UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA EN LIMA METROPOLITANA

Trabajo de Investigación para optar por el Grado Académico de Bachiller en Psicología

GIORJANA GISELLA CORREA CASANOVA

Asesora:

Mag. Katherine Susana Lingán Huamán

Lima – Perú

2020

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica privada en Lima Metropolitana. Se realizó una investigación de estrategia asociativa con un diseño predictivo transversal. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores, con un rango de edad entre los 21 a 76 años, la cual fue dividida en 55 varones y 119 mujeres del área administrativa y asistencial. Se utilizó el Cuestionario de percepción del Clima Organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. Los resultados indicaron que el Clima organizacional tiene una influencia significativa en la Satisfacción laboral ($p < .001$).

Palabras clave: *Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores y organizaciones.*

Abstract

The goal of this research document is to determine the degree of influence of the organizational climate on the level of job satisfaction of the workers of a private clinic in Lima's metropolitan area. An associative strategy investigation was carried out with a cross-sectional predictive design. The sample consisted of 174 workers, between the ages 21 to 76 years old, which was divided into 55 men and 119 women from the administrative and healthcare areas. The Organizational Climate Perception Questionnaire and the Job Satisfaction Questionnaire S21 / 26 were used. The results indicated that the organizational climate has a significant influence on job satisfaction ($p < .001$).

Keywords: *Organizational climate, job satisfaction, workers and organizations.*

Introducción

En la actualidad, un factor clave para que una organización pueda tener éxito, es promoviendo el desarrollo de su capital humano. Los colaboradores cumplen un rol importante en la organización, ya que, si desempeñan sus funciones de manera adecuada, es probable que se obtengan resultados positivos para la organización y por lo tanto mayores ingresos. Según la lista de los mejores lugares para laborar realizada por Great Place To Work, América Latina fue considerada parte de esta lista, siendo Brasil el país la lidera con nueve compañías en el ranking, seguido de Perú con seis compañías y, por último, Colombia con tres compañías (Great Place to Work, 2019). Asimismo, si bien el 66% de las empresas dentro del Perú (peruanas o con presencia local) poseen buenos directorios, solo un 14% de estas empresas tienen entre sus prioridades optimizar el desarrollo personal y laboral de los trabajadores (Trigoso, 2019). Este porcentaje es alarmante, debido a que las empresas se están focalizando más en el sector financiero que en potenciar sus recursos humanos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) indica que los colaboradores del sector salud están en constante riesgo de enfrentar situaciones que atenten contra su salud física como mental. Además, menciona que existen siete tipos de riesgos a los que pueden enfrentarse, tales como: biológicos, químicos, físicos, psicosociales, relacionados con el fuego, explosiones y contacto con la electricidad. Estos riesgos podrían influir en los colaboradores de la salud al momento de desempeñar sus labores, lo cual podría traer como consecuencia que los pacientes se vean influenciados de manera negativa, por algún error que se pueda cometer. Es por eso que es importante que se incluyan tomar medidas preventivas que ayuden a evaluar y reducir la exposición a estos riegos, y, con ello, mejoren el clima laboral en el que los trabajadores de la salud se desempeñan. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2017), si se toman medidas preventivas que busquen optimizar la seguridad de los trabajadores, esto generará un menor ausentismo por enfermedad, bajos costos de atención de la salud y seguridad social, colaboradores saludables y motivados, mejor colaboración y armonía en el lugar de trabajo, mayor productividad y una mejora en la calidad de los servicios prestados.

El clima laboral es uno de los factores determinantes a la hora de que las personas decidan en qué organización van a laborar (PerúInforma, 2019). Se realizó una encuesta en Aptitus la cual reveló que el 86% de las personas que participaron en esta encuesta consideran que el ambiente de trabajo influye en la manera en cómo ellos van a desarrollar sus funciones, además indicaron que, si lo perciben de manera negativa, ellos estarías dispuestos a renunciar (Perú21, 2018). Fiallo, Alvarado y Soto (2015) mencionan que el clima organizacional está relacionado con la percepción que se tiene del ambiente en donde los trabajadores realizan sus funciones delegadas, esto hace referencia al espacio en donde laboran, la relación que mantienen con sus supervisores y compañeros, el grado de motivación y satisfacción que les produce sus funciones y el crecimiento personal y laboral que perciben dentro de la organización. Por otro lado, Litwin y Stringer (1978, citados por Vicuña, 2010) mencionan que existen nueve factores que describen la manera en que los colaboradores perciben el lugar donde laboran, tales como: la estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. De esta forma, la verdadera estrategia para una organización no debería ser solo atraer al mejor talento, sino retenerlo y esto se puede lograr optimizando el clima de la organización y la potencialización de las habilidades de los trabajadores.

Así como las organizaciones desarrollan estrategias para satisfacer las necesidades de sus clientes, es necesario que se preocupen también por satisfacer las necesidades de sus colaboradores. Caballero (2002) describe a la satisfacción laboral como una actitud que presentan los colaboradores, la cual abarca la motivación de alcanzar sus metas propuestas por la organización y el sentimiento que tienen hacia esta. Por otro lado, Melía et al. (1990) indica que la satisfacción laboral depende de factores, tales como: satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, el cual está orientado a la percepción de la relación que mantienen con sus superiores y compañeros de trabajo, la frecuencia y justicia de la supervisión de sus superiores; satisfacción que tienen remuneración por sus labores desempeñadas, los incentivos extrínsecos que se les brinda; tales como, el cumplimiento de convenios y negociaciones laborales; satisfacción intrínseca, la cual está relacionada con las oportunidades que se les otorga a los colaboradores para poder tomar decisiones relevantes relacionadas con su área de trabajo; satisfacción con el ambiente físico de trabajo, el cual comprende, el entorno físico, higiene, salubridad, temperatura, ventilación y la iluminación del lugar en donde trabajan; la satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo, el

cual hace referencia a la percepción que se tiene acerca del ritmo y cantidad del trabajo y la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, que consiste en los medios materiales que les brinda la organización para que los colaboradores puedan desempeñar su trabajo.

Diversos estudios han mostrado que existe una relación directa entre la satisfacción de los colaboradores sanitarios y la calidad de atención que les brindan a sus pacientes, es por esto que es importante que los sistemas de salud le den mayor importancia a la calidad de vida del personal sanitario y la percepción que tienen acerca de su ambiente de trabajo y los recursos que tiene para poder afrontarlos, ya que esto generará un mejor clima organizacional dentro de la organización (Muñoz et al.,2006).

A partir de lo expuesto anteriormente, se plantea la pregunta de investigación siguiente: ¿Cómo influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica privada en Lima Metropolitana?

Clima organizacional

Bordas (2016) señaló que el clima laboral se refiere a un ambiente caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que aparecen de manera relativamente estable en una determinada organización y afectan la actitud, motivación y comportamiento de sus integrantes, y, por tanto, el desempeño de la organización. Además, puede ser percibido y descrito por miembros de la organización, por lo que puede medirse desde una perspectiva operativa mediante el estudio de sus puntos de vista y descripciones, o a través de la observación y otras medidas objetivas.

Asimismo, Palma (2004) indicó que el clima de trabajo es un concepto que se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de la organización para la que trabajan. La realidad psicológica social se convierte en un factor de influencia y actúa como moderador entre la estructura, los procesos organizacionales y el comportamiento individual. Por otro lado, Uribe (2015) señaló que el clima organizacional se refiere a la descripción individual del marco social o de antecedentes de la organización en la que participan los trabajadores y que corresponde a una visión común de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

Según Gorsira, Steg, Denkers y Huisman (2018) el clima organizacional se describe como la percepción de los trabajadores acerca de las funciones internas de la organización, como la toma de decisiones y el establecimiento de reglas en el lugar de trabajo, el cual varía según la organización, así como la percepción que tienen sobre su efectividad y la de sus colegas a la hora de realizar sus funciones. Del mismo modo, Griffin (2001) sugiere que el clima generalmente se refiere a percepciones directas del entorno laboral; es decir, las organizaciones necesitan un clima positivo en su lugar de trabajo para impulsar la motivación de los empleados y aumentar la oportunidad de que los empleados implementen los esfuerzos adecuados en sus tareas; por tanto, un clima positivo fomenta la productividad de los empleados y reduce la rotación. Según Jung, Chow y Wu (2003) y Jung y Ali (2017), el clima organizacional es una de las características más importantes de un lugar de trabajo excelente y cómodo. Es por esto que, si un líder puede crear un excelente lugar de trabajo, aumentará la productividad de los empleados.

Para el propósito de esta investigación, se considerará el concepto de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968), quienes describen el clima organizacional como la percepción de los trabajadores acerca de las normas establecidas en la organización, los supervisores y otros factores medibles que afectarán su desarrollo dentro del centro en donde laboran (Actitudes, creencias, valores y motivaciones en el trabajo).

Los factores identificados son:

- Estructura: La comprensión de los empleados de las reglas, procedimientos, procedimientos, pautas y otras restricciones dentro de la organización.

- Responsabilidad: Se refiere al sentido de independencia del trabajador en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo realizado en la organización.

- Recompensa: Hace referencia a la manera en cómo perciben las recompensas que reciben, por parte de su centro de trabajo, por realizar de manera adecuada sus funciones.

- Desafío: Se refiere a la medida en que los empleados perciben los desafíos que se les asignan en la organización y el nivel de cómo se sienten al alcanzar estos objetivos.

- Relaciones: Percepción de los trabajadores sobre el entorno laboral y sus relaciones sociales con los compañeros y con los jefes y subordinados de la organización.

- Cooperación: Está relacionado con cómo se sienten los trabajadores con respecto al trabajo en equipo con colegas y gerentes.

- Estándares: Opiniones de los empleados sobre los estándares de desempeño de la gestión de la organización.

- Conflictos: Describe a la percepción que tienen los empleados acerca conflictos en el lugar de trabajo y la capacidad que poseen de expresar sus pensamientos e ideas sin miedo.

- Identidad: Sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización.

Satisfacción laboral

Dailey (2012), menciona que la satisfacción laboral es la actitud laboral básica y modifica constantemente las opiniones de los trabajadores acerca de los eventos laborales. Asimismo, Palma (2005) conceptualiza esta variable, como la actitud que se toma en base a las creencias y valores formados por su experiencia profesional. De igual forma, Robbins y Coulter (2014), señalaron que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de los colaboradores hacia su trabajo y que los colaboradores que se sienten satisfechos con lo que les brinda la organización, tienen más probabilidad de tener un adecuado desempeño, además de optar por seguir formando parte de la organización.

Altuntas y Baykal (2010) mencionan que la satisfacción laboral sigue siendo objeto de estudio, ya que se considera un resultado deseable para la organización, porque puede afectar al desempeño y por lo tanto a la productividad de los trabajadores. Asimismo, Hashemi y Sadeqi (2016) indican que la ausencia de satisfacción laboral en una organización, puede llevar al letargo del equipo y la falta de entusiasmo y de esta manera reducir el compromiso organizacional; por lo que, si hay una falta de satisfacción laboral, los trabajadores podrían dejar sus trabajos.

Numerosos estudios han observado una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por ejemplo, Chen y Spector (1991), Brockner

(1988) y De Cremer (2003) han demostrado que las interacciones negativas entre el líder y el trabajador tienen una influencia negativa en la satisfacción de trabajadores, lo que da lugar a signos de estrés y falta de voluntad para ir a trabajo. Por su parte, Tsai (2014), Hashemi y Sadeqi (2016), Calderón, Hurtado, Palacios y Galán (2014) y Ahmad, Jasimuddin y Kee (2018) mencionan que el clima organizacional tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral.

Para los efectos de este estudio, se considerará la definición de Meliá et al. (1990), quien indicó que esta variable es una actitud positiva de los trabajadores luego de analizar todos los aspectos del entorno laboral, sus percepciones, emociones y comportamientos. Además, menciona que consta de seis dimensiones que evalúan la percepción de personas específicas a escala global y dentro de la organización. Dichos componentes son:

- Satisfacción con la supervisión y participación de la organización: Esta dimensión incluye la actitud positiva de los empleados hacia la supervisión superior, el mantenimiento de la relación con los superiores, la frecuencia de la supervisión, el sentido de justicia dentro de la organización y el grado en que se les permite tener una participación activa dentro de la organización. Según Woko, Ukoha y Alagah (2018), mencionan que la sensación del apoyo con respecto a la supervisión, son los sentimientos y actitudes de los trabajadores de una organización con el nivel de aprecio y preocupación que la organización da a su bienestar a cambio de sus esfuerzos, lo cual trae como consecuencia, que los trabajadores alcanzan los comportamientos deseados. De lo anterior, se puede observar que los supervisores podrían influenciar en qué tan satisfecho estaría un trabajador en una organización

- Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre el cumplimiento de acuerdos laborales, incentivos económicos y salarios. Sugiarto (2018) indica que la satisfacción es algo que experimenta el trabajador al cumplir sus metas esperadas y además está relacionado con las compensaciones que se le brinda por su contribución.

- Satisfacción intrínseca: Hace referencia a las diversas oportunidades que brinda el trabajo para que los trabajadores puedan hacer las cosas que les interesan, generando así una actitud positiva entre los trabajadores. Según Berberoglu (2018), esta satisfacción intrínseca se manifiesta como motivación de los empleados la cual

dará como resultado una mayor productividad, por lo que se dice que un clima positivo fomenta la productividad de los empleados y reduce la rotación.

- Satisfacción del ambiente físico: Esta dimensión está relacionada con la satisfacción de los trabajadores con el lugar de trabajo (limpieza, higiene, salud, temperatura, ventilación, etc.). Asimismo, es pertinente indicar que las personas encargadas de tomar decisiones pueden transformar la estructura mecanicista actual de los hospitales públicos en una estructura más orgánica, que incluye flexibilidad y descentralización permitiendo una mejora en el clima de la institución, es decir que, las condiciones físicas, influyen en la satisfacción del colaborador (Berberoglu, 2018).

- Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo: Describe a la rapidez y cantidad de trabajo realizado por los trabajadores y la satisfacción que les generan. Esta satisfacción tiene impacto significativo en el bienestar de los empleados el cual repercute directamente en la cantidad del trabajo realizado en la organización generando un clima óptimo para el desarrollo de los trabajos (Berberoglu, 2018).

- Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo. Consiste en los recursos materiales que los trabajadores poseen para poder desarrollar un trabajo de alta calidad. Esto indica que, si esta dimensión es proporcionada de manera adecuada, va a afectar significativamente en el bienestar de los trabajadores e influir directamente en la calidad del trabajo realizado en la organización provocando que las actividades se realicen apropiadamente y volviendo más eficientes y eficaces a los colaboradores (Berberoglu, 2018).

Antecedentes

En los siguientes párrafos se evidenciarán estudios relacionados con la importancia de fomentar un adecuado clima organizacional, con el fin de mostrar el impacto que tiene en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Huarancca (2018), en su estudio propusieron determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud perteneciente al Puesto de Salud Collazos en Ica. Para lo cual, se basó en un estudio de tipo descriptivo y correlacional, bajo un diseño no experimental, aplicándose dos cuestionarios de MINSA (2008), para el tema de clima organizacional y el de Stephen (1999), para la satisfacción laboral, aplicados

a 50 colaboradores de tal puesto de salud. Como resultados se obtuvo que, existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción intrínseca ($r= .729$; $p\leq.05$), satisfacción laboral extrínseca ($r=.688$; $p\leq.05$), y satisfacción de las personas ($r=.688$; $p\leq.05$), los cuales, al ser menor al nivel de significancia referido, resultan ser aceptables. Concluyéndose que, el clima organizacional influye en la satisfacción laboral ($r=.735$; $p\leq .05$), por lo cual dicha relación fue directa y significativa.

Medina & Zanoni (2016), en su estudio plantearon determinar el grado de influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de docentes de entidades educativas. Se basaron en un estudio de tipo explicativo, bajo en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental y transversal. Para esta investigación, se utilizó la escala de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo a 134 colaboradores. De los cuales se obtuvo como resultados que, existe una influencia ($r^2= .21$) entre ambas variables, que al ser mayor al referido $p \leq .05$, demuestra que dicha influencia es significativa. Concluyéndose que, la percepción de los trabajadores de su centro de trabajo influye en su satisfacción laboral.

Bravo (2017), en su estudio plantearon determinar el grado de influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de docentes de entidades educativas. Para lo cual, se basó en un estudio de tipo explicativo, bajo en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental y transversal. Se utilizó la Encuesta de Clima Organizacional de Moos e Insel y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Asimismo, participaron en esta investigación 71 colaboradores. De los cuales se obtuvo como resultado una influencia es significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral($r^2 = .19$; $p<.01$). Concluyéndose que existe una influencia de la manera de percibir el clima de la organización por parte de los colaboradores, la cual influye en su satisfacción con el trabajo.

Si bien existen numerosos estudios que analizan la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se ha encontrado poca evidencia empírica que analiza la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en trabajadores del área de salud. Por ello, la presente investigación se justifica a nivel teórico, ya que brindará información válida sobre la influencia de un constructo a otro constructo psicológico, de relevancia para el ámbito organizacional. Así también, se justifica a nivel práctico, ya que los hallazgos permitirán identificar tanto medidas preventivas como

correctivas que se deberían aplicar para mejorar el clima en la organización y a la vez generar una satisfacción laboral en cada uno de los trabajadores. De esta manera, los más beneficiados con esta investigación serán los mismos trabajadores a los cuales se les aplicaría un plan de acción, con el fin de generar satisfacción en la institución de trabajo.

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo determinar el grado de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica privada en Lima Metropolitana, siendo los objetivos específicos:

- Determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción intrínseca de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.
- Determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción con la supervisión de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.
- Determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción con la calidad de producción de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.
- Determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción con la participación de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.

Así también, la hipótesis de investigación se formula de la siguiente manera: el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica privada en Lima Metropolitana. Para su corroboración, será necesario poner a prueba las siguientes hipótesis específicas:

H1. El clima organizacional influye en la satisfacción intrínseca de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.

H2. El clima organizacional influye en la en la satisfacción con la supervisión de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.

H3. El clima organizacional influye en la satisfacción con la calidad de producción de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.

H4. El clima organizacional influye en la satisfacción con la participación de los trabajadores de una clínica privada de Lima Metropolitana.

Método

Tipo y diseño de investigación:

La presente investigación es de estrategia asociativa con un diseño predictivo transversal. Según Ato, López y Benavente (2013) este tipo de diseño tiene como objetivo explorar la influencia entre una variable sobre otras, por medio de un análisis estadístico, que permite predecir situaciones futuras. En este caso, se busca comprobar la hipótesis que afirma que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por otro lado, será de corte transversal, ya que los datos serán recolectados en un momento determinado, con el objetivo de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Iglesias & Cortés, 2004).

Participantes

Los participantes fueron 174 trabajadores del área administrativa y asistencial, pertenecientes a una clínica privada en Lima-Metropolitana, con un rango de edad entre los 21 a 76 años. La muestra fue elegida en base a un muestreo por conveniencia no probabilístico, que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) consiste en identificar a los participantes que mejor se adecuen al estudio y añadirlos a la muestra. En cuanto a los criterios de inclusión, se consideró a colaboradores mayores o iguales de 21 años con un grado de instrucción mínimo de secundaria completa y que hayan tenido un mínimo de experiencia de seis meses en áreas similares. Con respecto a los criterios de exclusión, no se tomó en cuenta a los participantes que no firmaron el consentimiento informado y que marcaron más de una alternativa en la prueba.

Tabla 1

Características demográficas de los participantes

	%
Sexo	
Masculino	31.6 (55)
Femenino	68.4(119)
Estado Civil	
Soltero(a)	54.0(94)
Casado(a)	22.4(39)
Conviviente	16.7(29)
Divorciado (a) / separado (a) / Viudo (a)	6.9(12)
Antigüedad en la empresa	
Menor a 1 año	34.5 (60)
1 año	27.6(48)
2 a 5 años	27.6(48)
6 a 10 años	1.7(3)
Más de 10 años	8.6(15)
Área a la que pertenece	
Administrativa	42.5(100)
Asistencial	57.5(74)
Antigüedad en el cargo actual	
Menor a 1 año	35.1(61)
1 año	24.7(43)
2 a 5 años	27.0(47)
6 a 10 años	4.6(8)
Más de 10 años	8.6(15)

Instrumentos

Ficha sociodemográfica

Se realizó una ficha sociodemográfica con el fin de establecer características de la muestra de estudio, la cual incluyó preguntas relacionadas con su edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, antigüedad en la empresa y área a la que pertenece.

Cuestionario de percepción del clima organizacional por Litwin y Stringer

Se utilizó la versión adaptada por Vicuña (2006). Para fines de medición, puede ser considerada como una medida unidimensional, aunque sus nueve ítems están referidos a los siguientes aspectos del clima organizacional: Estructura; percepción de los trabajadores acerca de los procedimientos y trámites a los que se enfrentan en su trabajo. Responsabilidad; percepción del trabajador acerca de su capacidad para tomar decisiones en la organización. Recompensa; percepción del trabajador acerca de las recompensas externas e internas que le ofrece la organización. Desafío, percepción del trabajador acerca de los desafíos que le otorga su trabajo. Relaciones; percepción que tiene el trabajador acerca de su ambiente de trabajo. Cooperación; percepción del trabajador acerca de la ayuda que le ofrece la directiva y sus compañeros de trabajo. Estándares; percepción del trabajador acerca de las normas de rendimiento. Conflicto; percepción de los trabajadores acerca de cómo se manejan las diferencias de opiniones en la organización. Y, por último, Identidad, sentimiento de pertenencia del trabajador hacia la organización.

El índice de error de medición del cuestionario se realizó por el método de consistencia interna, para el cual se utilizó la fórmula K20 de Kuder-Richardson en la cual encontró un coeficiente de .92 (muy alta). Por otro lado, en la revisión del coeficiente de fiabilidad, realizado con el procedimiento de Alfa de Cronbach. en una muestra de 260 directores y 320 docentes de instituciones de educación secundaria del 2007 al 2010, se encontró un coeficiente de .98. La validez, fue realizada por el método de análisis de constructo, y se esperaba que los examinados que formaban parte del cuartil tres difieran significativamente de los evaluados del cuartil uno, a través de la discriminación de los ítems para lo cual se contrastaron las medias aritméticas del grupo superior e inferior a través de la prueba t. Los resultados arrojaron que la media del grupo alto alcanzó el 41.71 y la media del grupo bajo 12.29 con un margen de error de .01 (Vicuña, 2006).

Los análisis psicométricos en la muestra de estudio evidenciaron que la estructura factorial en la muestra de estudio fue semejante a la estructura unidimensional de la versión adaptada a la población peruana ($x^2(5)$ =61.26, CFI= .99, RMSEA=.086), obteniendo un adecuado coeficiente de fiabilidad (ω =.94).

Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 (Meliá et al., 1990).

Se usó el Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 elaborado por Meliá, et al. (1990) en Valencia y adaptado en el Perú por Dominguez, Calderón y Arroyo (2016). Esta

medida de auto reporte consta de 26 ítems los cuales están agrupados en seis componentes, orientados a evaluar la percepción de satisfacción de manera global y específica en el contexto laboral a través de respuestas dicotómicas, tales como: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización; la cual evalúa la actitud que tienen los trabajadores con respecto a sus supervisores y la relación que mantienen con ellos. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones; es la percepción de los trabajadores acerca del cumplimiento del contrato, normas, convenios e incentivos que se establecen en la organización. Satisfacción intrínseca; percepción de los trabajadores acerca de las oportunidades de crecimiento personal y laboral que le da organización. Satisfacción del ambiente físico, percepción que tiene el trabajador acerca del lugar en donde labora (Limpieza, higiene, salubridad, etc.). Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo; percepción del trabajador acerca de la cantidad de trabajo que poseen y la satisfacción que le produce. Y, por último, satisfacción con la calidad de producción en el trabajo; consiste en los recursos materiales que les ofrece la organización a los trabajadores para poder desarrollar adecuadamente su trabajo. Cada ítem está escalado en un formato de cinco puntos (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

En la validación al entorno peruano, la confiabilidad se evaluó a través del coeficiente α el cual estuvo dividido en satisfacción intrínseca (.855), satisfacción con la supervisión (.807), satisfacción con la calidad de producción (.785) y satisfacción con la producción (.757) y ω el cuál arrojó los siguientes resultados: satisfacción intrínseca (.870), satisfacción con la supervisión (.807), satisfacción con la calidad de producción (.783) y satisfacción con la producción (.662). Las magnitudes que se hallaron indicaron que el error de medición es tolerable con respecto al tamaño de la muestra del estudio. Con respecto a la matriz de correlaciones se obtuvo un resultado significativo de ($p < .01$) y un KMO de .759 y un test de esfericidad de Bartlett significativo ($p < .01$). Se realizó un análisis paralelo el cual sugirió eliminar 4 ítems, los cuales se fueron descartando de manera paulatina por no alcanzar una carga factorial de magnitud moderada ($\lambda < .40$) hasta llegar a una versión de 20 ítems los cuales se organizaron en cuatro factores: Satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la producción. Por último, la correlación Inter factorial fue moderada en todos los casos ($r < .50$) lo cual significa que existe una validez interna discriminante (Dominguez et al., 2006).

Los análisis psicométricos que se efectuaron en la muestra de estudio resaltaron que la estructura factorial en la muestra de estudio fue semejante a la estructura de la versión adaptada a la población peruana (x^2 (5) = 524.421, CFI= 0.93 RMSEA=.12), obteniendo adecuados coeficientes de fiabilidad en cada dimensión de la satisfacción laboral: Satisfacción intrínseca (ω = .72), satisfacción con la supervisión (ω = .87), satisfacción con la calidad de producción (ω = .72) y satisfacción con la participación (ω = .86).

Procedimiento

Con fines de la recolección de información, se coordinó una reunión con la gerente de recursos humanos de la clínica en la que se llevó a cabo el estudio, en la cual se le detallaron los objetivos del proyecto de investigación y los instrumentos a utilizar. Como parte de las consideraciones éticas, se comunicó que el nombre de la clínica no sería revelado y que una vez terminada la investigación se le proporcionarían los resultados para que pueda tomar medidas que permitan mejorar el ambiente laboral si en caso fuera necesario.

Posteriormente se elaboró el formulario de Google y se envió un link a los participantes del estudio, a través de sus correos electrónicos. El formulario contenía una hoja de consentimiento informado, una ficha de datos sociodemográficos y los dos instrumentos, con la finalidad de medir las variables de estudio: el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. La hoja de consentimiento informado, detallaba los objetivos de la investigación y aseguraba el anonimato de sus respuestas, además precisaba que este consentimiento debía ser leído y aceptado para poder pasar a resolver los instrumentos. Asimismo, se les indicó a los participantes que no había respuestas correctas o incorrectas y que el objetivo del estudio era conocer su percepción acerca del ambiente laboral. Finalmente, se informó que el tiempo de duración de las pruebas sería de aproximadamente de 20 minutos y que el tiempo total de recolección de las pruebas sería de dos semanas, con el fin de darles la facilidad a los participantes de que encuentren un momento en la semana para poder realizar las pruebas.

Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa Jamovi 1.2, el cual permitió obtener el análisis de cada variable y su influencia, con el fin de recaudar información y obtener resultados de la muestra estudiada a través de frecuencias, distribución y porcentaje (The Jamovi Project, 2020).

Análisis estadístico

Para realizar el análisis psicométrico de los instrumentos se utilizó el programa RStudio (2020), con el fin de explorar la estructura interna de los instrumentos, a través del análisis factorial confirmatorio y calcular la confiabilidad, a través del coeficiente omega. Mientras que los análisis estadísticos descriptivos y de contrastación de hipótesis fueron realizados utilizando el programa Jamovi 1.2. Se realizó un análisis descriptivo para verificar los supuestos de normalidad, por medio de la exploración de la asimetría y curtosis de las distribuciones, hallando, además, la media, mediana y desviación estándar. Posteriormente, se analizaron las magnitudes de las correlaciones bivariadas del clima laboral con cada dimensión de la satisfacción laboral.

Por último, se usó la regresión lineal con el fin de evaluar cuanta variabilidad en las puntuaciones de cada dimensión de la satisfacción laboral (criterio) es explicada por las variaciones en el clima organizacional. Con respecto a los criterios de interpretación, los resultados se encuentran en función de la proporción de la variabilidad total cada dimensión de la satisfacción laboral explicada por el clima organizacional (R^2) y la magnitud de los coeficientes beta estandarizados (β).

Todos los indicadores se analizaron bajo un enfoque de magnitud del efecto. Los $r \geq .20$ fueron considerados como significativos (Ferguson, 2009). En cuanto al análisis de regresión realizado, un R^2 de .02, .13 y .26, fue calificado como pequeño, mediano, y grande, respectivamente, y el $\beta \geq .20$ fueron considerados como significativos (Ferguson, 2009).

Resultados

Análisis descriptivo

En la tabla 2, se muestra que los datos presentan una distribución similar a la teórica normal, dado que las puntuaciones de la asimetría (g1) y la curtosis (g2) se encuentran dentro del rango +/- 1.5 (Pérez & Medrano, 2010).

Tabla 2.
Análisis descriptivo del Clima organizacional en la satisfacción laboral.

	Ω	M	DE	g1	g2
Clima organizacional	.93	59.3	20.1	-0.603	-0.361
Satisfacción laboral					
Satisfacción intrínseca	.71	13.6	2.88	-0.236	-0.235
Satisfacción con la supervisión	.87	13.3	3.56	-0.830	0.989
Satisfacción con la calidad de producción	.71	9.41	2.57	-0.189	-0.124
Satisfacción con la participación	.85	14.4	3.79	-0.345	0.498

Nota. ω = Omega de McDonald; M = Media; DE = Desviación estándar; g1 = Asimetría; g2 = Curtosis.

Contraste de hipótesis

Antes de efectuar los análisis de regresión lineal simple, se verificó a través de un análisis correlacional si existen correlaciones a nivel estadísticamente significativo entre las variables de estudio. Los resultados demuestran que el clima organizacional tiene una relación directa y estadísticamente significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. (Tabla 3).

Tabla 3
Correlaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

		Clima organizacional
Satisfacción intrínseca	r	.395
	p	.001
Satisfacción con la supervisión	r	.441
	p	.001
Satisfacción con la calidad de producción	r	.386
	p	.001
Satisfacción con la participación	r	.487
	p	.001

En la tabla 4, se presentan los hallazgos de los análisis de regresión lineal simple que corresponden. De esta forma, para el contraste de la hipótesis específica 1 se encuentra que el clima organizacional influye significativamente, con una magnitud pequeña, sobre la satisfacción intrínseca ($R^2 = .156$, $p < .001$, $\beta = .385$). Con respecto a la hipótesis específica 2, se encontró que el clima organizacional influye significativamente, con una magnitud pequeña, sobre la satisfacción con la supervisión ($R^2=.195$, $p<.001$, $\beta=.441$). En cuanto a la hipótesis específica 3, se evidencia que el clima organizacional influye significativamente, con una magnitud pequeña, sobre la satisfacción con la calidad de la producción ($R^2=.149$, $p<.001$, $\beta=.386$). Por último, con respecto a la hipótesis 4, se encontró que el clima organizacional influye significativamente, con una magnitud pequeña, sobre la satisfacción con la participación ($R^2=.237$, $p<.001$, $\beta=.487$).

Tabla 4
Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral

		Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con la calidad de la producción	Satisfacción con la participación
	R^2	0.156	0.195	0.149	0.237
	P	.001	.001	.001	.001
Clima Organizacional	β	0.395	0.441	0.386	0.487
	T	5.64	6.45	5.48	7.31

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores en una clínica privada en Lima-Metropolitana. Los resultados indicaron que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral ($p < .001$), este hallazgo confirma la hipótesis de investigación; por su parte Huarancca (2018) y Medina & Zanoni (2016), en sus respectivas investigaciones encontraron que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, lo cual indica que los trabajadores que perciben un favorable clima organizacional presentan un mayor nivel de satisfacción laboral. De igual manera, Bravo (2017), señaló que existía una influencia entre ambas variables.

El análisis de correlación mostró evidencias de que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r= .489$; $p < .001$). Datos similares se encontraron en los estudios realizados por Huarancca (2018) y Bravo (2017), quienes detallaron que los trabajadores que perciben un clima organizacional positivo, tienen una tendencia a sentirse satisfechos con el lugar en el que laboran.

En cuanto al análisis de influencia del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral, se encontró que todas las hipótesis planteadas fueron confirmadas. Respecto a la primera hipótesis específica, se confirma que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción intrínseca ($R^2 = .156$; $p < .001$), lo cual indica que los trabajadores que perciben un buen clima organizacional, presenten mayor tendencia a sentirse satisfechos con las oportunidades de crecimiento personal y laboral que les brinda la organización. Datos similares se aprecian en el estudio realizado por Huarancca (2018), quien encontró que el clima organizacional influencia significativamente con la satisfacción intrínseca en los trabajadores.

Con respecto al análisis la segunda hipótesis específica, se evidenció una influencia entre el clima organizacional y la satisfacción con la supervisión ($R^2=.195$; $p<.001$), con lo cual se respalda la hipótesis previamente establecida, lo cual indica que los trabajadores que perciben el clima organizacional de manera positiva, tienden a tener una actitud similar con respecto a la relación que constantemente mantienen con sus supervisores. Este resultado es confirmado por Woko, Ukoha y Alagah (2018), quien señala que el clima organizacional

influye en los sentimientos y actitudes que tienen los trabajadores con respecto a la supervisión por parte de sus jefes.

En cuanto al análisis de la tercera hipótesis específica, los resultados indicaron una influencia entre el clima organizacional y la satisfacción con la calidad de producción (R^2=.149; p<.001), lo cual confirma la hipótesis previamente establecida, sosteniendo que aquellos trabajadores que perciben un clima organizacional positivo, poseen una tendencia a sentirse satisfechos en vinculación a los incentivos y recursos que les brindan para desempeñar sus funciones dentro de la organización, además de la cantidad de trabajo que poseen y la satisfacción que les produce. De igual forma, Berberoglu (2018), indicó que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la percepción de los trabajadores acerca de cantidad de materiales con las que cuenta para poder desempeñar su trabajo de manera óptima.

En último lugar, se confirmó la cuarta hipótesis específica, la cual señala que existe una influencia entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación (R^2=.237; p<.001), lo cual evidencia que, los trabajadores que perciben un clima organizacional positivo, presentan una mayor tendencia a sentirse satisfechos con la relación que mantienen con sus superiores, la forma en la que juzgan su trabajo, el grado en el que perciben tener una participación activa en las decisiones y el apoyo que le brindan dentro de la organización. Este resultado es confirmado por Huarancca (2018) quien indica que existe una influencia entre el clima organizacional y la actitud que tienen los trabajadores frente las relaciones que mantienen con sus jefes y pares y el grado en el que motivan y valoran sus aportes dentro de la organización.

Respecto a las implicancias prácticas del estudio, después de haber descubierto la influencia que posee el clima organizacional en la satisfacción laboral, esta influencia debería de considerarse como un elemento fundamental en el cual hacer hincapié en el mundo empresarial, para establecer futuras estrategias de mejora, en donde se optimice el clima de la organización, con el fin de que los colaboradores se sientan satisfechos en el lugar en donde laboran, con sus supervisores, con los incentivos y recursos que les brinda la empresa y con el nivel de participación que tienen en esta.

Es importante reconocer las limitaciones afrontadas en el desarrollo de esta investigación. La primera limitación, fue debido a la coyuntura en la que se realizó la recolección de datos, debido al limitado acceso que se tuvo para poder contactar la muestra seleccionada, ya que las pruebas iban a ser aplicadas de modo presencial a los trabajadores de la clínica, pero debido a la pandemia por el Covid-19, la aplicación se efectuó de manera virtual. En segundo lugar, existieron complicaciones para encontrar estudios predictivos de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral con los criterios correspondientes para poder obtener información actual y precisa sobre las variables en estudio.

En conclusión, en el presente estudio se encontró que el clima organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica privada y en cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral (Satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación).

A partir de las limitaciones encontradas, se recomienda pertinente realizar una réplica post pandemia de las pruebas aplicadas para evaluar si existe una variación en los resultados que se han encontrado en la presente investigación. En segundo lugar, se establece como recomendación a los futuros investigadores que presenten interés en el tema, puedan realizar estudios predictivos para conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores pertenecientes al sector salud.

Referencias

Ahmad, K., Jasimuddin, S., & Kee, W. (2018). Organizational climate and job satisfaction: Do employees' personalities matter. Management Decision, 56(2), 421–440. doi:10.1108/MD-10-2016-0713

Altuntas, S., & Baykal, U. (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *Journal of nursing scholarship, 42*(2), 186–194. doi:10.1111/j.1547-5069.2010.01347.x

Ato, M., López, J., & Benavente., A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de la psicología, 29*(3), 1038-1059. doi:10.6018/analesps.29.3.178511

Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals, *BMC Health Services Research, 18*(399), 1-9. doi:10.1186/s12913-018-3149-z

Boluarte, A. (2019). Análisis del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI) en trabajadores de instituciones de salud de Lima, Perú. *Revista Médica Herediana, 30*(1), 20-26. doi: 10.20453/rmh.v30i1.3468

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4508007&query=clima%2Blaboral

Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizaciona en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, 2016-2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/986.

Brockner, J. (1988). *Self-Esteem at Work: Research, Theory and Practice*. Washington: Lexington Books.

Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.

Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6 (1-2), 1-10. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf

Calderón, M., Hurtado, J., Palacios, B., & Galán, J. (2014). Does the balanced scorecard adoption enhance the levels of organizational climate, employees' commitment, job satisfaction and job dedication. *Management Decision, 52*(5), 983–1010. doi: 10.1108/MD-06-2013-0351

Chiavenato, L. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Tlalnepantla, México: McGraw-Hill Interamericana.

Chen, P., & Spector, P. (1991). Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of Applied Psychology, 76*(3), 398–407. doi:10.1037/0021-9010.76.3.398

Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional.* Gran Bretaña: Heriot-Watt University. Recuperado de https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf.

De Cremer, D. (2003). Why inconsistent leadership is regarded as procedurally unfair: The importance of social self-esteem concerns. *European Journal of Social Psychology, 33*(4), 535–550. doi:10.1002/ejsp.162.

Dominguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de investigación, 7*, 51-67. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/312277357

Ferguson, C. J. (2009). An effect size primer: a guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology: Research and Practice, 40*(5), 532 – 538. doi: 10.1037/14805-020

Fiallo, D., Alvarado, P., &Soto, L. (2015). *El clima organizacional dentro de una empresa. Contribuciones a la economía.* Recuperado de: http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html

Gellerman, S. (1960). *People, Problems and Profits: The Use of Psychology in Management,* Springfield, Estados Unidos: McGraw-Hill Book Company.

Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM. *Acta Colombiana de Psicología, 11,* 97-113. Recuperado de https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/482

Gorsira, M., Steg, L., Denkers, A., & Huisman, W. (2018). Corruption in Organizations: Ethical Climate andIndividual Motives. *Revista Administrative Sciences. 8*(1) 2-19. doi:10.3390/admsci8010004

Great Place To Work. (2019). Los mejores lugares para trabajar en América Latina 2019. Recuperado de: https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/latam/2019.

Griffin, M. (2001). Job satisfaction among detention officers: Assessing the relative contribution of organizational climate variables. *Journal of Criminal Justice, 29*(3), 219–232. doi:10.1016/s0047-2352(01)00086-1

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperada de https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875

Hashemi, J., & Sadeqi, D. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational climate: a case study of government departments in Divandarreh. *World scientific news,* 45(2), 373–383. Recuperado de http://psjd.icm.edu.pl/psjd/element/bwmeta1.element.psjd-fb768f3b-0911-4c97-9307-61304f7c7ad8;jsessionid=B7B29D14B55AB20411270633D692A326

Huarancca, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018* (Tesis de Maestría). Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29464

Iglesias, M., & Cortés, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación.* El Carmen, México: Universidad Autónoma de México. Recuperado de http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1750

Jung, D., Chow, C., & Wu, A. (2003). The role of transformational leadership in enhancing organizational innovation: Hypotheses and some preliminary findings. *The Leadership Quarterly, 14*(4-5), 525–544. doi:10.1016/s1048-9843(03)00050-x

Jung, H., & Ali, M. (2017). Corporate Social Responsibility, Organizational Justice and Positive Employee Attitudes: In the Context of Korean Employment Relations. *Sustainability*, 9 (11), 2-24. doi: 10.3390/su9111992

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate.* Boston: Harvard Business School Press.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance, 4*(4), 309–336. doi:10.1016/0030-5073(69)90013-0

Manosalvas, C., Manosalvas, R., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *AD-minister, 26,* 5-15. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614

Medina, C., & Zanoni, K. (2016). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín* (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Peruana Unión. Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/517

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción 21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 12(1-2),* 25-39. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/285900896_Estructura_factorial_fiabilidad_y_validez_del_cuestionario_de_satisfaccion_S2126_Un_instrumento_con_formato_dicotomico_orientado_al_trabajo_profesional

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia, Bogotá: Colección de lecciones de administración. Recuperado de https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/clima?sequence=1

Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria, 37*(4), 209–214. doi:10.1157/13085951

Organización Panamericana de la Salud (OPS, marzo 2017). Plan de la acción sobre la salud de los trabajadores 2015-2025. Washington, EU.: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de https://iris.paho.org/handle/10665.2/33983

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Salud de los trabajadores. Ginebra, Suiza: World Health Organización. Recuperado de:https://www.who.int/topics/occupational_health/es/~:text=Los%20riesgos%20para%20la%20salud, agravar%20otros%20problemas%20de%20salud.

Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima: OPTIM.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.* Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

Pérez, E., & Medrano, L. (2010). Análisis factorial exploratorio. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento, 2*(1), 58-66. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3161108

Purohit, N., & Wadhwa, A. (2012). Organizational Climate from view point of motivation in district hospital. *India Heath, 7*(4), 400-406. doi:10.4236/health.2012.47063

Redacción Perú 21. (22 de Agosto del 2018). *El 86 % de los trabajadores renunciarían por un mal clima laboral*. Perú 21. Recuperado de https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración.* México: Pearson.

RStudio Team. (2020). *RStudio: Integrated Development for R. RStudio*. Recuperado de http://www.rstudio.com/.

Sugiarto, I. (2018). Organizational climate, organizational commitment, job satisfaction, and employee performance. *Diponegoro International Journal of Business, 1*(2), 112-120. doi:10.14710/dijb.1.2.2018.112-120

The jamovi project (2020). *jamovi*. (Version 1.2) [Computer Software]. Recuperado de https://www.jamovi.org.

Tong, W., & Yin, S. (2016). An investigation of Nurses Job Satisfaction in a Private Hospital and its correlates. *The Open Nursing Journal, 10*(1), 99–112. doi:10.2174/1874434601610010099

Trigoso, M. (27 de Agosto del 2019). Para el 69% de las empresas la gestión del talento se aborda poco en directorios. Gestión. Recuperado de https://gestion.pe/economia/empresas/para-el-69-de-empresas-la-gestion-de-talento-se-aborda-poco-en-directorios-noticia/.

Tsai, C. (2014). The organizational climate and employees' job satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *The Asian journal of shipping and logistics, 30*(3), 373–392. Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/82443164.pdf

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional.* Coyoacán: El Manual Moderno. Recuperado de : https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3227752&query=clima%2Blaboral

Vicuña, L. (2010). Clima Organizacional de Litwin y Stringer. *Revisión Psicométrica por Luis Alberto Vicuña Peri*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

PerúInforma. (27 de febrero del 2019). Conoce las 10 Claves de un ambiente laboral positivo. Recuperado de http://www.peruinforma.com/conoce-las-10-claves-de-un-ambiente-laboral-positivo/

Woko, E. Ukoha, O. & Alagah, A. (2018). Organizational climate and job satisfaction in local manufacturing sector in port harcourt. Social & Management sciences, 4(4),

166-184. Recuperado de https://ijaar.org/articles/Volume4-Number4/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v4n3-mar18-p8.pdf.

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es darle a una clara explicación de la naturaleza de esta investigación, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por Giorjana Correa Casanova; cuya meta es conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica en Lima-Metropolitana.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder tres cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. El tiempo límite para poder acceder a responder las preguntas es de una semana.

La participación es este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a las investigadoras.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar al email: gior.07@hotmail.com

---

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica en Lima-Metropolitana. Me han indicado también que tendré que responder un total de 3 cuestionarios. Reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la

investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando esta haya concluido. Para esto, puedo contactar a las investigadoras al correo anexado en la parte inferior.

_____ _____

Firma del Participante Fecha

Ficha sociodemográfica

Sexo ○ Femenino ○ Masculino	Estado civil: ○ Soltero(a) ○ Casado(a) ○ Conviviente ○ Divorciado(a)/ separado(a) Viudo(a)
Antigüedad en la empresa: ○ Menor a 1 año ○ 1 año ○ 2 a 5 años ○ 6 a 10 años Más de 10 años	¿A qué área perteneces? ○ Administrativa ○ Asistencial
	Antigüedad en el cargo actual: ○ Menor a 1 año ○ 1 año ○ 2 a 5 años ○ 6 a 10 años ○ Más de 10 años

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
Por LITWIN Y STRINGER R-LAVP-2006-2010 LIMA

DATOS GENERALES POR FAVOR CONSGNE LOS DATOS SOLICITADOS

Cargo o Puesto: _____
Unidad: _____

Edad: _____
Sexo: _____

Categoría Civil: Profesión: ____ Técnico: ____ Auxiliar: ___

Estado Civil: _____
Práctica alguna religión: _____

INSTRUCCIONES

A CONTINUACIÓN, ENCONTRARAS NUEVE ESCALAS CON ENUNCIADOS POLARIZADOS EN CADA EXTREMO, PARA QUE MARQUES CON UNA X SOBRE EL NUMERO QUE EXPRESA EL GRADO EN QUE ESTÁN LAS COSAS AHORA EN LA INSTITUCIÓN DESDE SU PUNTO DE VISTA.

El exceso o la carencia de normas dificultan el desarrollo del trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Las normas son las suficientes impulsan a desarrollar el trabajo
La supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo
En mi unidad se descuida reconocer el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Hay reconocimiento al buen trabajo
Mis superiores no me dan la confianza suficiente para desarrollar mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos
El ambiente de mi unidad se caracteriza por la frialdad en la relación entre mis compañeros jefes y subordinados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mis jefes compañeros y subordinados, mantenemos relaciones cordiales en un ambiente de camaradería
Mis jefes, como mis compañeros y mis subordinados, cada uno trabaja por su cuenta, evitando el apoyo mutuo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados se genera un espíritu de ayuda
En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Los criterios de evaluación del rendimiento son justos
Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución
En mi unidad, no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la institución	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Se comparten los objetivos personales con los de la institución

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26:

Indicaciones: A continuación, encontrará 26 enunciados, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda a su grado de acuerdo con la afirmación, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

0	1	2	3	4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	**EN DESACUERDO**	**NI ACUERDO, NI EN DESACUERDO**	**DE ACUERDO**	**TOTALMENTE DE ACUERDO**

1	Me gusta mi trabajo.	0	1	2	3	4
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	0	1	2	3	4
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	0	1	2	3	4
4	Mi salario me satisface.	0	1	2	3	4
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	0	1	2	3	4
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	0	1	2	3	4
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.	0	1	2	3	4
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	0	1	2	3	4
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	0	1	2	3	4
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	0	1	2	3	4
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	0	1	2	3	4
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.	0	1	2	3	4
13	La supervisión que recibo es satisfactoria.	0	1	2	3	4
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.	0	1	2	3	4
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.	0	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	0	1	2	3	4
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	0	1	2	3	4
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo.	0	1	2	3	4
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	0	1	2	3	4
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.	0	1	2	3	4
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	0	1	2	3	4
22	Estoy satisfecho del trabajo que realizo con mis compañeros.	0	1	2	3	4
23	Estoy satisfecho de los incentivos que me dan.	0	1	2	3	4
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	0	1	2	3	4
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	0	1	2	3	4
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.	0	1	2	3	4