beneficios económicos como el sueldo.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral

## ABSTRAC

The general objective of the thesis was to determine the degree of relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of Clínica Jaén S.A.C. From a methodological point of view, a quantitative approach with a correlational level was used with a non-experimental design. A sample of 55 employees of the Clinic was taken, to whom validated questionnaires were applied, among the main results it is obtained that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction of the employees of the Clínica Jaén S.A.C. From the results it can be concluded that if Clínica Jaén improves the organizational climate conditions, a directly proportional improvement will be obtained in the degree of job satisfaction shown by the collaborators. According to Table 30, 73% of the Clinic collaborators find a high level in the organizational climate. According to Table 31, 69% of employees perceive a high level in the degree of job satisfaction. The factors that allow finding job satisfaction in the collaborators are the working conditions offered by the Clinic, the personal and public recognition that the leaders of the organization make as a result of doing a good job, and the economic benefits such as salary.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Mantener a los colaboradores felices y motivados es uno de los propósitos de las áreas de gestión de personas y que toda gerencia debe tener en cuenta para lograr el éxito del logro de las metas organizacionales.

La satisfacción o la felicidad en el centro de trabajo es un concepto complejo, depende muchas veces de las culturas independientes de cada uno de los colaboradores, desde un punto de vista conceptual la satisfacción en el trabajo ocurre cuando el trabajador siente o percibe que recibe los estímulos suficientes que el no esperaba. Estos estímulos están relacionados con los tipos de pagos, motivadores y sentimientos de valoración que tenga la organización con el colaborador.

Saber otorgar estos estímulos tiene que ver con saber motivar a los colaboradores, la motivación es una ciencia y muchas un expertis de conocer en las personas los estímulos que provocan o generan un movimiento hacia el logro de algo.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.

El capítulo I revisa los aspectos de la realidad problemática, estableciendo los objetivos de investigación.

El capítulo II muestra el desarrollo de los antecedentes y los marcos conceptuales de las teorías estudiadas,

El capítulo III precisa la metodología utilizada para la recolección y análisis de los resultados, finalmente el capítulo IV evidencia los resultados encontrados, ordenandos en conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I:**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento de problema**

Serrano y Portalanza (2016) expresan que el clima organizacional es una variable muy sensible que influye en la percepción y sensación que tienen los trabajadores con respecto a la satisfacción laboral. Una adecuada gestión del clima organizacional permite que los colaboradores de la empresa se sientan más a gusto de laborar en la empresa, permite una mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Uno de los principales factores que afecta el clima organizacional es el tipo de liderazgo que se aplica en la organización. La sensación de que, si el clima organizacional es bueno o malo en una organización, dependerá directamente de las formas y maneras como sus líderes se relacionan con los colaboradores. Si bien es cierto que el liderazgo se forma por una serie de experiencias y aprendizajes, es necesario que las personas de una organización se encuentren capacitadas para gestionar un clima organizacional adecuado que permite el incremento del desempeño de las personas que laboran en la organización.

Manosalvas, y Quintero (2015) explican que en una sociedad que se caracteriza por ser altamente competitiva, donde el conocimiento es la base del éxito de las organizaciones, el factor humano ha cobrado gran importancia. Las personas que laboran en la organización son el principal recurso que tiene una organización y que genera una ventaja competitiva sostenida en el tiempo. Entender las estrategias y acciones que permitan que las personas alcancen su mayor desempeño es de suma importancia. El clima laboral o clima organizacional es un conjunto de variables o factores que tiene una organización y que afectan el desenvolvimiento de las personas que laboran dentro de ella, estas variables se pueden medir y gestionar a favor de un mejor desempeño.

Tamashiro (2019), expone que gestionar de una forma adecuada el clima organizacional en una empresa, permite obtener grandes beneficios sobre el desempeño de las personas. Gestionar el clima organizacional, sobre todo, en

tiempos de crisis permite a la empresa obtener que el talento humano permanezca mas tiempo en la organización.

Tamashiro (2019) considera los siguientes factores a gestionar con el fin de obtener un buen clima laboral.

El liderazgo, los dirigentes dentro de la organización deben mostrar sencillez y asertividad con el fin de llegar a los subordinados, deben tender canales de comunicación que permitan una retroalimentación adecuada de la gestión de la empresa.

Comunicación interna, la comunicación debe permanecer como un flujo constante, que permite el hallazgo de erros y que genere soluciones innovadoras para problemas cotidianos.

Reconocimiento, la política de reconocimiento debe ser una constante en la empresa, se debe asegurar que el reconocimiento no solo sea de manera monetaria, se deben implementar acciones que permitan encontrar reconocimientos emocionales, que generan una sensación de bienestar para los colaboradores.

Autonomía y empoderamiento, los colaboradores deben estar siempre motivados con el fin de que puedan tomar decisiones en busca de mejoras para la organización.

Entrenamiento continuo, la empresa debe aplicar un programa de entrenamiento que permita la gestión del conocimiento, es necesario que la empresa aplique acciones educativas que busquen mejor el perfil laboral de las personas y su propia satisfacción laboral.

Peru21 (2018), evidencia que los colaboradores de una organización esperan encontrar un buen clima laboral en sus centros de trabajo, con el fin de desarrollar sus labores cotidianas en un ambiente de cordialidad. Una cifra interesante, expone que el 86% de los peruanos se encuentran de acuerdo en renunciar a sus centros labora, si se percibe un mal entorno laboral. Para mejorar el clima laboral en una empresa,

es necesario que los directivos de la organización, conozcan las diversas expectativas que tienen las personas en la organización, las brechas generacionales entre individuos y los objetivos de cada persona varían en la organización. Otra forma de mejorar el clima laboral que se percibe en la organización, es la aplicación de la meritocracia, reconocer el éxito de los méritos de los colaboradores mejora la percepción justicia entre los colaboradores de la empresa, incrementando el nivel de clima laboral.

Sánchez (2014), explica que es muy importante tener en cuenta la gestión del clima organizacional en una empresa. Asegurarse que los trabajadores perciban un buen clima organizacional, asegura un incremento significativo de la productividad en la empresa y por ende un incremento del nivel de ganancias de la empresa. Las situaciones que pueden ir en contra del nivel de clima laboral en una empresa son las discusiones sin sentido entre colaboradores, el ocultamiento de información, las descalificaciones entre colegas, o impedir el surgimiento entre colegas. De acuerdo a estos datos se logra evidenciar que el clima organizacional depende una gestión, en gran de parte, de las personas de una organización.

## **1.2. Problemas de investigación**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE1: ¿Cómo es el clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C. 2021?

PE2: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021?

PE3: ¿Cuáles son los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

OE1: Caracterizar el clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C. 2021.

OE2: Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021.

OE3: Identificar los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021.

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

#### **Justificación teórica**

Para los autores Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011) para que una investigación se justifique de manera teórica, se debe cumplir que operar las variables de investigación a través de modelos teóricos de autores reconocidos, que permitan descomponer la variable en dimensiones, indicadores, los cuales se lleven a cabo a través de reactivos.

#### **Justificación metodológica**

De acuerdo Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011) las investigaciones deben tener ciertas características de rigor científico y metodológico que las hagan ser exactas e irrefutable en los aspectos de investigación. La presente investigación tuvo un corte cuantitativo, orientado a probar una hipótesis de investigación a través del uso de la descripción de los atributos del clima organizacional. En todo momento se siguió el criterio de consentimiento informado, y los datos encontrados durante el desarrollo de la investigación permanecieron en absoluta reserva. Finalmente, la discusión de resultados se basó en el uso del método deductivo.

## **Justificación social**

En palabras de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011) la investigación tiene que satisfacer a demandas sociales. En este sentido la investigación atiende a describir el comportamiento del clima organizacional en una organización de servicios de salud. Los hallazgos de la aplicación del cuestionario y las conclusiones de la investigación sirven como una base amplia para la toma de decisiones del manejo de personas, además permite la construcción de actividades que se orienten a la mejora del clima organizacional.

La presente investigación es importante, porque aporta conocimiento sobre los factores que afectan a la satisfacción laboral de los colaboradores. Se debe tener en cuenta que los colaboradores que se muestran satisfechos, permiten obtener mejores rendimientos y desempeño laboral en sus actividades.

### **1.5. Limitaciones del estudio**

Se encontraron algunas limitaciones con respecto al horario laboral de los colaboradores de la empresa, en algunas ocasiones no se logró aplicar el cuestionario debido a las obligaciones laborales y exigencias del rubro de negocio.

### **1.6. Viabilidad del proyecto**

El proyecto es viable debido a las capacidades de presupuesto que tiene el investigador y debido a que se obtienen los permisos necesarios para desarrollar el trabajo.

## CAPITULO II:

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes del problema

##### A nivel internacional

*Plácido (2018) a fin de poder analizar y diagnosticar el clima organizacional percibido por los colaboradores de las cuatro carreras de la Facultad de Contaduría y Administración del campus Xalapa, de la Universidad Veracruzana se desarrolló la tesis planteada, además de aportar a fin de mejorar su desarrollo interno.*

En tanto a la metodología empleada se precisó que el tipo fue no experimental, así como también descriptivo bajo un enfoque cuantitativo. La población empleada fue considerada también como muestra de estudio, ya que solo conformaban 51 docentes a tiempo completo de dicha institución de estudios universitarios. Como instrumento se aplicó un cuestionario el cual estaba constituido por 48 preguntas en base a las 6 dimensiones y las respuestas en base a la escala de Likert. La información y los datos obtenidos fueron tabulados, procesados, verificados y analizados por medio del Microsoft Excel y el programa de estadística SPSS. Con respecto a cada resultado obtenido se concluyó que la mayoría de los docentes perciben un desarrollo del clima organizacional regular. Cabe precisar que estudiar el clima organizacional en toda empresa es fundamental, ya que sirve como un adecuado indicador el cual hace notar que niveles están siendo afectados o desarrollados de manera incorrecta, esto principalmente es un factor clave para el desempeño del personal.

La presente investigación resalta la importancia de estudiar el clima organizacional en una empresa, el clima organizacional permite mantener ambientes adecuados de trabajo, que resultan en un mayor desempeño laboral de todos los colaboradores. La investigación señala la importancia que las organizaciones se orienten a verificar el grado de clima organizacional que presentan sus colaboradores.

*Wilches (2018) el objetivo principal de la investigación fue identificar y detallar de manera descriptiva como es que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minería Texas Colombia.*

Para la realización de la tesis, se tomó que el enfoque fue mixto, es decir se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo y cualitativo. Para la aplicación de sus instrumentos determinados se trabajó con una muestra constituida por 40 personas que laboran en la empresa, los cuales tenían que poseer 3 criterios definidos en la tesis. Como instrumentos tenemos que se aplicó una encuesta y un cuestionario debidamente estructurados. Sobre cada uno de los resultados, se tiene que, de acuerdo a lo percibido por los trabajadores de la empresa en cuanto al clima organizacional se torna positivo, esto se debe al buen ambiente de trabajo que se tiene, que los mismos trabajadores se desarrollan solidariamente, se hace efectivo el trabajo en equipo, el respeto y el desarrollo de los valores, así como también de los principios fundamentales los cuales potenciarán el desarrollo de las relaciones entre compañeros.

La presente investigación destaca que un buen clima organizacional, va a depender mucho de las relaciones que suscitan entre los miembros de la organización, por lo cual se debe señalar que el aspecto humano, el desarrollo de camaradería entre miembros del equipo es fundamental para el clima organizacional.

*Lasluisa (2016) la tesis se desarrolló con la intención de poder conocer cómo es que el clima organizacional incide en el desempeño laboral en cada uno de los trabajadores que laboran en la empresa CAPOLIVERY. Cia. Ltda ubicado en la ciudad de Ambato, obteniendo con esto cuales son los factores que influyen a que cada una de las variables estudiadas se logren deteriorar.*

La tesis realizada se pudo desarrollar por medio de un enfoque cuantitativo – cualitativo mediante el cual se evidenció aquellas características que son de carácter importante ante el suscitado problema, así como también otorgar un valor en cuanto a las cifras hacia la información que se obtuvo por medio de la aplicación de la técnica de la encuesta. De acuerdo a la aplicación del t de student se pudo comprobar que efectivamente el clima organizacional si incide sobre el desempeño laboral de los colaboradores. Se precisó que la tesis se pudo trabajar con el total de su población, es decir con las 20 personas que laboran en la organización. Además, por medio de los resultados se pudo conocer que el clima organizacional que se maneja es el inadecuado, cada una de las actividades que se realizan por ejemplo las relaciones

interpersonales, el manejo de liderazgo, influye mucho e impiden generar un adecuado ambiente laboral.

La investigación evidencia que el clima organizacional se encuentra afectado por las gestiones que desarrollan los líderes de la organización. Si el líder de la organización no desarrolla adecuadamente un liderazgo, las acciones emprendidas para el cuidado del clima organizacional, se afectan significativamente.

*Tapias (2019), optó por determinar el grado de influencia que desarrolla el clima organizacional sobre la satisfacción de los colaboradores en diferentes instituciones educativas del sector estatal – municipio de Socorro.*

Para el análisis de la investigación se tomó como enfoque el cuantitativo, por medio del cual se empleó el método deductivo en su desarrollo, así mismo de acuerdo con la estructura su realización fue de tipo descriptivo, correlacional y como parte consistente de su desarrollo no experimental. Como muestra poblacional de participación, se contó el apoyo de los trabajadores de los centros educativos mencionado en la tesis misma, en total fueron 57 los participantes para la aplicación de la encuesta estructurada. Como punto de conclusión se conoció que, el clima organizacional se encuentra muy ligadamente asociado a la satisfacción de los colaboradores en los colegios estudiados, por consiguiente, se deduce a medida que el clima organizacional incrementa o se mejora, paralelamente la satisfacción de los colaboradores se incrementará.

### **A nivel nacional**

*Solano (2017) en su investigación llevó como principal finalidad determinar si existe una relación entre el clima organizacional y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, durante el año 2017.*

De acuerdo a la finalidad de la investigación realizada, se detalló que, dicho estudio fue de tipo descriptivo y por la búsqueda de la correlación fue de tipo correlacional. Además, también se necesitó de una muestra representativa de la empresa, la cual fue de 22 trabajadores, a los que se les aplicó un cuestionario correspondiente. Para el análisis y su respectivo análisis se emplearon tablas y la creación de gráficos, los

cuales fueron factores importantes para las conclusiones establecidas. Dentro de las conclusiones que se evidenciaron fueron, el nivel de correlación de Pearson que se encontró fue de 0,675, lo que generalmente constata una relación positiva entre ambas variables. Además, también se puede constatar que la empresa está sufriendo debido al mal o inadecuado clima organizacional o también al incorrecto desarrollo de las actividades, lo cual estaría repercutiendo drásticamente en el desempeño de los trabajadores.

La investigación resalta que cuando el clima organizacional no es adecuado en una organización, se tiene una repercusión importante en los niveles de desempeño laboral. Es por esto la importancia de cuidar los factores que integran el clima organizacional para tener desempeños eficientes de los colaboradores.

*Vallejos (2017) su estudio tomó como base principal el poder **determinar la relación desarrollada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral presente en la Microred de Salud San Martín de Porres durante el año 2017.***

El fin de la investigación fue señalar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres. Además, se estableció que la población estuvo conformada por 66 colaboradores que prestaban servicios de salud y 53 personas que laboraban en el área administrativa, es decir se logró trabajar con el total de la población. Con respecto al método que se empleó, se tuvo que la investigación tomó el hipotético deductivo, así como también fue de diseño no experimental y por el motivo de su desarrollo fue correlacional. Se precisó la aplicación de dos cuestionarios debidamente estructurados, y por los cuales se logró analizar la situación real de la empresa, otorgándoles así conclusiones y recomendaciones precisas para su desarrollo institucional. De acuerdo a la evidencia significativa que se determinó en base a la investigación realizada, se pudo afirmar que el clima organizacional presente en la empresa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en dicha institución de salud, esto se fundamenta en el claro coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, lo cual representa un alto índice de relación entre las dos variables. En cuanto a lo recomendado por el autor se tiene en crear espacios los cuales permitan la realización de intercambios de información

de manera fluida, además de una óptima interacción entre los mismos miembros de la empresa.

La investigación destaca que la dimensión comunicación del clima organizacional, tiene un impacto directo en la satisfacción de los colaboradores. Se señala la importancia que la organización construya y otorgue canales de comunicación formales para que todos los integrantes de la organización, se encuentren comunicados entre si y todos tengan un mismo nivel de información en función de su puesto y nivel jerárquico.

*Bobadilla (2017) estableció la relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en los varios Institutos Superiores Tecnológicos de la ciudad de Huancayo se desarrolló la investigación correspondiente.*

Con el fin de obtener información necesaria para el correcto estudio, se validó dos instrumentos para cada una de las variables en estudio. Los cuestionarios se aplicaron a 104 profesores de los cuatro institutos de la ciudad de Huancayo. De acuerdo a la investigación, cada uno de los resultados obtenidos fueron debidamente evaluados, diagnosticados y analizados correctamente, además se precisó que el cuestionario de clima organizacional estuvo desarrollado bajo la escala de Likert y se estableció una encuesta para el desempeño laboral. En tanto el tipo de investigación con el que se desarrolló la tesis fue descriptivo y por el propósito en general fue correlacional. En base a las conclusiones que se establecieron al final del estudio, se tuvo que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los cuatro Institutos superiores tecnológicos ubicados en la ciudad de Huancayo, esta conclusión se pudo demostrar por medio de Chi cuadrado y el coeficiente de contingencia. De los resultados se pudo evidenciar que el instituto San pedro y el Franklin Roosevelt poseen el mejor clima organizacional. A fin de poder brindarles algunas recomendaciones se precisó lo siguiente: mejorar la comunicación existente entre cada uno de los estamentos de jerarquía con los profesores. Desarrollar talleres dinámicos en donde participen todo el personal de cada institución a fin de mejorar el clima.

La investigación destaca la importancia de mantener un buen clima organizacional en la empresa, aplicando talleres de capacitación, mejorando los canales de comunicación e incrementando los flujos de información que se suscitan dentro de la organización.

*Ramos (2018), presentó su investigación con la finalidad de precisar que el **clima organización se relaciona con la satisfacción del personal de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, ubicado en Juliaca.***

Para efecto del estudio, la tesis fue desarrollada por medio de un diseño no experimental y conociendo el objetivo se podría decir que fue de tipo correlacional, para llegar a obtener información y datos certeros de investigación, la población estuvo compuesta por el total de colaboradores en dicha institución pública, a los cuales se les brindó un cuestionario para que de acuerdo a sus percepciones lo puedan responder y en base a esto diagnosticar y analizar conjeturada mente cada aspecto de ambas variables de estudio. Precisamente en base al análisis desarrollado al clima organizacional con la satisfacción del personal se llegó a la conclusión que la relación fue positiva, al obtener 0.739 de correlación evidentemente la relación de las dos variables es fuerte, lo cual quiere decir que a medida que el clima organizacional aumente, los índices de satisfacción en el personal mejorarán consecuentemente.

### **A nivel local**

*Seminario (2019) la finalidad de la investigación fue diagnosticar y detallar un estudio en cuanto a **la relación existente entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral presente en las Instituciones Educativas ubicadas en el centro de Chiclayo.***

Para su óptima realización se decidió aplicar un instrumento el cual permitió medir ambas variables de estudio, el instrumento fue el cuestionario. Dicho cuestionario estuvo estructurado bajo la escala de Clima Laboral CL-SPC la cual fue propuesta por Palma, además contenía 50 preguntas, y para la variable desempeño laboral una escala determinada por Sotomayor, el mismo que contenía 23 interrogantes. Una vez aplicado el instrumento, se pasó a procesar los datos por medio del programa

Microsoft Office Excel y analizados por medio del programa SPSS, pudiendo determinar lo siguiente: el clima organizacional presente en las Instituciones Educativas 11019, 11015 y 10828 generan de una manera significativa un impacto en el desempeño organizacional, esto principalmente quiere decir que el clima organizacional que se desarrolle entre y cada uno de los trabajadores influirá de manera significativa en el desempeño laboral. De acuerdo al grado de correlación de Spearman determinó que la correlación entre las dos variables es positiva. Con la finalidad de incrementar el desarrollo óptimo de ambas variables se recomendó aplicar encuestas en cuanto a clima organizacional, a fin de diagnosticar su desarrollo en la empresa, de esta manera establecer estrategias en función a su correcto desarrollo y mejorar su desempeño laboral.

La investigación destaca la importancia de obtener un diagnóstico de clima organizacional claro y preciso de la empresa. Se expresa la importancia de testear el clima organizacional de manera frecuente y sensata con el fin de aplicar actividades de mejora.

*Arancibia y Seminario (2018). La realización de la tesis se basó principalmente en diagnosticar la predominancia entre ambas variables en estudio, es decir entre el **clima organizacional y el desempeño laboral entre los colaboradores de la empresa Estación Experimental Agraria Vista Florida.***

Además, se precisó que dicha investigación se trabajó en base al tipo descriptivo y por su finalidad fue correlacional, en cuanto al diseño aplicado fue no experimental y por medio de un corte transversal. Con respecto a la muestra de estudio, la tesis se desarrolló bajo un muestro no probabilístico, tomando así que para la variable independiente se trabajó con una muestra de 51 colaboradores y por ende la variable dependiente se empleó solo 12 colaboradores determinados para cada área. Frente a los resultados ya analizados por medio del programa SPSS, se afirmó que, si pudiera existir un buen clima organizacional, el porcentaje de incremento en cuanto al desempeño de cada uno de los trabajadores sería de una 68,7%. Como muestra de la función de la investigación se recomendó implementar la propuesta desarrollada, la cual se estableció a fin de mejorar los índices de desempeño laboral hacia los colaboradores de la empresa antes mencionada. Finalmente se pudo concluir que el

clima organizacional influye de sobremanera en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, es decir el nivel de correlación es de 68,7%.

La investigación detalla que los aspectos de eficiencia, cumplimiento de objetivos, orientación a resultados y sentido de compromiso de los colaboradores, tienen un estrecho acercamiento con la gestión del clima organizacional.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Para Chiavenato (2007) el clima organizacional se configura como una serie de sentimientos que son provocado, por el mismo trabajo que se realiza en una organización. El interactuar con la estructura organizacional genera sentimientos positivos o negativos.

Hernández, Sampieri, Méndez y Contreras (2013) abordan el clima organizacional, en función de cada percepción individual que muestra el colaborador ante la estructura propia de la empresa.

Robbins (1999) define al clima organizacional como: “un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p. 03)

Quiroga (2007) sostiene que el clima organizacional se conoce como: “el ambiente en que los colaboradores de un centro de trabajo desarrollan sus actividades día a día y que repercute directamente en el comportamiento y productividad de cada uno de ellos”

Para Palma (2006) el clima organizacional, esta muy ligado a un tema personal, que se da cuando los colaboradores construyen una idea de cómo es la estructura organizacional en una empresa. El colaborador deduce la sensación que le produce el trabajar dentro de una empresa.

#### **2.2.1.1. Perspectivas del Clima Organizacional**

Castillo (2006) considera tres perspectivas:

Perspectiva estructural: El clima organizacional es una fotografía de la organización, sin tener en cuenta las descripciones u opiniones de los miembros de la organización. Si se toma en cuenta esta perspectiva, el clima organizacional es una forma de describir las implicancias y atributos que tiene una organización, las cuales diferencian a una organización de otra; además de influir en las conductas de los colaboradores.

Perspectiva individual: El clima organizacional se define a partir de las opiniones de los colaboradores acerca del lugar donde trabajan porque ellos son los más indicados a dar su percepción ya que pasan más tiempo dentro de la Empresa. Esta perspectiva debe ser gestionada de una manera adecuada, puesto que no todos los colaboradores pueden percibir un clima adecuado, en función a sus cosmovisiones, culturales o idiosincrasias. Es muy importante que la empresa procure manejar un promedio de percepción igualitaria en todos los equipos que laboran dentro de la organización.

Perspectiva interaccionista: El clima organizacional es el resultado de la combinación entre las características de la organización y las opiniones establecidas por los trabajadores, tal como las perciben. Desde este punto de vista el clima organizacional es el conjunto de interacciones interpersonales dentro del centro de trabajo que permiten a los trabajadores tener una opinión acerca del lugar donde desempeñan sus actividades. El clima organizacional cumple un rol muy importante en la forma como se desenvuelven los colaboradores dentro de la empresa. Se debe tener en cuenta que las empresas garantizar la gestión de estímulos para obtener resultados de comportamientos grupales.

#### **2.2.1.2. Características del Clima Organizacional**

Según Ordoñez (2007) son las siguientes:

El clima organizacional, es producto de la sumatoria de todos los elementos ambientales que generan una idea o imagen de cómo es la organización. En este sentido es necesario configurar las características de una manera bastante promedio o igualitaria.

En algunas ocasiones los climas organizacionales, responde a ciertos eventos temporales que surgen dentro de la organización, como, por ejemplo: cambio de un líder, cambio de una manual de procedimientos, incremento de las cuotas u objetivos comerciales.

El clima organizacional, se entiende que es cambiante y se encuentra afectado por factores macro ambientales y micro ambientales. Se debe tener en cuenta que el clima organizacional encuentra una diferencia significativa frente a la cultura organizacional, la cual se caracteriza por ser más estable y duradera que el clima organizacional.

### **2.2.1.3. Consecuencias del Clima Organizacional**

Consecuencias Positivas: incremento de las unidades producidas en un periodo, mayor compromiso laboral, sensación de bienestar de los colaboradores, baja los niveles de estrés y de ansiedad de los colaboradores. Además de manera principal tiene un impacto positivo en la sensación de bienestar de los colaboradores.

### **2.2.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional**

Según Palma (2006)

**Autorrealización** apreciación por parte del trabajador en relación a las oportunidades que se dan dentro de una Organización.

**Involucramiento Laboral** sentirse identificado con los valores y políticas que están establecidas dentro de una Organización para el cumplimiento de ellas.

**Supervisión** percepción que todo colaborador tiene dentro de su centro de trabajo tanto hacia sus compañeros de trabajo como con sus jefes; además del apoyo que recibe por parte de ellos para el logro de los objetivos y metas de la Empresa.

**Comunicación** fomentar dentro de toda Organización las buenas relaciones interpersonales para el buen desempeño de las actividades de todo colaborador.

**Condiciones Laborales** reconocimientos que toda empresa da a sus colaboradores con el único fin de que se sientan cómodos y comprometidos con la

entidad donde laboran; lo cual se verá reflejado en el buen trato a los clientes y el buen desempeño por parte de ellos.

#### **2.2.1.5. Factores que intervienen en el Clima Organizacional**

Según Palma (2006) los factores determinantes de percepción en el clima organizacional son las siguientes:

Liderazgo y prácticas de dirección que tan correctos son los tipos de supervisión que se dan en una Organización para el buen desempeño de las actividades de todo colaborador. El liderazgo es un aspecto muy subjetivo que se ajusta a las necesidades de cada organización. El liderazgo es muy propio de cada mando director o jefatura inmediata y puede variar en función de cada puesto o persona.

Sistema formal y la estructura de la organización los diferentes métodos de comunicación que existen, las buenas relaciones interpersonales que se practican dentro de una Empresa. Los diferentes canales que pone a disposición la empresa para generar y transmitir información también generan un impacto en el clima organizacional. Es necesario procurar que las líneas de comunicación en todo momento sean formales.

Aspectos de tipo económico la remuneración, sistema de incentivo, apoyo social que se da en toda Empresa para incentivar a los colaboradores. En empresas altamente competitivas y orientadas al logro de metas comerciales, la compensación salarial se convierte en un tema importante debido a que los colaboradores busquen esforzarse mas en proporción a la cantidad de unidades monetarias que pagar la empresa. En todo momento las compensaciones salariales deben ajustarse a las necesidades y funciones de cada puesto de trabajo.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

#### **2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral**

Pomareda y Herbert (2008) explica que la satisfacción laboral es un conjunto de sensaciones y afirmaciones que tienen los colaboradores con respecto a su entidad laboral. La construcción de sensaciones solo se puede construir luego que el personal

de una empresa obtiene un tiempo significativo de laborar dentro de una organización. Luego que el colaborador obtiene datos comparativos para evaluar situaciones laborales, se puede construir un concepto de satisfacción laboral.

Palma (2005) enfoca el concepto de satisfacción basado en el concepto de creencias que tiene una persona frente a su entidad laboral. En este sentido los colaboradores pueden creer que su empleador los trata bien o la trata de una manera inadecuada.

Robbins y Coulter (2014) abordan la satisfacción laboral desde un punto de vista más cualitativo, y se indica que la satisfacción laboral es una actitud que se construye la persona frente a ciertas características que presenta el trabajo, estas características pueden ser, horarios laborales, documentos de normalización, tipo de trabajo, capacidades para lograr ascender dentro de la empresa, etc.

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

Según Palma (2005) son 4 las dimensiones que componen la Satisfacción Laboral:

Significación de Tareas “se refiere a la disposición que un trabajador tiene con su centro de trabajo en las tareas que se asigne.” Cuando las tareas son más significativas, esto quiere decir que el desarrollo de ellas, obtiene una mejora en las competencias laborales de los colaboradores.

Condiciones de Trabajo “conjunto de variables para el desempeño de las actividades dentro de una Organización ya sea ambiente, relaciones interpersonales, etc.” Cuando los colaboradores cuentan con todos los utensilios y herramientas para realizar un trabajo, se mejora la sensación de bienestar para realizar las diferentes tareas. En este sentido se debe priorizar que los ambientes sean cuidados para realizar trabajos de calidad.

Reconocimiento Personal “incentivos que se dan dentro de una Organización con el único fin de incentivar y motivar a los colaboradores por los buenos resultados obtenidos dentro de ella. La percepción de felicidad y de bienestar se mejora cuando los líderes de la organización reconocen que el trabajo que se desarrolla dentro de la

organización es bueno y de calidad. Un trabajo reconocido, alienta a una mejora continua y motiva el logro de los objetivos en todos los niveles de la organización.

**Beneficios Económicos** “incentivos remunerativos o monetarios que se dan en una Organización por el buen desempeño de las actividades de casa colaborador. Es la dimensión mas importante que permite mejorar la satisfacción laboral. Las organizaciones deben procurar sobre el promedio del mercado y se debe buscar que los aspectos monetarios tengan relación con las dificultades de las tareas que se realizan en la organización.

### **2.2.2.3 Niveles de Satisfacción**

Robbins y Coulter (2014) son 6 los niveles los cuales son:

**Satisfacción y Productividad:** Después de los estudios realizados de Hawthorne los líderes creyeron que los empleados felices eran más productivos. Se cabe indicar que mientras un colaborador este más satisfecho entonces generará mayor productividad a la empresa o viceversa. No obstante, se puede afirmar con bastante certeza que la correlación que existe entre satisfacción y productividad es bastante fuerte porque depende de cuan satisfecho este el colaborador para producir de manera positiva.

**Satisfacción y Ausentismo:** Según estudios señalan que por lógica los empleados que están más satisfechos son los que menos ausentismo presentan en su centro de trabajo; por lo tanto, los empleados insatisfechos son los más propensos a faltar a su centro de trabajo. Además, existen diversos factores de ausentismo como, por ejemplo: Hay empresas que ofrecen el beneficio de ausentarse sin ningún problema por enfermedad (incluso a aquellos colaboradores que están satisfechos. Aunque existen empleados que fingen estar enfermos con tal de tener libre porque saben que en su centro de trabajo no hay ninguna sanción o molestia que le pueda traer como consecuencia esta falta.

**Satisfacción y Rotación de Personal:** Por lógica los empleados que están satisfechos son los que menos niveles de rotación tienen a comparación de los insatisfechos que son los que mayormente los rotan. Aunque hay que recalcar que existen diferentes factores de rotación de personal como las oportunidades de empleo

en otra organización, el tiempo de trabajo en una misma área, las oportunidades de ascenso que se dan de manera interna; estos factores generan de manera directa a que un personal pueda tomar otras decisiones y dejar su trabajo por un mejor empleo. En cambio, sí un colaborador desempeña de manera correcta sus funciones, el empleador hace todo lo posible con tal de retenerlo como, por ejemplo: Aumento de sueldo, Oportunidades de ascensos, Vacaciones adelantadas, incentivos no monetarios, etc.

**Satisfacción Laboral y Satisfacción del Cliente:** En el caso de que el colaborador entable una conversación directa con el cliente, si existe una relación muy importante entre la satisfacción laboral y satisfacción del cliente ya que depende del trato que se le brinde al cliente para que se sienta satisfecho con la atención que le estamos brindando. Además, según estudios nos muestran que mientras un colaborador este más satisfecho, entonces la satisfacción y la lealtad que tendrá el cliente hacia nuestra empresa será mayor. Por ese motivo se han visto casos que cuando un colaborador tiene relación directa con el cliente y no lo tratan bien, entonces es ahí donde el cliente se siente frustrado y busca otra empresa donde lo traten mejor. Por eso hay que tener bien en cuenta que la reputación de la entidad donde laboramos depende mucho del trato que se les brinde a los clientes.

**Satisfacción Laboral y Coe (Director de operaciones de una empresa):** En toda Organización si los empleados no sienten que sus supervisores, los procedimientos dentro de la Empresa o las políticas salariales no son las adecuadas, lo más probable es que su satisfacción laboral este por los sueldos y no se sienta comprometido con la entidad donde labora; en cambio si el colaborador percibe todo lo contrario, entonces él se va sentir más a confianza con su jefe inmediato de tal manera que se va sentir más comprometido con la organización donde labora y va aportar más de lo debido para el logro de los metas.

Lo más probable es que si hay colaboradores satisfechos, entonces son los que más propensos están a hablar bien de la empresa donde laboran, a manejar una mejor relación entre todos los compañeros y ayudarse entre todos para el logro de los objetivos propuestos por la Organización. Es muy importante comprender que todo CCO puede generar beneficios muy positivos para las organizaciones.

Satisfacción Laboral y Mal Comportamiento en el Lugar de Trabajo: Cuando algún empleado no está satisfecho en su centro de trabajo lo puede demostrar de diferentes maneras como, por ejemplo: algunos toman la decisión de renunciar a su centro de labores, otros pierden el tiempo jugando en las computadoras que realizan sus actividades, otros toman la decisión más absurda que es la de agredir verbalmente a sus compañeros y de una u otra manera generar un mal ambiente dentro de la Organización. La mejor decisión que puede tomar el líder o jefe inmediato sería afrontar el problema que se está atravesando de tal manera que se genere una Participación Laboral de todos los colaboradores para que sientan comprometidos con su centro de trabajo y hacerles ver su principal motivación para seguir laborando.

#### **2.2.2.4 Teoría de los factores de Herzberg**

Según Robbins y Coulter (2014) existen 2 factores de la teoría de Herzberg:

##### Teoría de los Factores de Motivación

Se asocian con los factores intrínsecos los cuales están directamente relacionados con la Satisfacción Laboral, estos factores involucran más a los logros personales que uno obtiene, a los reconocimientos que se obtiene dentro del centro de trabajo, al desarrollo profesional o líneas de carrera que se dan dentro de la empresa donde uno labora.

##### Teoría de los Factores de Higiene.

Se asocian con los factores extrínsecos que están relacionados directamente con la Insatisfacción Laboral, estos factores están fuera de control de la persona ya se sitúan en el ambiente externo donde uno labora como, por ejemplo: las políticas de la entidad donde uno labora, las condiciones laborales que se dan dentro de toda organización, las relaciones interpersonales entre todos los compañeros de trabajo, el salario establecido por la empresa, entre otros.

#### **2.2.2.5. Importancia de la Satisfacción Laboral en el ámbito organizacional**

Maister (2003) ha demostrado en diferentes ámbitos que el incremento de la satisfacción de los colaboradores dentro de una organización repercute en el incremento de la satisfacción de los clientes; mientras que la baja satisfacción genera

en toda empresa que el personal atienda de mala manera a los clientes y genere una insatisfacción en ellos.

Trimble (2006) nos menciona que el alto nivel de satisfacción nos demuestra que el personal está comprometido y se siente identificado con la entidad donde labora; además que es capaz de estar predispuesto a realizar actividades que no le corresponden y todo por el bien de la Organización.

#### **2.2.2.6. Constructos que influyen en la Satisfacción Laboral**

La relación Motivación y Satisfacción Laboral “Gouws (1995) nos manifiesta que los factores que motivan al colaborador son los mismos que los hacen sentir satisfechos, lo cual nos quiere decir que personal que se encuentra motivado entonces se va sentir satisfecho con su trabajo.”

La relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral “Si dentro de una organización no se acepta la discriminación (religión, raza, cultura, idioma, etc.) y se toma en cuenta la inclusión esto generaría una gran satisfacción dentro del lugar donde se labora. Además, que, si dentro de toda empresa se preocupan por mejoras constantes dentro de ella, esto generaría un impacto positivo en la satisfacción de cada uno de los colaboradores.”

La relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral “si existen buenas relaciones interpersonales, buen ambiente de trabajo, buena comunicación, etc. dentro de toda organización; entonces existirá una buena satisfacción por parte de los colaboradores para el desempeño de sus actividades.”

La relación Comunicación y Satisfacción Laboral “si dentro de toda Organización se le toma gran importancia a la comunicación interpersonal, entonces existirá un gran impacto positivo en la satisfacción de los colaboradores. Además, que si dentro de las herramientas de marketing internas de toda empresa está el ver a los colaboradores como clientes, también esto generará un impacto positivo en la satisfacción de ellos porque los hacen sentir piezas importantes dentro de la empresa. También que, si dentro de un lugar de trabajo se practica el feedback, entonces

existirá satisfacción por los mismos colaboradores por la importancia o reconocimientos que se les da dentro de ella.”

La relación Liderazgo o Supervisión y Satisfacción Laboral “según estudios internacionales realizados nos revelan que tener un buen líder dentro de toda organización genera de una u otra manera una gran satisfacción en los colaboradores lo cual repercute en el debido desarrollo de sus actividades. Además, si existe una adecuada supervisión dentro de toda empresa, entonces existirá un adecuado desempeño de las funciones de los colaboradores y se sentirán satisfecho con su centro de trabajo.”

La relación entre Satisfacción Familiar y Satisfacción Laboral “según estudios se manifiesta que en un centro de trabajo donde se demuestra un ambiente amigable con la familia, los colaboradores se sienten satisfechos y comprometidos con su centro de trabajo. Además, que si todo colaborador tiene una buena relación con su familia, entonces esto impacta de manera satisfactoria en los colaboradores o viceversa. Asimismo, que llegar estresado a casa por motivos insatisfacción laboral genera problemas dentro del entorno familiar.”

La relación entre el Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral Tabak y Orit (2007) manifiesta que el resolver problemas de manera grupal genera una satisfacción positiva en el centro de trabajo. Además, generar relaciones interpersonales positivas entre colaboradores influye a que exista un buen ambiente y clima de trabajo.”

La relación Tecnológica y Satisfacción Laboral, Peslak (2005) nos manifiesta que el implementar tecnología moderna o actualizada y contar con sistemas sofisticados en toda organización, genera que los colaboradores desempeñen sus actividades de la manera más adecuada y se sientan satisfechos con el lugar donde trabajan.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.5.1. Definición conceptual**

**1. Capacitación.** “Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización”. (Chiavenato, 2009, p178)

**2. Capital humano.** “El patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito”. (Chiavenato, 2009, p. 179)

**3. Características personales.** “Son las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera”. (Castillo, 2006, p. 89)

**4. Clima.** “Los investigadores del clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos consideraban que el progreso consistía en mejoras incrementales dentro del contexto de este enfoque básico”. (Castillo, 2006, p. 134)

**4. Clima organizacional.** “El clima se refiere a una percepción o una reacción comunes de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia o participación”. (Castillo, 2006, p. 135)

**5. Desempeño laboral.** “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato, 2000, p.359)

**6. Eficiencia.** “Es la relación existente entre los resultados que obtenemos y el nivel de inversión para obtenerlos”. (Gan, 2007, p. 167)

**7. Formación del personal.** “Formación específica dirigida al personal de plantilla de una empresa a cargo de esta”. (Chiavenato, 2006, p. 345)

**8. Incentivos.** “Ventajas, generalmente económicas, que se conceden a una persona para estimular su trabajo o dedicación y obtener de esta forma una mayor productividad. Los incentivos pueden concederse para cualquier actividad que se

desarrolla en la empresa, aunque preferentemente se suele emplear para el personal de producción y de ventas". (Chiavenato, 2006, p. 256)

**9. Liderazgo.** "Ejercicio de las cualidades de líder. Conlleva un comportamiento determinado para influir en el comportamiento de otras personas, o bien para cambiarlo para conseguir los objetivos de la organización". (Chiavenato, 2006, p. 177)

**10. Motivación.** "Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente". (Chiavenato, 2006, p. 178)

**11. Talento humano.** "Se refiere a la capacidad de entender y desempeñar una ocupación, señalando con ello que una persona talentosa es quien se caracteriza por ser inteligente o apto para una determinada ocupación". (Chiavenato, 2006, p. 189)

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.2021.

H0: NO existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

HE1: El clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C se caracteriza por presentar un nivel alto.

HE2: El grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. es bajo.

HE3: Los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C, son el salario y el liderazgo.

## **2.5. Definición conceptual y operacional de la variable**

### **Definición de Clima Organizacional**

Para Chiavenato (2007) el clima organizacional se configura como una serie de sentimientos que son provocado, por el mismo trabajo que se realiza en una organización. El interactuar con la estructura organizacional genera sentimientos positivos o negativos.

### **Definición de satisfacción laboral**

Pomareda y Herbert (2008) explica que la satisfacción laboral es un conjunto de sensaciones y afirmaciones que tienen los colaboradores con respecto a su entidad laboral. La construcción de sensaciones solo se puede construir luego que el personal de una empresa obtiene un tiempo significativo de laborar dentro de una organización. Luego que el colaborador obtiene datos comparativos para evaluar situaciones laborales, se puede construir un concepto de satisfacción laboral.

### **2.5.2. Definición operacional de las variables**

Según Palma (2004):

**Autorrealización** apreciación por parte del trabajador en relación a las oportunidades que se dan dentro de una Organización.

**Involucramiento Laboral** sentirse identificado con los valores y políticas que están establecidas dentro de una Organización para el cumplimiento de ellas.

**Supervisión** percepción que todo colaborador tiene dentro de su centro de trabajo tanto hacia sus compañeros de trabajo como con sus jefes; además del apoyo que recibe por parte de ellos para el logro de los objetivos y metas de la Empresa.

**Comunicación** fomentar dentro de toda Organización las buenas relaciones interpersonales para el buen desempeño de las actividades de todo colaborador.

**Condiciones Laborales** reconocimientos que toda empresa da a sus colaboradores con el único fin de que se sientan cómodos y comprometidos con la

entidad donde laboran; lo cual se verá reflejado en el buen trato a los clientes y el buen desempeño por parte de ellos.

Según Palma (2005) son 4 las dimensiones que componen la Satisfacción Laboral:

**Significación de Tareas** se refiere a la disposición que un trabajador tiene con su centro de trabajo en las tareas que se asigne.” Cuando las tareas son más significativas, esto quiere decir que el desarrollo de ellas, obtiene una mejora en las competencias laborales de los colaboradores.

**Condiciones de Trabajo** conjunto de variables para el desempeño de las actividades dentro de una Organización ya sea ambiente, relaciones interpersonales, etc.” Cuando los colaboradores cuentan con todos los utensilios y herramientas para realizar un trabajo, se mejora la sensación de bienestar para realizar las diferentes tareas. En este sentido se debe priorizar que los ambientes sean cuidados para realizar trabajos de calidad.

**Reconocimiento Personal** incentivos que se dan dentro de una Organización con el único fin de incentivar y motivar a los colaboradores por los buenos resultados obtenidos dentro de ella. La percepción de felicidad y de bienestar se mejora cuando los líderes de la organización reconocen que el trabajo que se desarrolla dentro de la organización es bueno y de calidad. Un trabajo reconocido, alienta a una mejora continua y motiva el logro de los objetivos en todos los niveles de la organización.

**Beneficios Económicos** incentivos remunerativos o monetarios que se dan en una Organización por el buen desempeño de las actividades de casa colaborador. Es la dimensión más importante que permite mejorar la satisfacción laboral. Las organizaciones deben procurar sobre el promedio del mercado y se debe buscar que los aspectos monetarios tengan relación con las dificultades de las tareas que se realizan en la organización.

## 2.6. Cuadro de operacionalización de la variable

Tabla 1  
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidad de progreso	¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?	Encuesta  Cuestionario
		Interés en el éxito del empleado	¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	
		Reconocimiento por el jefe de área	¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?	
	Involucramiento Laboral	Compromiso con la organización	¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?	
		Niveles de logro en el trabajo	¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?	
	Supervisión	Desarrollo personal	¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?	
		Apoyo de jefaturas	¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?	
	Comunicación	Responsabilidades definidas	¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?	
		Seguimiento de metas	¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?	
		Relación en grupos de trabajo	¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	
Condiciones Laborales	Comunicación entre miembros	¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?		
	Relaciones interpersonales	¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?		

Objetivos retadores	¿Los objetivos que se ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?
Remuneración económica	¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?

Fuente: elaboración propia

Tabla 2  
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Realización personal	¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?	Encuesta Cuestionario
		Logros obtenidos	¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	
		Gusto por el trabajo	¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente?	
	Condiciones de trabajo	Ambiente confortable	¿Los ambientes y oficina en el trabajo son confortables?	
		Distribución física	¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad?	
		Reconocimiento	¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	
	Reconocimiento personal y/o social	Valoración de trabajo	¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?	
		Apoyo de jefaturas	¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?	
	Beneficios económicos	Reconocimiento	¿El trabajo bien hecho se reconoce públicamente?	
		Remuneración económica	¿El sueldo que percibes es justo? ¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?	

Incentivos

¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades?

---

*Fuente: elaboración propia*

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, con el fin de interpretar los niveles que pueden adquirir las variables de investigación. Además la investigación será de carácter básica con el fin de enunciar las características que presentan las variables de investigación.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

La investigación será descriptiva, porque se buscará interpretar los niveles de las variables de investigación en la realidad problemática. Los autores Hernández, Fernández & Baptista (2004) explican que las investigaciones descriptivas abordan el detalle de los atributos de una variable de investigación en una realidad problemática.

La investigación será correlacional, porque se abordará encontrar el grado de relación que presentan las variables de investigación. Los autores Hernández, Fernández & Baptista (2004) explican que las investigaciones correlaciones encuentran el grado de relación positiva o negativa que puede ocurrir entre las variables de una realidad problemática.

#### **3.2. Métodos y diseños investigación**

##### **3.2.1. Métodos de investigación**

Debido al enfoque de la investigación, se utilizará el método deductivo para llegar a las conclusiones del presente trabajo y realizar la discusión de resultados. El método deductivo es parte de las investigaciones de enfoques cuantitativos, permite obtener particularidades a partir de generalidades.

##### **3.2.2. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental porque no se sometieron a estímulos las variables investigadas, cada variable tuvo una sola muestra que fue examinada en un solo espacio de tiempo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño no experimental en una investigación se caracteriza por no intervenir con estímulos.

### **3.3. Población y muestra de la investigación**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo a Tamayo (2003) la población de investigación la conforman generalmente los sujetos, procesos o ítems que tienen información que permiten investigar la situación problemática en base a la variable de estudio.

La población de la investigación estará conformada por los colaboradores que tiene la organización, que suman un total de 55 colaboradores.

#### **3.3.2. Muestra**

Debido a que la población de estudio es bastante finita e integrada por un escaso número de elementos. Se creyó conveniente utilizar como muestra de estudio a todos los elementos de la población.

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

#### **3.4.1. Técnicas**

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta.

Del Cid et al. (2007) establece que la técnica de la encuesta es la más usada en las investigaciones con enfoques cuantitativos, tiene como ventaja recoger datos de una población bastante dispersa a través de preguntas logradas en base a teorías que responden a variable s de investigación.

#### **Diagrama de Likert**

1	2	3	4	5
Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo

**Fuente:** Desarrollada en 1932 por el sociólogo Rensis Likert

### 3.4.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario.

Según Del Cid et al. (2007) los cuestionarios son el instrumento propio de la técnica de la encuesta y permite la recolección de datos ordenada, los datos que recoge el cuestionario casi siempre son de percepciones de una muestra, los cuales se codifican y permiten obtener porcentajes y estadísticas importantes de una variable de estudio.

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

Para la validez se utilizará la técnica de juicio de expertos, se tomarán 3 jueces expertos en talento humano con el fin de validar los instrumentos.

Para la confiabilidad se utilizará la técnica del alfa de cronbach.

### Resultados de la Validación según Expertos

Nº	EXPERTOS	% VALIDACIÓN
01	Mg. GARCIA RODRIGUEZ JULIO	88.00%
02	Mg. CALLE HUAMAN RICARDO	88.00%
03	Mg. DAVILA ECHEVERRIA JOSE	85.00%
Promedio		<b>87.00%</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 3.4.4. Procedimiento y análisis de datos

Para el análisis de datos se creó una matriz de doble entrada, considerando el número de preguntas y el número de elementos muestrales.

Una vez construida la matriz, se tabularon los cuestionarios en base a las respuestas de la escala de Likert, las cuales tuvieron el siguiente puntaje:

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

Los datos cuantificados se promediaron en el programa Excel con el fin de encontrar el comportamiento promedio de los factores motivacionales y los factores higiénicos de la motivación laboral.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

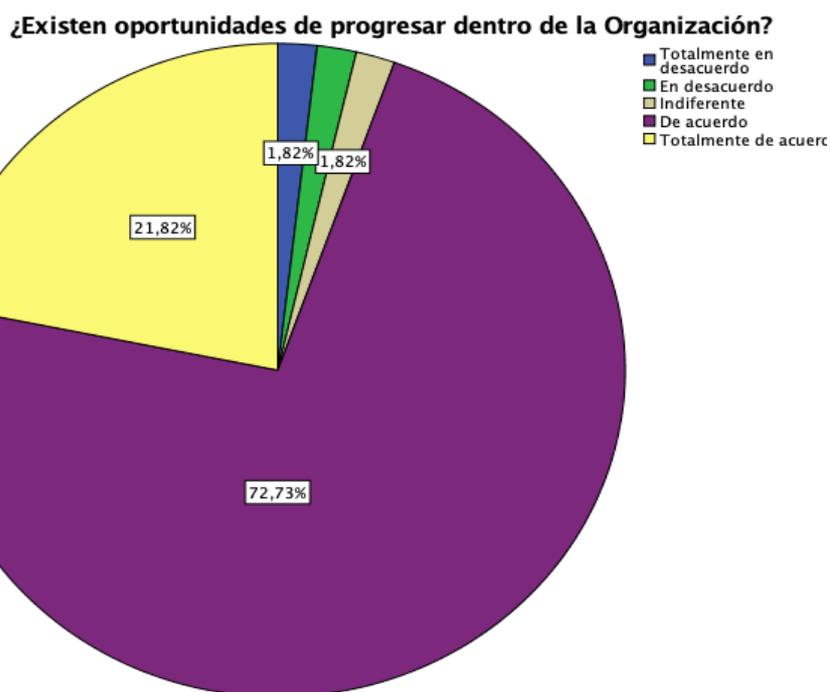
#### 4.1. Análisis e interpretación del resultado de las variables

*Tabla 3*

¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	40	72,7	72,7	78,2
Totalmente de acuerdo	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*



*Figura 1: Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización*

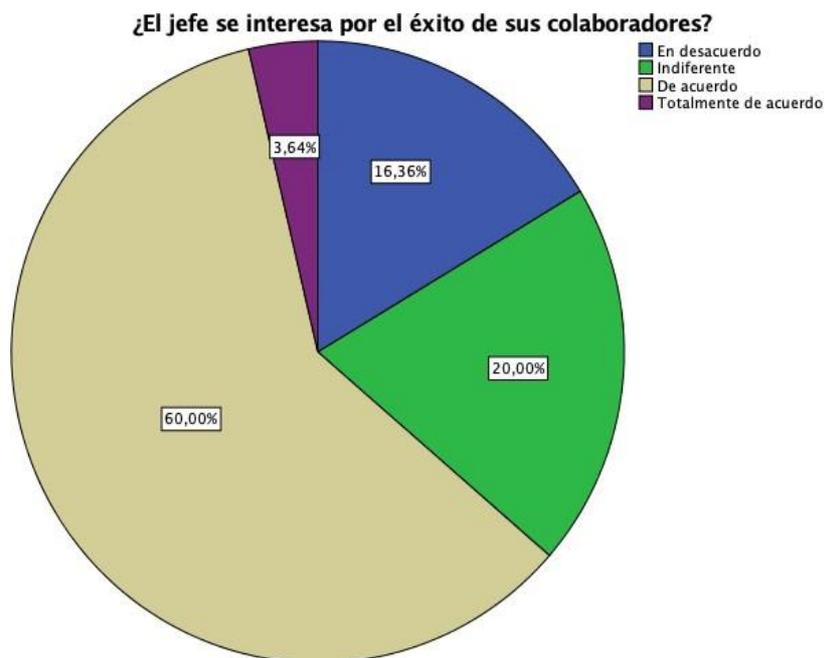
El 72,7% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que existen oportunidades de progresar dentro de la Organización, mientras que el 21,8% se encuentra totalmente de acuerdo en que existen oportunidades de progresar dentro de la Organización y otro 1,8% es indiferente en que existen oportunidades de progresar dentro de la Organización

**Tabla 4**

¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	16,4	16,4	16,4
Indiferente	11	20,0	20,0	36,4
De acuerdo	33	60,0	60,0	96,4
Totalmente de acuerdo	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*



*Figura 2: El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores*

El 60% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores, mientras que el 20% de los colaboradores es indiferente en que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores, un 16,4% esta en desacuerdo en que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores y un 3,6% esta totalmente de acuerdo en que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores

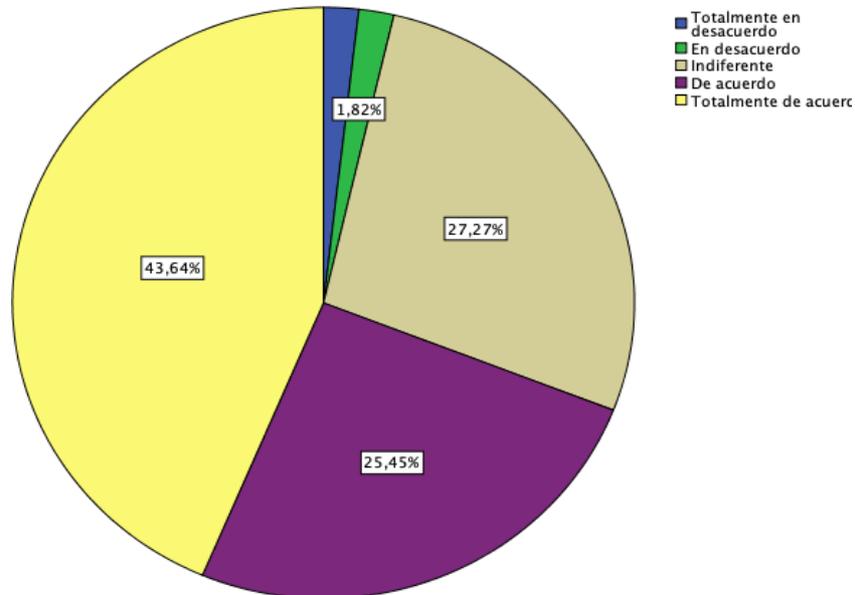
*Tabla 5*

¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	15	27,3	27,3	30,9
De acuerdo	14	25,5	25,5	56,4
Totalmente de acuerdo	24	43,6	43,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?**



*Figura 3: Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos*

El 43,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos, un 27,3% de los colaboradores es indiferente en que los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos, un 25,5% esta de acuerdo en que los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos y un 1,8% se encuentra en desacuerdo en que los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos

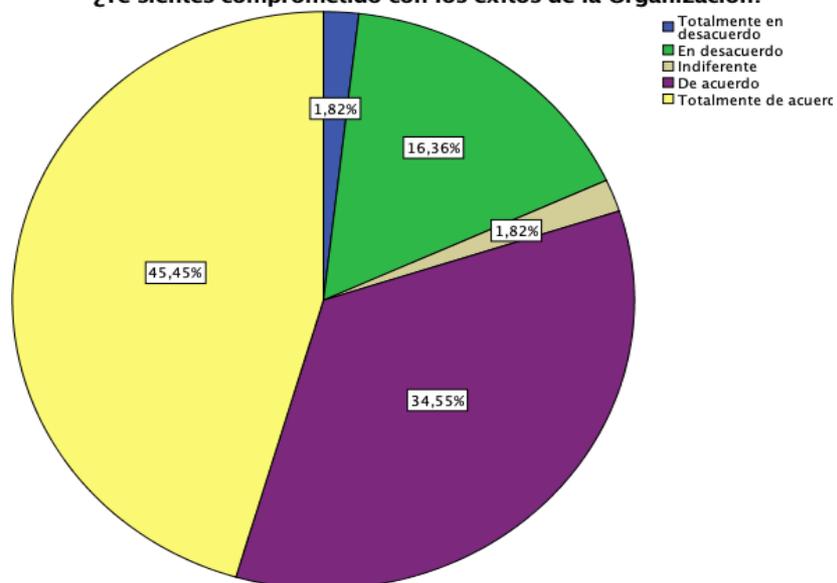
*Tabla 6*

*¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	9	16,4	16,4	18,2
Indiferente	1	1,8	1,8	20,0
De acuerdo	19	34,5	34,5	54,5
Totalmente de acuerdo	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?**



*Figura 4: ¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?*

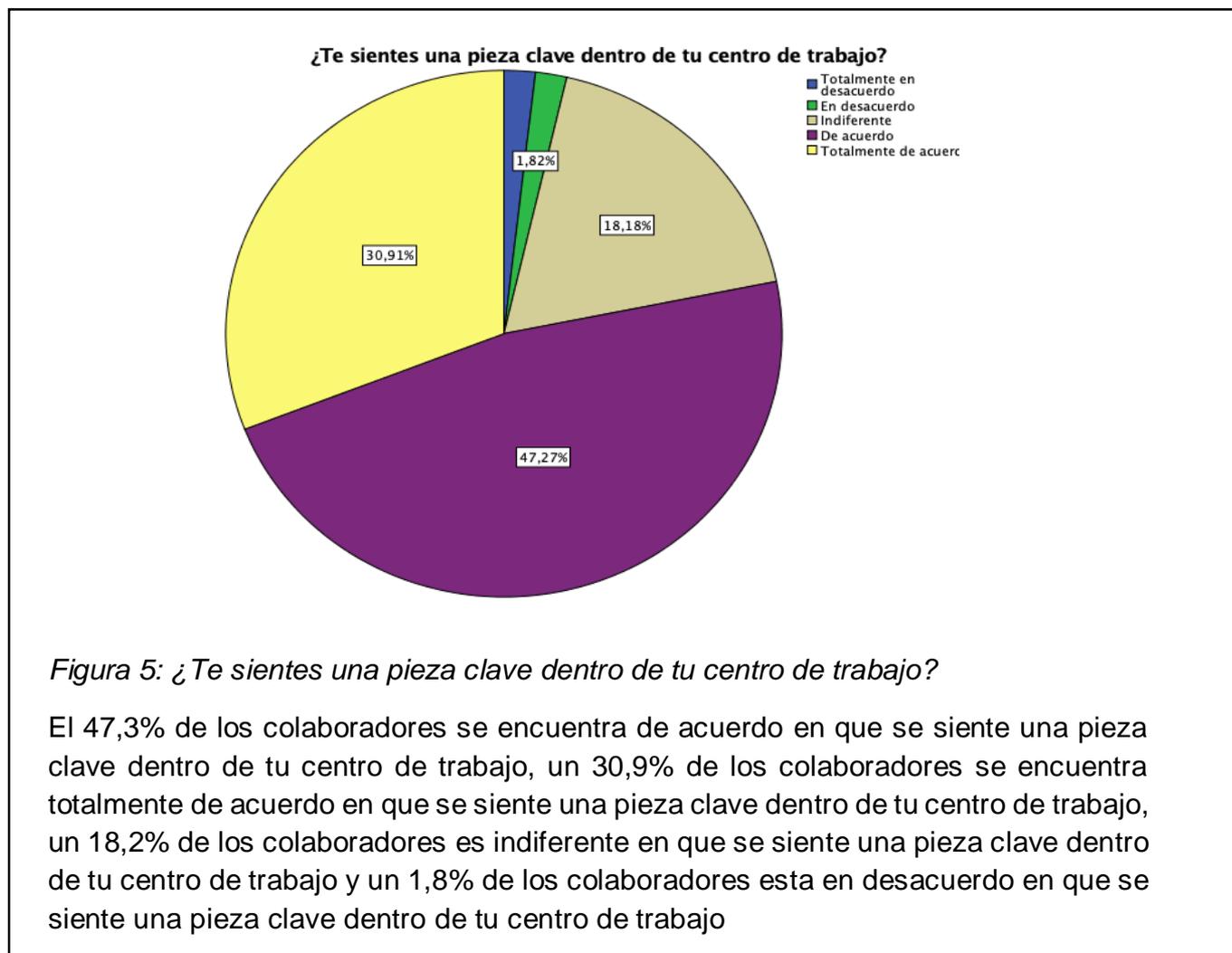
El 45,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que se siente comprometido con los éxitos de la organización, el 34,5% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que se encuentra comprometido con los éxitos de la Organización, un 16,4% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que se encuentra comprometido con los éxitos de la Organización

**Tabla 7**

*¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	10	18,2	18,2	21,8
De acuerdo	26	47,3	47,3	69,1
Totalmente de acuerdo	17	30,9	30,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario



**Tabla 8**

¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	1	1,8	1,8	7,3
Totalmente de acuerdo	51	92,7	92,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

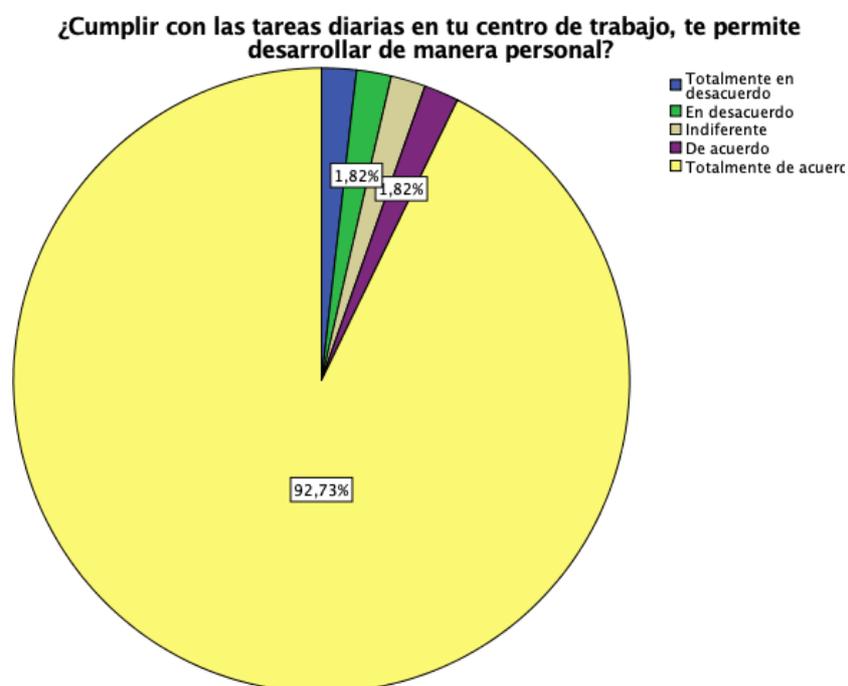


Figura 6: ¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?

El 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal, mientras que el 1,8% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal y otro 1,8% es indiferente en que cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal

Tabla 9

¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	25,5	25,5	25,5
En desacuerdo	16	29,1	29,1	54,5
Indiferente	12	21,8	21,8	76,4
De acuerdo	10	18,2	18,2	94,5
Totalmente de acuerdo	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

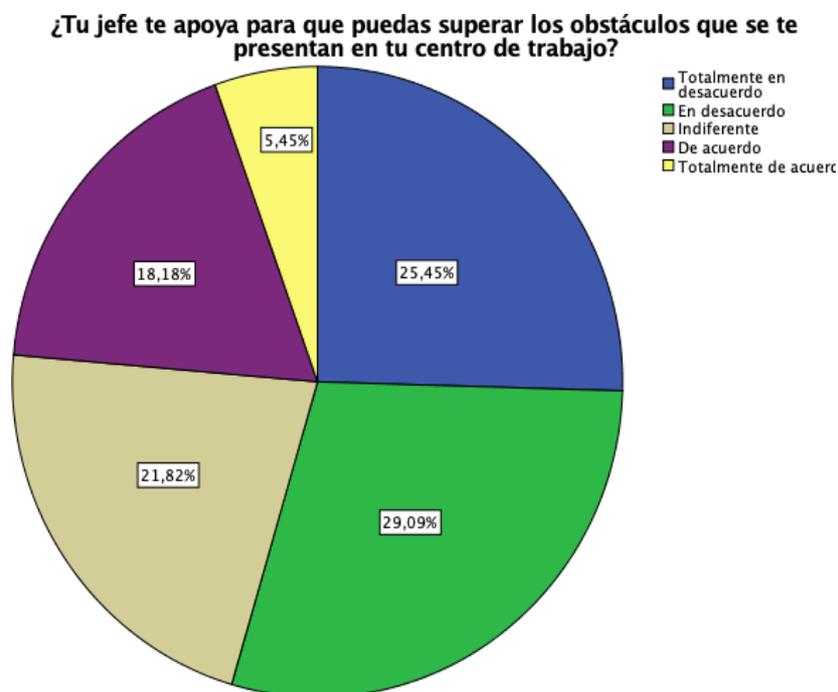


Figura 7: ¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?

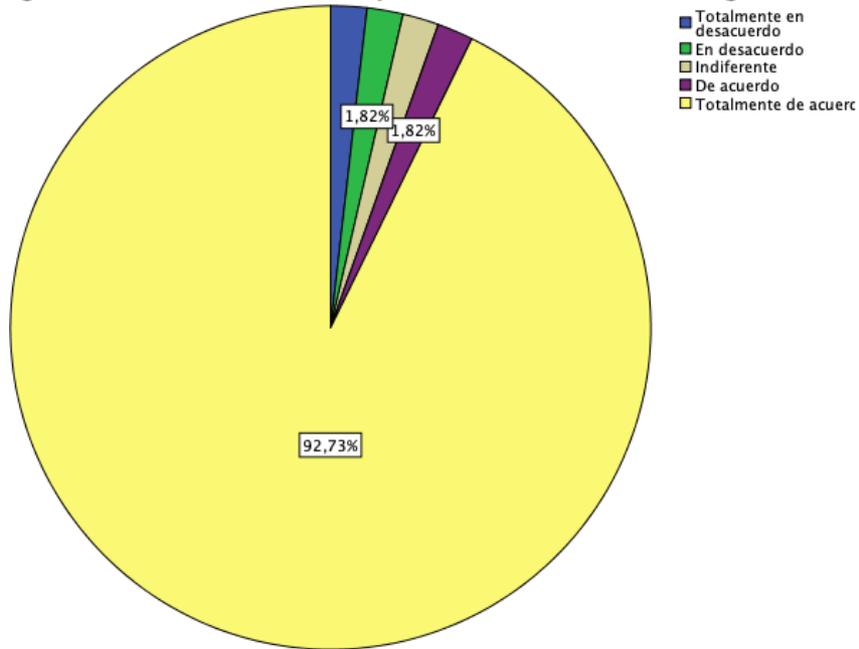
El 29,1% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo, mientras que el 25,5% de los colaboradores se encuentra totalmente en desacuerdo en que tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo y un 21,8% es indiferente en que tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo

Tabla 10  
¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	1	1,8	1,8	7,3
Totalmente de acuerdo	51	92,7	92,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

**¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?**



*Figura 8: ¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?*

El 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que tiene claro cuáles son sus responsabilidades dentro de la Organización, mientras que un 1,8% de los colaboradores esta de acuerdo en que tiene claro cuáles son sus responsabilidades dentro de la Organización y otro 1,8% de los colaboradores es indiferente en que tiene claro cuáles son sus responsabilidades dentro de la Organización

Tabla 11

*¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	14	25,5	25,5	30,9
Totalmente de acuerdo	38	69,1	69,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

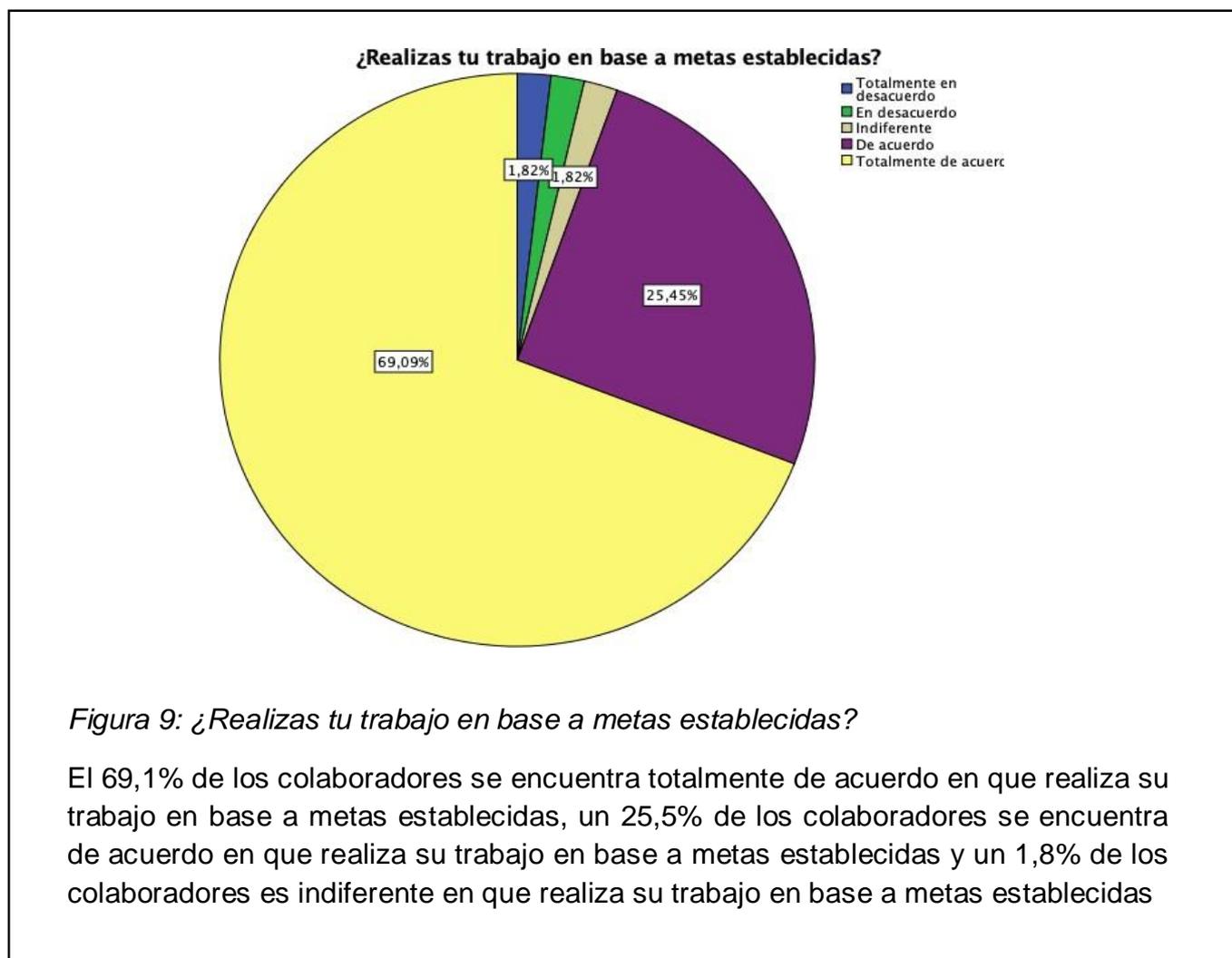


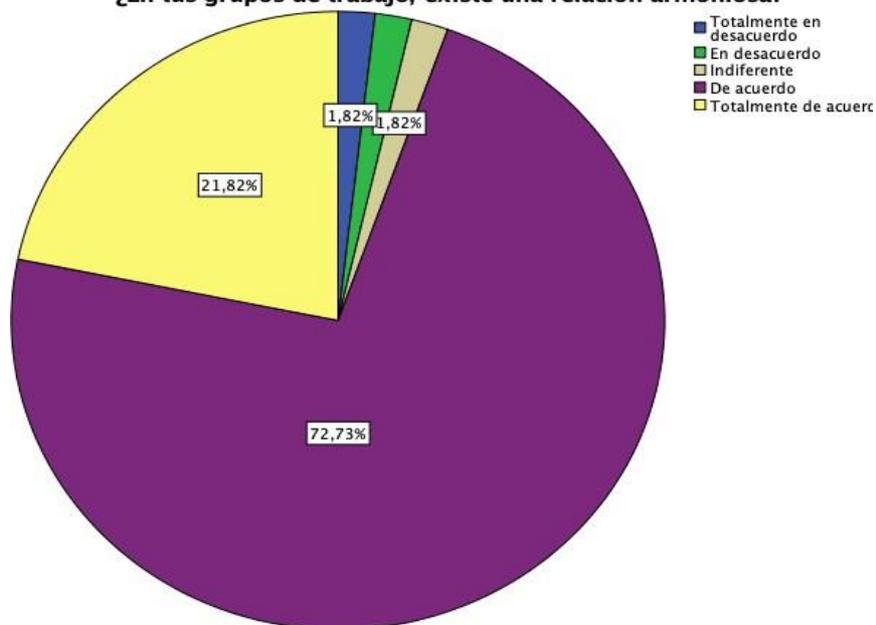
Tabla 12

*¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	40	72,7	72,7	78,2
Totalmente de acuerdo	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

**¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?**



*Figura 10: ¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?*

El 72,7% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que, en sus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, un 21,8% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que, en sus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa y un 1,8% es indiferente en que en sus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa

Tabla 13

*¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	16,4	16,4	16,4
Indiferente	11	20,0	20,0	36,4
De acuerdo	33	60,0	60,0	96,4
Totalmente de acuerdo	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?**

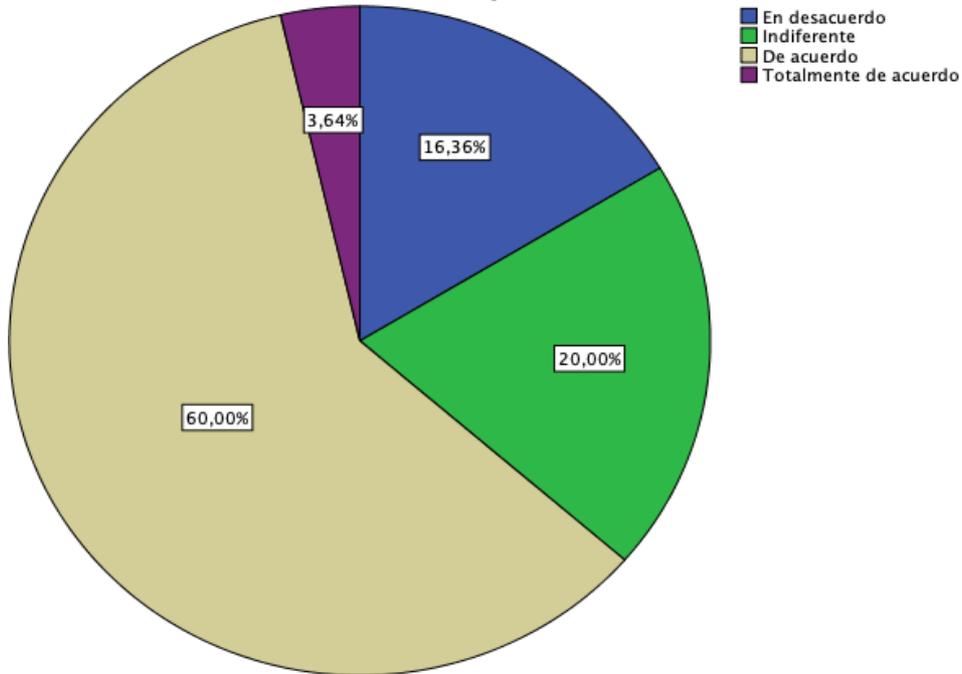


Figura 11: ¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?

El 60% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que *dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros*, un 20% de colaboradores es indiferente en que *entro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros*, un 16,4% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que *dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros*.

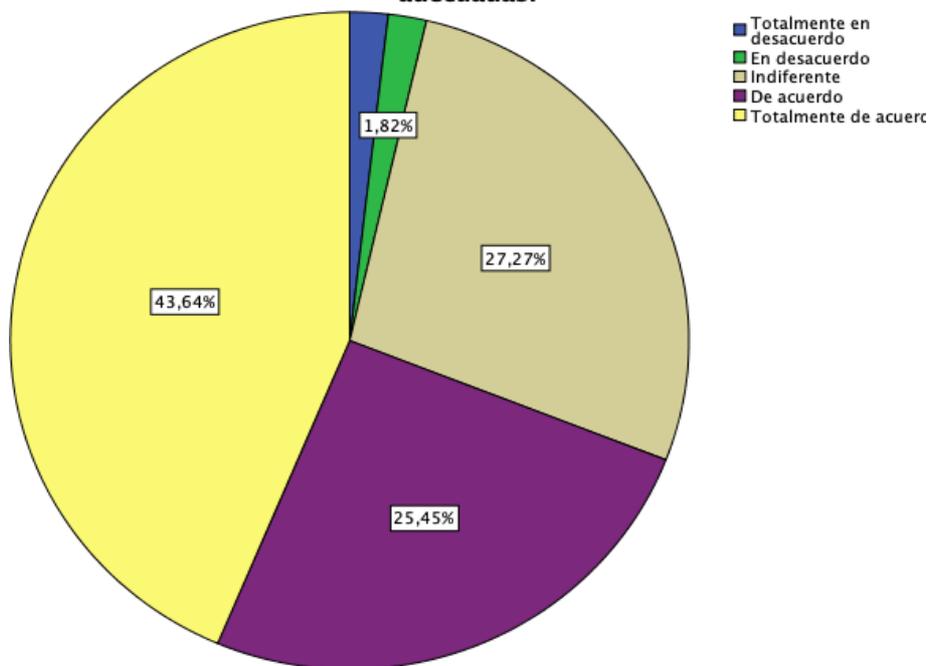
Tabla 14

*¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	15	27,3	27,3	30,9
De acuerdo	14	25,5	25,5	56,4
Totalmente de acuerdo	24	43,6	43,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

**¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?**



*Figura 12: ¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?*

El 43,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas, mientras que un 27,3% de los colaboradores es indiferente en que dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas y un 25,5% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas

**Tabla 15**

*¿Los objetivos que se ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	9	16,4	16,4	18,2
Indiferente	1	1,8	1,8	20,0
De acuerdo	19	34,5	34,5	54,5
Totalmente de acuerdo	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

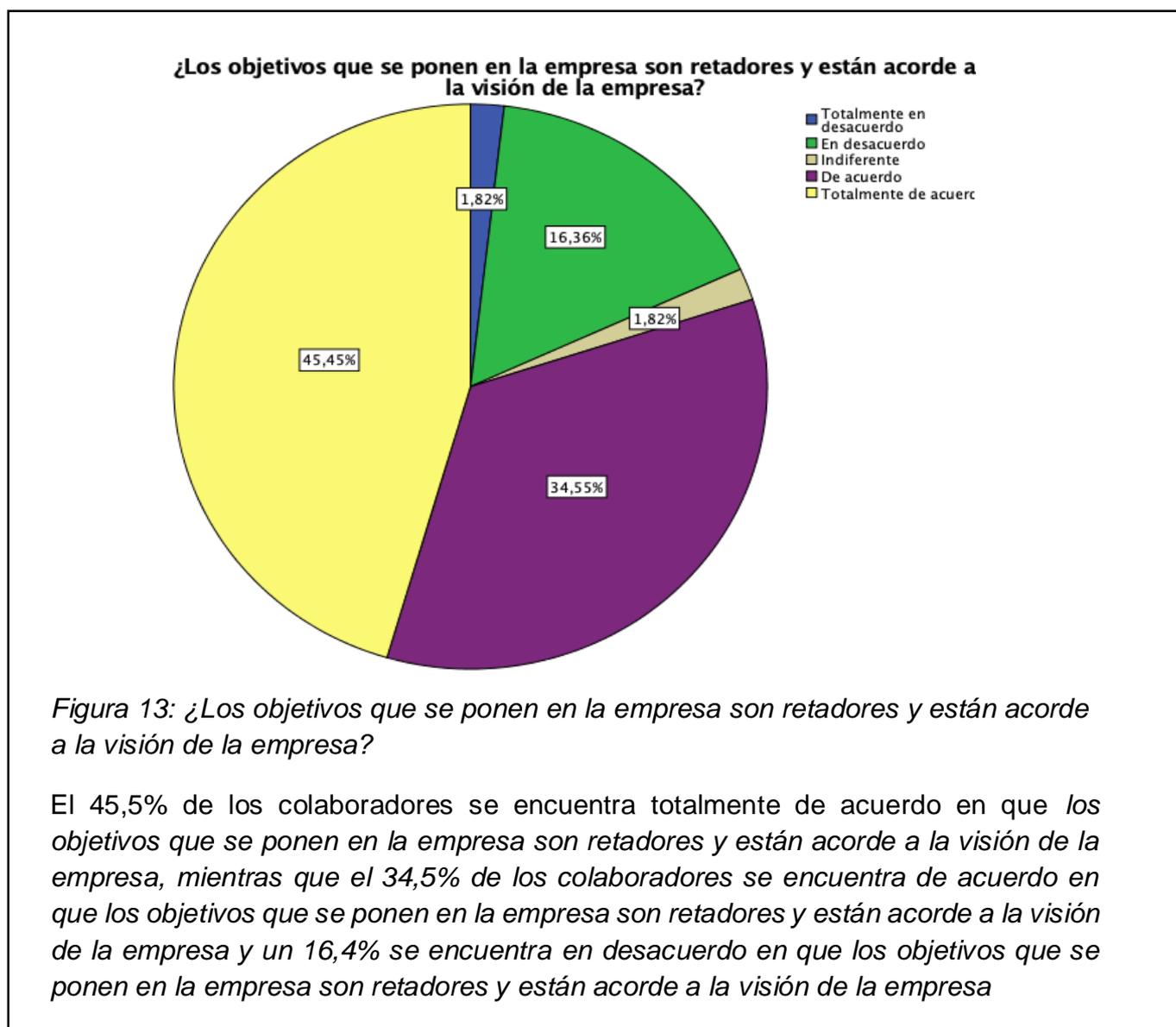


Tabla 16

¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	10	18,2	18,2	21,8
De acuerdo	26	47,3	47,3	69,1
Totalmente de acuerdo	17	30,9	30,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

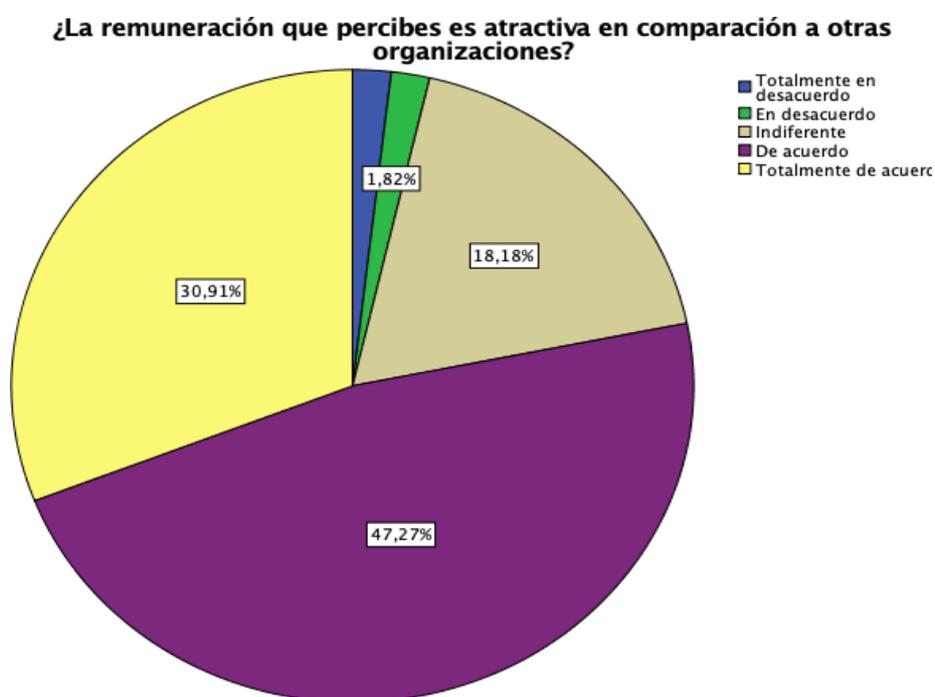


Figura 14: ¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?

El 47,3% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que la remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones, mientras que el 30,9% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que la remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones y un 18,2% es indiferente en que la remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones

Tabla 17

¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	1	1,8	1,8	7,3
Totalmente de acuerdo	51	92,7	92,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario



*Figura 15: ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?*

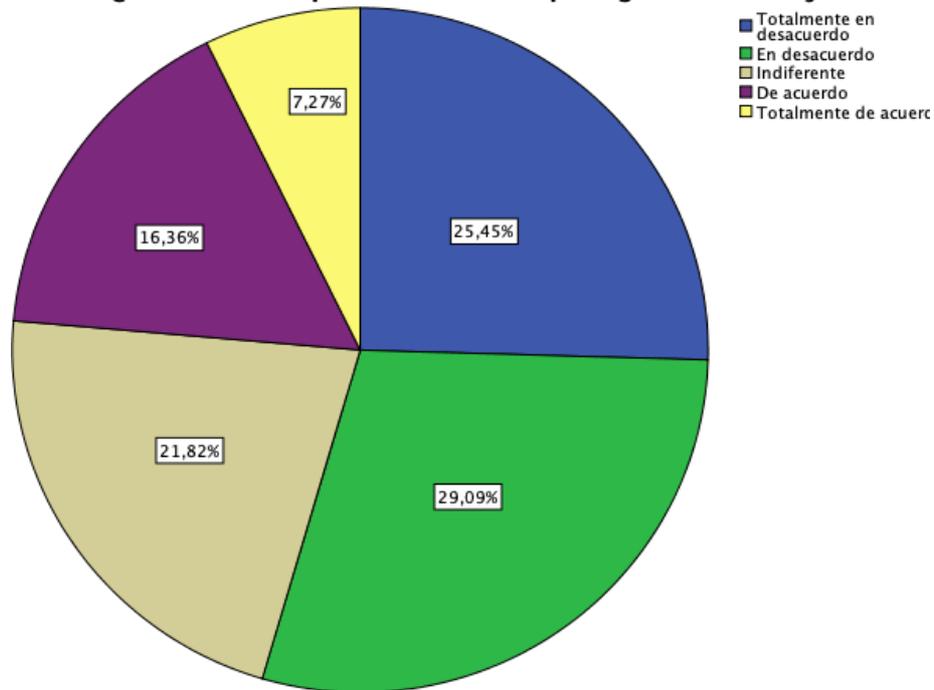
El 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente y un 1,8% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente y otro 1,8% de los colaboradores es indiferente en que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente

Tabla 18  
*¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	25,5	25,5	25,5
En desacuerdo	16	29,1	29,1	54,5
Indiferente	12	21,8	21,8	76,4
De acuerdo	9	16,4	16,4	92,7
Totalmente de acuerdo	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?**



*Figura 16: ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?*

El 29,1% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo, un 25,5% de los colaboradores se encuentra totalmente en desacuerdo en que me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo y un 21,8% es indiferente en que me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo

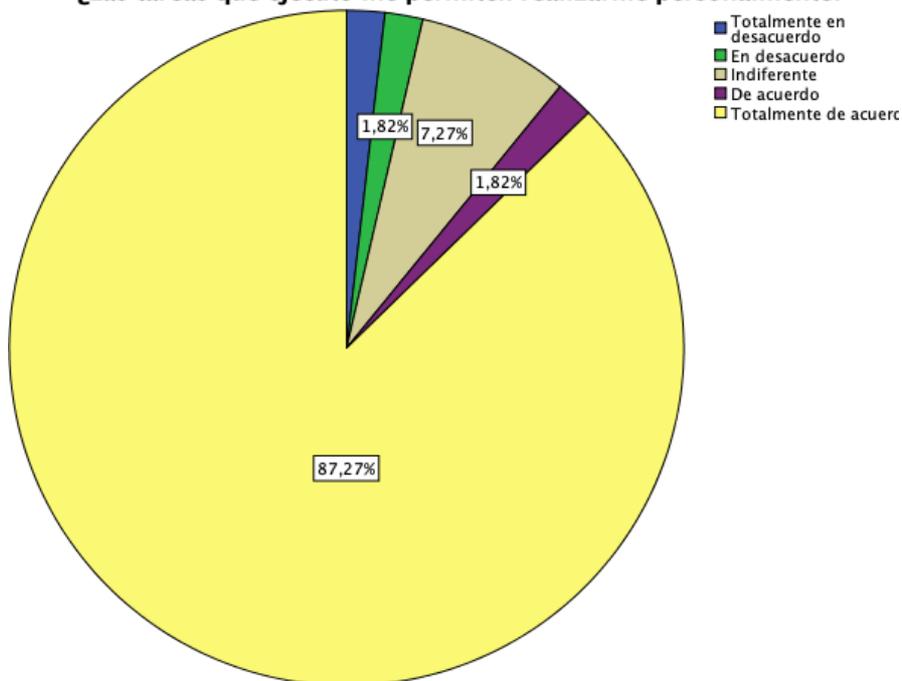
Tabla 19

*¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	4	7,3	7,3	10,9
De acuerdo	1	1,8	1,8	12,7
Totalmente de acuerdo	48	87,3	87,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente?**



*Figura 17: ¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente?*

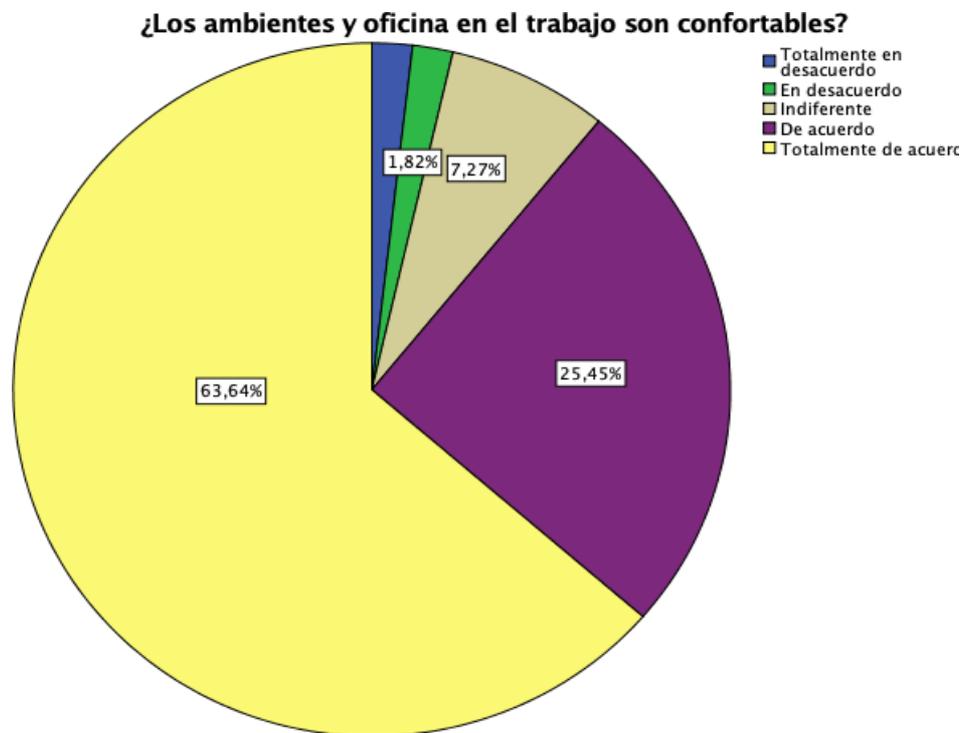
El 87,3% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente, mientras que un 7,3% de los colaboradores es indiferente en que las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente, un 1,8% de los de colaboradores esta de acuerdo en que las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente

Tabla 20

*¿Los ambientes y oficina en el trabajo son confortables?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	4	7,3	7,3	10,9
De acuerdo	14	25,5	25,5	36,4
Totalmente de acuerdo	35	63,6	63,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*



*Figura 18: Los ambientes y oficina en el trabajo son confortables*

El 63,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los ambientes y oficina en el trabajo son confortables, un 25,5% se encuentra de acuerdo en que los ambientes y oficina en el trabajo son confortables y un 7,3% de los colaboradores es indiferente en que los ambientes y oficina en el trabajo son confortables

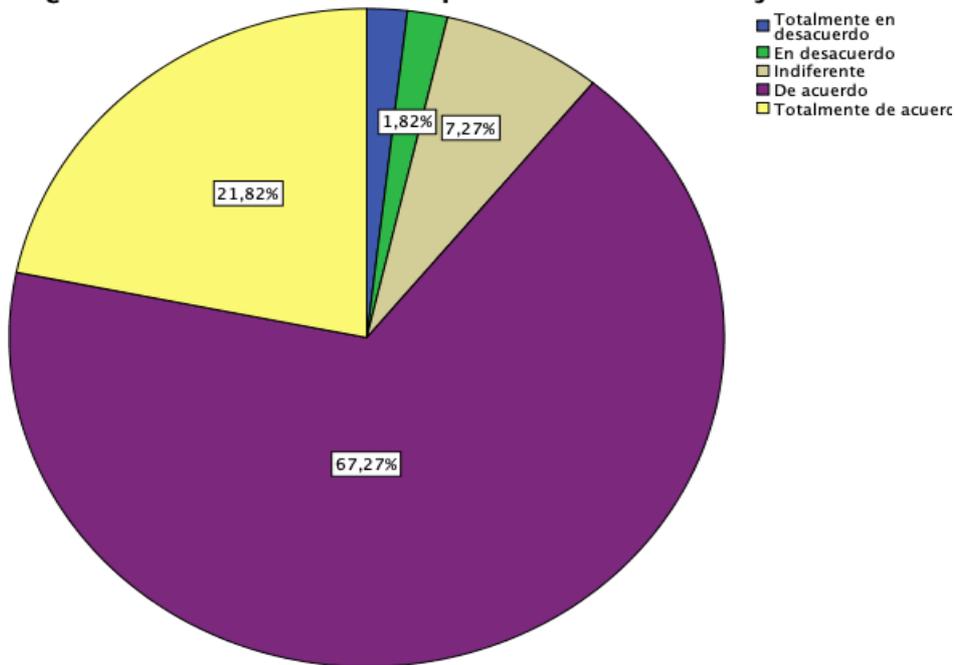
Tabla 21

*¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	4	7,3	7,3	10,9
De acuerdo	37	67,3	67,3	78,2
Totalmente de acuerdo	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad?**



*Figura 19: ¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad?*

El 67,3% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que la distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad, un 21,8% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que la distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad, un 7,3% de los colaboradores es indiferente en que la distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad

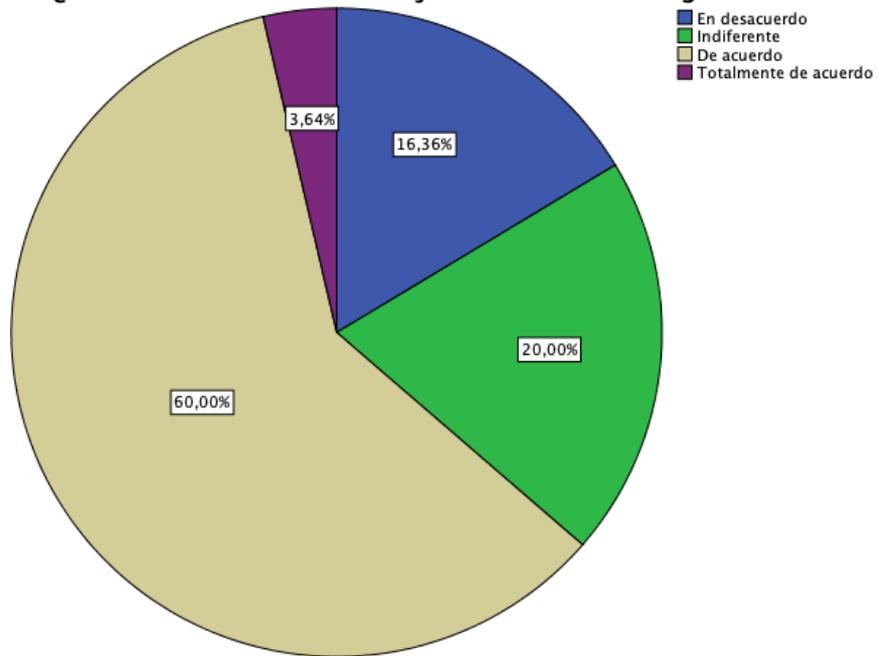
Tabla 22

*¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	16,4	16,4	16,4
Indiferente	11	20,0	20,0	36,4
De acuerdo	33	60,0	60,0	96,4
Totalmente de acuerdo	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?**



*Figura 20: ¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?*

El 60% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias, mientras que el 20% de los colaboradores es indiferente en que reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias y un 16,4% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias

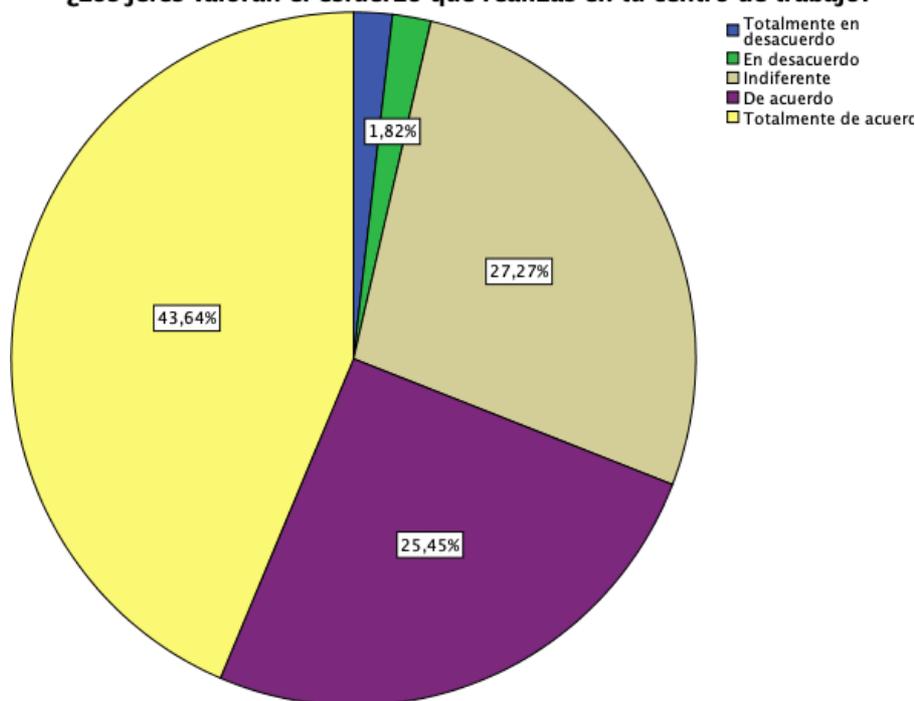
**Tabla 23**

*¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	15	27,3	27,3	30,9
De acuerdo	14	25,5	25,5	56,4
Totalmente de acuerdo	24	43,6	43,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?**



*Figura 21: ¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?*

El 43,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo, un 27,3% es indiferente en que los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo, un 25,5% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo

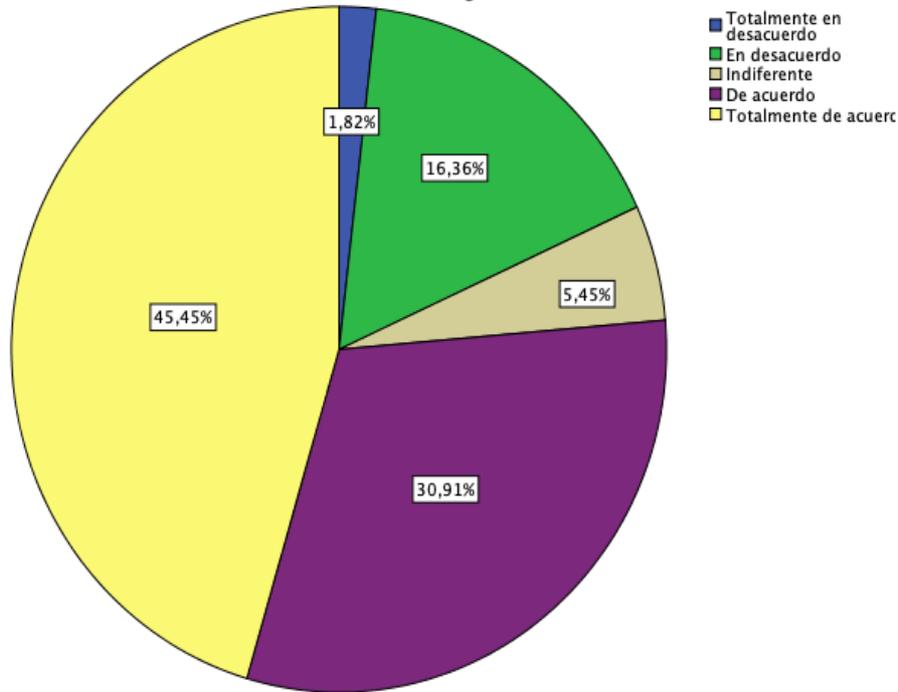
Tabla 24

*¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	9	16,4	16,4	18,2
Indiferente	3	5,5	5,5	23,6
De acuerdo	17	30,9	30,9	54,5
Totalmente de acuerdo	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?**



*Figura 22: Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo*

El 45,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo, un 30,9% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo, un 16,4% se encuentra en desacuerdo en que es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo

**Tabla 25**  
*¿El trabajo bien hecho se reconoce públicamente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	10	18,2	18,2	21,8
De acuerdo	26	47,3	47,3	69,1
Totalmente de acuerdo	17	30,9	30,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

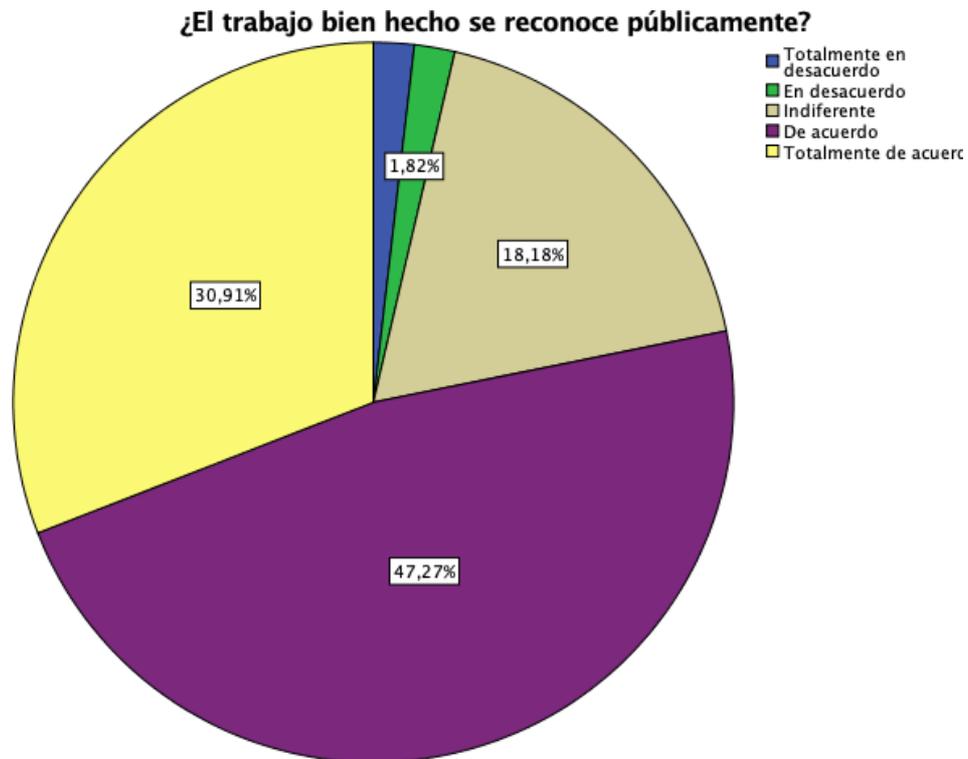


Figura 23: ¿El trabajo bien hecho se reconoce públicamente?

El 47,3% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que el trabajo bien hecho se reconoce públicamente, un 30,9% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que el trabajo bien hecho se reconoce públicamente, un 18,2% de los colaboradores es indiferente en que el trabajo bien hecho se reconoce públicamente.

Tabla 26  
¿El sueldo que percibes es justo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	5	9,1	9,1	14,5
Totalmente de acuerdo	47	85,5	85,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

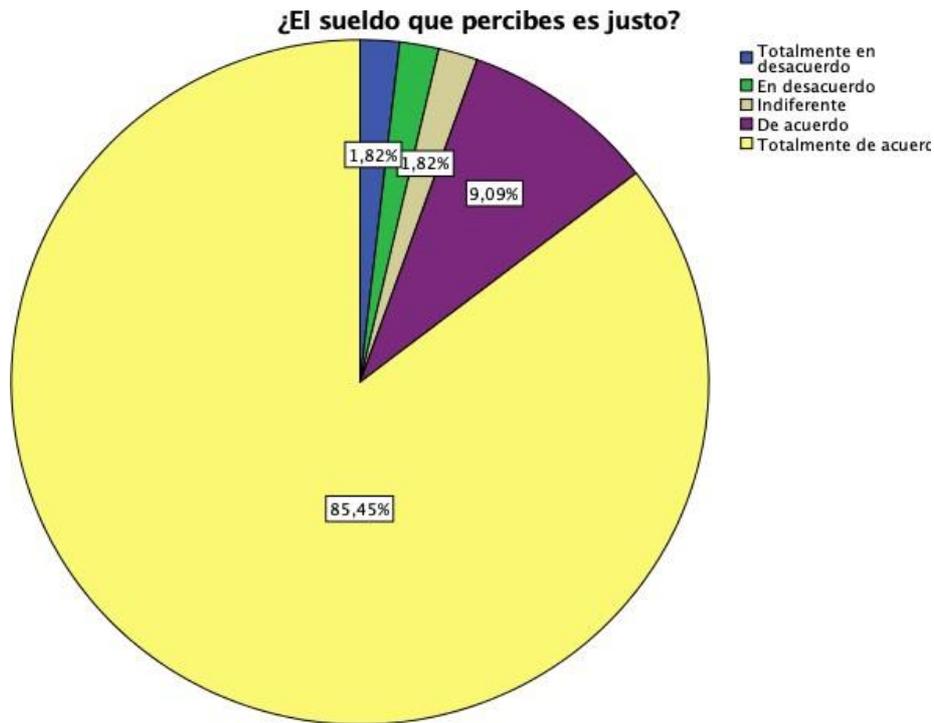


Figura 24: ¿El sueldo que percibes es justo?

El 85,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que el sueldo que percibe es justo, mientras que un 9,1% de los colaboradores está de acuerdo en que el sueldo que percibe es justo,

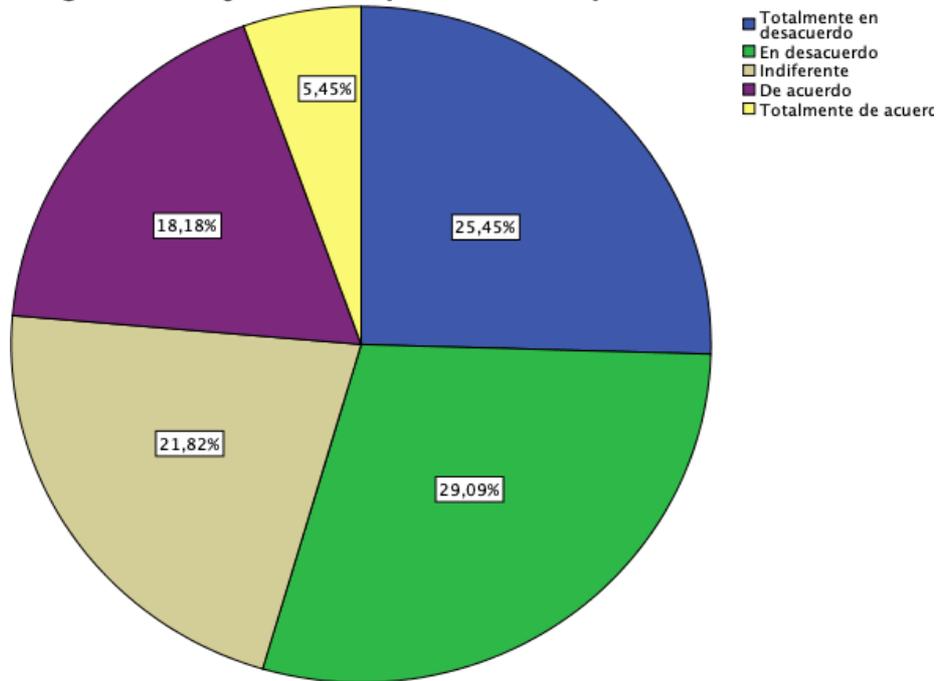
Tabla 27

¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	25,5	25,5	25,5
En desacuerdo	16	29,1	29,1	54,5
Indiferente	12	21,8	21,8	76,4
De acuerdo	10	18,2	18,2	94,5
Totalmente de acuerdo	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

**¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?**



*Figura 25: ¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?*

El 29,1% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que el sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro, mientras que un 25,5% de los colaboradores se encuentra totalmente en desacuerdo en que el sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro, y un 21,8% de los colaboradores es indiferente en que el sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro

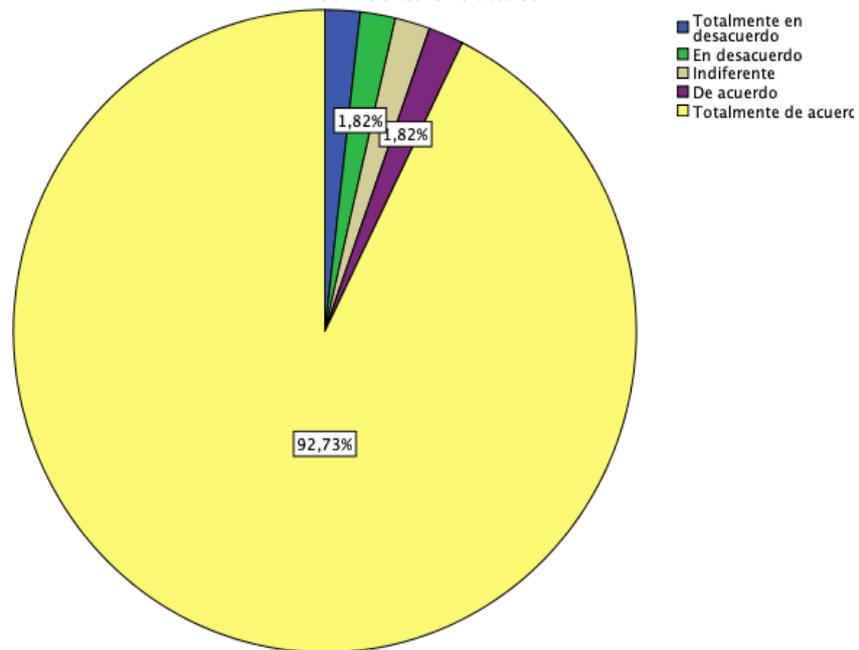
**Tabla 28**

*¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,6
Indiferente	1	1,8	1,8	5,5
De acuerdo	1	1,8	1,8	7,3
Totalmente de acuerdo	51	92,7	92,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades?**



*Figura 26: ¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades?*

El 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que *la empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades*, un 1,8% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que *la empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades*, otro 1,8% es indiferente en que *la empresa ofrece otros tipos de incentivos labores, como descuentos con otras entidades*

#### 4.2. Método de consistencia interna

Tabla 29  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,975 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	13,364	2	,001

Asociación lineal por lineal	31,669	1	,000
N de casos válidos	55		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Tabla 30  
*Nivel de la variable clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	10	18%
Bajo	5	9%
Alto	40	73%
Total	55	100%

Tabla 31  
*Nivel de la variable satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	17	31%
Bajo	0	0%
Alto	38	69%
Total	55	100%

### 4.3. Discusión

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021.

De acuerdo con la Tabla 29, se verifica que el indicador de sig. Bilateral es 0.000 el cual es menor que 0.005, por lo cual se puede aceptar la hipótesis H1 y rechazar la hipótesis H0. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021. Los resultados de la presente investigación coinciden con la investigación de Wilches (2018) quien encuentra una relación positiva y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una minera en

Colombia, por otro lado, la investigación de Tapias (2019) también encuentra una relación directa entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de instituciones educativas. Finalmente, el estudio de Vallejos (2017) verifica una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una Microred de Salud en Perú.

De los resultados se puede concluir que si Clínica Jaén mejora las condiciones de clima organizacional, se obtendrá una mejora directamente proporcional en el grado de satisfacción laboral que muestran los colaboradores.

Caracterizar el clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C.

De acuerdo con la Tabla 30 el 73% de los colaboradores de la Clínica encuentra un nivel alto en el clima organizacional. Los resultados se desprenden del cuestionario aplicado, obteniendo las siguientes evidencias, el 72,7% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que existen oportunidades de progresar dentro de la Organización, el 60% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores, el 43,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos, el 45,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que se siente comprometido con los éxitos de la organización, el 47,3% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que se siente una pieza clave dentro de tu centro de trabajo, el 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal, El 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que tiene claro cuáles son sus responsabilidades dentro de la Organización, El 69,1% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que realiza su trabajo en base a metas establecidas.

Para Chiavenato (2007) el clima organizacional se configura como una serie de sentimientos que son provocado, por el mismo trabajo que se realiza en una organización. El interactuar con la estructura organizacional genera sentimientos positivos o negativos. La investigación de Placido (2018) resalta la importancia de estudiar el clima organizacional en una empresa, el clima organizacional permite mantener ambientes adecuados de trabajo, que resultan en un mayor desempeño laboral de todos los colaboradores. La investigación señala la importancia que las

organizaciones se orienten a verificar el grado de clima organizacional que presentan sus colaboradores. Por otro lado, la investigación de Wilches (2018) destaca que un buen clima organizacional, va a depender mucho de las relaciones que suscitan entre los miembros de la organización, por lo cual se debe señalar que el aspecto humano, el desarrollo de camaradería entre miembros del equipo es fundamental para el clima organizacional.

Por lo tanto, se puede concluir que el clima organizacional en la Clínica Jaén presenta un nivel alto y permite desarrollar de una manera adecuada las actividades laborales para obtener un mejor desempeño laboral

Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.

De acuerdo con la Tabla 31 el 69% de los colaboradores percibe un nivel alto en el grado de satisfacción laboral. Pomareda y Herbert (2008) explica que la satisfacción laboral es un conjunto de sensaciones y afirmaciones que tienen los colaboradores con respecto a su entidad laboral. La construcción de sensaciones solo se puede construir luego que el personal de una empresa obtiene un tiempo significativo de laborar dentro de una organización. Luego que el colaborador obtiene datos comparativos para evaluar situaciones laborales, se puede construir un concepto de satisfacción laboral.

La aplicación del cuestionario muestra que el 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que *mi trabajo me permite desarrollarme personalmente*, el 87,3% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente, el 63,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los ambientes y oficina en el trabajo son confortables. El 60% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias, el 43,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo, el 45,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo, El 85,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que el sueldo que percibe es justo.

Identificar los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.

Los factores que permiten encontrar satisfacción laboral en los colaboradores son las condiciones de trabajo que ofrece la Clínica, el reconocimiento personal y público que hacen los líderes de la organización producto de realizar un buen trabajo, y los beneficios económicos como el sueldo. La aplicación del cuestionario muestra que el 92,7% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente, el 87,3% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente, el 63,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los ambientes y oficina en el trabajo son confortables. El 60% de los colaboradores se encuentra de acuerdo en que reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias, el 43,6% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo, el 45,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo, El 85,5% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que el sueldo que percibe es justo

## **CONCLUSIONES**

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. De los resultados se puede concluir que si Clínica Jaén mejora las condiciones de clima organizacional, se obtendrá una mejora directamente proporcional en el grado de satisfacción laboral que muestran los colaboradores.

De acuerdo con la Tabla 30 el 73% de los colaboradores de la Clínica encuentra un nivel alto en el clima organizacional.

De acuerdo con la Tabla 31 el 69% de los colaboradores percibe un nivel alto en el grado de satisfacción laboral

Los factores que permiten encontrar satisfacción laboral en los colaboradores son las condiciones de trabajo que ofrece la Clínica, el reconocimiento personal y público que hacen los líderes de la organización producto de realizar un buen trabajo, y los beneficios económicos como el sueldo

### **RECOMENDACIONES**

La gerencia de recursos humanos de la Clínica Jaén debe emprender acciones con el fin de mantener el nivel de clima organizacional y por consiguiente mantener alto el grado de satisfacción laboral de los colaboradores.

La gerencia de recursos humanos debe seguir manteniendo los ambientes laborales cuidados y ofreciendo en todo momento comodidad para realizar un trabajo bien hecho.

La gerencia de recursos humanos debe seguir remunerando de manera adecuada a sus colaboradores y otorgar bonos de productividad por desempeño destacado.

Finalmente se recomienda mapear a través de cuestionarios los grados de satisfacción laboral que muestran los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arancibia, S. y Seminario, K. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo – 2016*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5616?show=full>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnologías de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Recuperado: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Recuperado de [https://www.academia.edu/36537813/Chiavenato\\_7ma\\_edicion](https://www.academia.edu/36537813/Chiavenato_7ma_edicion)
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Lasluisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA. LTDA*. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>
- Manosalvas, C. Manosalvas, L. y Quintero, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Ad-minister*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ª edición). Lima: Cepredim.
- Ordoñez, M. (2007). *La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. ESIC Editorial.
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peru 21(22 de agosto del 2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589>
- Plácido, D. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional del personal docente de tiempo completo de las licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración campus Xalapa de la Universidad Veracruzana*. Universidad Veracruzana. México. Recuperado: [https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48400/PlacidoHernandezDeli\\_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48400/PlacidoHernandezDeli_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, F. (2014). *Consejos para genera un buen clima en el trabajo*. Recuperado de: <https://peru21.pe/mis-finanzas/consejos-generar-buen-clima-175633>

- Seminario, B. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo*. Caso tres colegios. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo. (tesis de licenciatura) Recuperado: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2121/1/TL\\_SeminarioCabrejosBelen.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2121/1/TL_SeminarioCabrejosBelen.pdf)
- Serrano, B. y Portalanza, A. (2016). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. ScienceDirect. Volumen 5, 11. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1)
- Tamayo y Tamayo (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1)
- Vives, L. (2019). *Estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5308/Vives%20Coronado%20Luis%20Alfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia. Colombia. Recuperado: [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima organizacional y satisfaccion laboral del trabajador en la empresa Minería a Texas Colombia](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima%20organizacional%20y%20satisfaccion%20laboral%20del%20trabajador%20en%20la%20empresa%20Mineria%20a%20Texas%20Colombia)



## **ANEXOS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021”**

<i>PROBLEMAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS(*)</i>	<i>VARIABLES(**)</i>	<i>DIMENSIONES (***)</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>DISEÑO METODOLÓGICO E INSTRUMENTOS</i>
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. 2021.	<b>Hipótesis General</b> H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. H0: NO existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.	<b>Clima organizacional</b>	Autorrealización	Oportunidad de progreso Interés en el éxito del empleado Compromiso con la organización	Tipo / Nivel investigación Correlacional  Diseño de investigación No experimental
				Involucramiento laboral	Compromiso con la organización Niveles de logro en el trabajo Desarrollo de personal	
<b>Problema Específico 1</b> ¿Cómo es el clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C. 2021?	<b>Objetivo Específico 1</b> Caracterizar el clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C.	<b>Hipótesis Específica 1</b> El clima organizacional en la Clínica Jaén S.A.C se caracteriza por presentar un nivel alto.		<b>Supervisión</b>	Apoyo de jefatura Responsabilidades Seguimiento de tareas	Instrumentos Cuestionario  Población 55 colaboradores  Muestra 55 colaboradores  Métodos de Análisis de Datos
				<b>Comunicación</b>	Relación de grupos de trabajo Comunicación entre miembros	
				<b>Condiciones laborales</b>	Relaciones interpersonales Objetivos retadores Remuneración económica	
						Realización personal

<b>Problema Especifico 2</b> ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.?	<b>Objetivo Especifico 2</b> Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C.	<b>Hipótesis Especifica 2</b> El grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C. es bajo.	<b>Satisfacción laboral</b>	Significación de la tarea	Logros obtenidos Gusto por el trabajo	
				Condiciones de trabajo	Ambiente confortable Distribución física Valoración de trabajo	
<b>Problema específico 3</b> Cuáles son los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C?	<b>Objetivo específico 3</b> Identificar los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C	<b>Hipótesis específica 3</b> Los factores que permiten la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Jaén S.A.C, son el salario y el liderazgo.		Reconocimiento personal	Apoyo de jefaturas Reconocimiento	
				Beneficios económicos	Remuneración económica Incentivos	

(\*) Según corresponda

(\*\*) Según corresponda

(\*\*\*) Según corresponda

## Cuestionario

**Estimado colaborador:**

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea detenidamente y responda de acuerdo a su criterio. La información será anónima y será utilizada en la mejora de nuestros procesos de gestión de personas.

- Muy de acuerdo (5)**
- De acuerdo (4)**
- Indiferente (3)**
- En desacuerdo (2)**
- Muy en desacuerdo (1)**

	TA	A	I	D	TD
¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?					
¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?					
¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?					
¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?					
¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?					
¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?					
¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?					
¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?					
¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?					
¿En tus grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
¿Dentro de tu centro de trabajo se fomenta y promueve la comunicación entre compañeros?					
¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?					
¿Los objetivos que se ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?					
¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?					

## Cuestionario

**Estimado colaborador:**

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea detenidamente y responda de acuerdo a su criterio. La información será anónima y será utilizada en la mejora de nuestros procesos de gestión de personas.

- Muy de acuerdo (5)**
- De acuerdo (4)**
- Indiferente (3)**
- En desacuerdo (2)**
- Muy en desacuerdo (1)**

	TA	A	I	D	TD
¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?					
¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?					
¿Las tareas que ejecuto me permiten realizarme personalmente?					
¿Los ambientes y oficina en el trabajo son confortables?					
¿La distribución de las oficinas permite realizar un trabajo de calidad?					
¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?					
¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?					
¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?					
¿El trabajo bien hecho se reconoce públicamente?					
¿El sueldo que percibes es justo?					
¿El sueldo es justo con respecto a otras empresas del mismo rubro?					
¿La empresa ofrece otros tipos de incentivos laborales, como descuentos con otras entidades?					

## **FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

### **I. DATOS GENERALES**

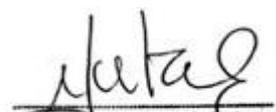
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Izquierdo Espinoza Julio Roberto
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UTP
- 1.4 Título de la Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Delgado Coronel Yojani
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					82
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					81
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					81
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					82
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					83
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					84
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					82
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					83
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					82
SUB TOTAL						821
TOTAL (PROMEDIO)						82.1

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Trabajo de Investigación cumple con los objetivos propuestos

  
Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
ASESOR ESPECIALISTA  
GLAD. 18851

## **Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

### II. DATOS GENERALES

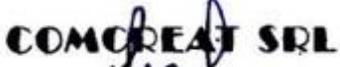
- 2.1 Apellidos y nombres del experto: Izquierdo Espinoza Rafael Antonio
- 2.2 Grado académico: Magister
- 2.3 Cargo e institución donde labora: oficial de cumplimiento Edpyme Alternativa
- 2.4 Título de la Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021"
- 2.5 Autor del instrumento: Delgado Coronel Yojani
- 2.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					82
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					83
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					81
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					83
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					81
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					82
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					82
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					81
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					81
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					81
<b>SUB TOTAL</b>						817
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						81.7

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Puede ser aplicado en cualquier organización, que presente este tipo de problema.

  
  
 RAFAEL IZQUIERDO E.  
 Firmante del instrumento experto

## Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### III. DATOS GENERALES

- 3.1 Apellidos y nombres del experto: Anastacio Vallejos Carla Arleen
- 3.2 Grado académico: Magister
- 3.3 Cargo e institución donde labora: Docente USS
- 3.4 Título de la Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021"
- 3.5 Autor del instrumento: Delgado Coronel Yojani
- 3.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 3.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					81
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					82
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					81
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					82
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					81
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					83
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					83
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					81
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					82
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					83
SUB TOTAL						821
TOTAL (PROMEDIO)						82.1

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Trabajo de Investigación puede ser aplicable en cualquier organización dedicada a la comercialización de productos.



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619

## COMPROMISO DE AUTENTICIDAD

La estudiante de Administración de Negocios Internacionales Delgado Coronel Yojani, autora del trabajo de investigación titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021**".

Declara:

Que, el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por el suscrito y que no existe plagio alguno, presentado por otra persona, grupo o institución, comprometiéndose a ponerlo a disposición de la UAP y SUNEDU los documentos que acrediten la autenticidad de la información proporcionada; si esto fuera solicitado por la entidad.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documento como en la información aportada.

Me afirmo y rectifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento.

Chiclayo, 22 noviembre del 2021



---

DELGADO CORONEL YOJANI

DNI N° 71103224



**CENTRO MÉDICO JAÉN S.A.C.**  
**CLÍNICA JAÉN**  
ESPECIALIDADES MÉDICAS Y QUIRÚRGICAS  
*"Nuestros pacientes están primero"*

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo, y que este gozando de una hermosa salud, siendo la sr(a). **MARIÑOS RODRIGUEZ BLANCA ADRIANA** Identificado con DNI N° **42438989** Gerente General de **CENTRO MEDICO JAÉN S.A.C. CLINICA JAÉN**, con RUC 20600380355.

## CONSTANCIA

Hacer referencia, para comunicarle lo siguiente que la Srta. DELGADO CORONEL YOJANI, identificado con DNI N°71103224 estudiante de la carrera Profesional de Administración de Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias de la Universidad Alas-Chiclayo con código Universitario **2017111457** del **X CICLO** ha sido ACEPTADO en esta empresa a fines de realizar su trabajo de investigación/Tesis dirigido(a) a la Obtención del Grado de Bachiller/el Título de Licenciada en Administración de Negocios.

Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA JAÉN S.A.C. 2021"**

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que sean pertinentes.

Jaén, 22 de noviembre, 2021



**MARIÑOS RODRIGUEZ BLANCA ADRIANA**

DNI N° **42438989**