



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral en un Policlínico  
de Ate, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Herrera Paredes, Ruth Consuelo ([orcid.org/0000-0003-1281-9729](https://orcid.org/0000-0003-1281-9729))

**ASESORA:**

Dra. Díaz Rodríguez, Nancy del Rosario ([orcid.org/0000-0001-8551-5238](https://orcid.org/0000-0001-8551-5238))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad en las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, Nutrición y Salud Alimentaria.

**LIMA – PERÚ**

2022

### **Dedicatoria**

Como demostración de la inmensa gratitud hacia mis padres, dedico este estudio a quienes en todo momento me han apoyado en el logro de mis aspiraciones personales y profesionales.

## **Agradecimiento**

A las autoridades académicas de la Universidad César Vallejo por la formalidad y calidad demostrada en el desarrollo del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A los docentes que estuvieron a cargo del desarrollo de los distintos cursos del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, por compartir su vasta experiencia la misma que ha permitido alcanzar el perfil considerado en el Programa.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variable y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXO	47

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultados del contraste entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	25
Tabla 2: Resultados del contraste entre el clima organizacional y el vínculo afectivo	26
Tabla 3: Resultados del contraste entre el clima organizacional y desarrollo profesional	27
Tabla 4: Resultados del contraste entre el clima organizacional y nivel de productividad	28
Tabla 5: Resultados de la prueba de normalidad de datos	29
Tabla 6: Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.	30
Tabla 7: Correlación entre el clima organizacional y vínculo afectivo	31
Tabla 8: Correlación entre el clima organizacional y desarrollo profesional	32
Tabla 9: Correlación entre el clima organizacional y nivel de productividad	33

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de la investigación

17

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate en el año 2022. El enfoque utilizado ha sido el cuantitativo. El diseño utilizado fue el no experimental del tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que pasaron por las pruebas de validez y confiabilidad. La muestra estuvo conformada por 85 trabajadores. La sistematización de los resultados demandó la elaboración de tablas y figuras estadísticas, mientras que para el caso del análisis inferencial se han calculado la correlación a través del estadígrafo Rho de Spearman. Los resultados a nivel descriptivo registran que, el 3,5% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 24,7% señala que es regular; el 45,9% afirma que es bueno y el 5,9% considera que es excelente. Las conclusiones confirman que existe correlación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de estudio (Rho de Spearman=0,791) mientras que el p\_valor es igual al valor 0,00.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, vínculo afectivo, desarrollo profesional, nivel de productividad.

## **Abstract**

The objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in an Ate Polyclinic in the year 2022. The approach used was quantitative. The design used was the non-experimental cross-sectional correlational descriptive type. The data collection instruments were the questionnaires that had to go through the validity and reliability tests. The sample consisted of 85 workers. The systematization of the results required the elaboration of statistical tables and figures, while in the case of the inferential analysis, the correlation was calculated through Spearman's Rho statistician. The results at the descriptive level record that 3.5% of the respondents maintain that it is deficient; 24.7% indicate that it is regular; 45.9% affirm that it is good and 5.9% consider that it is excellent. The conclusions confirm that there is a high direct correlation between the organizational climate and job satisfaction in the study area (Spearman's Rho=0.791), while the p\_value is equal to 0.00.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, affective bond, professional development, productivity level.



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (2018) el principal problema que afrontan las organizaciones viene a ser la falta de oportunidad que todo trabajador debe tener para aspirar a desarrollarse personal y profesionalmente en su lugar de trabajo, la misma que causa conflictos generando que el clima organizacional sea inadecuado, limitando el desarrollo de las competencias y capacidades laborales de los trabajadores, quienes no se identifican con los objetivos institucionales, menos aun con la misión y la visión de la organización.

Del mismo, en Colombia se encontró que el principal factor determinante que afecta los niveles de satisfacción laboral es el clima organizacional, en la medida que cuando no existen condiciones favorables para que los trabajadores puedan desarrollarse de manera efectiva, el equilibrio emocional, así como el compromiso con los objetivos de la empresa son mínimos, perjudicando todos los procesos productivos y de servicios que la empresa ofrece a sus usuarios (Wilchez, 2018). Es decir este problema puede afectar a nivel empresarial a todos los sectores, incluyendo la prestación de salud. El clima organizacional deteriorado influye negativamente en los trabajadores y su satisfacción laboral, quienes no se identifican con los objetivos institucionales, porque consideran que la entidad no satisface sus necesidades y expectativas laborales, por lo que cumplen con hacer las tareas que son estrictamente necesarias, afectado considerablemente los niveles de rendimiento y productividad organizacional (Pedraza, 2018).

En Perú, gran parte de las instituciones estatales, presentan problemas de clima organizacional inadecuado e insatisfacción laboral de parte de los trabajadores debido a que no se implementan políticas de reconocimiento a la labor desempeñada de los trabajadores por parte del personal directivo, lo que genera que la mayoría de los servidores públicos no hagan suyo la misión y visión de la institución. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2019).

Esta misma dificultad se observa en un Políclínico de Ate evidenciándose en las frecuentes observaciones que hace el personal directivo al incumplimiento de las funciones y tareas encomendados a los trabajadores quienes presentan bajos niveles de satisfacción laboral, que influyen también en la demora en la atención a los usuarios y la baja productividad que presenta toda la institución en el servicio que ofrece la comunidad. Existen grupos de trabajadores que han generado un clima organizacional conflictivo aduciendo que la institución no atiende las necesidades y demandas de los trabajadores, existiendo preferencias y socavando derechos laborales de la mayoría de los trabajadores, generando que existan conflictos entre el personal directivo y los trabajadores afectando seriamente la gestión institucional, así como la gestión administrativa y financiera. El Políclínico de Ate, no es ajeno a las circunstancias y problemas de clima organizacional y baja satisfacción laboral que presenta la mayoría de las entidades públicas, el problema identificado afecta en gran medida los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, las mismas que se reflejan en las constantes observaciones que los usuarios realizan a la calidad del servicio que esta entidad brinda.

Considerando el panorama descrito se ha formulado los problemas investigativos de la siguiente manera: Problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Políclínico de Ate en el año 2022? En lo que compete a los problemas específicos, estos se han formulado bajo las siguientes consideraciones: a). ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Políclínico de Ate en el año 2022?, b). ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Políclínico de Ate en el año 2022?, c). ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel nivel de productividad del trabajador en un Políclínico de Ate en el año 2022?

La justificación del estudio obedece a los siguientes criterios investigativos: a nivel de la justificación teórica, la investigación desarrollada debe generar y proporcionar nuevos conocimientos vinculados al clima

organizacional y la satisfacción laboral. Las conclusiones, recomendaciones deben identificar y sistematizar nuevas hipótesis de investigación, que deben ser abordadas y desarrolladas utilizando otros diseños de intervención. Respecto a la justificación práctica, se considera que la ejecución de la investigación debe proporcionar datos e información relevantes e importantes para solucionar el problema y en base a ellos implementar estrategias que permitan mejorar el clima organizacional en el Policlínico de Ate y de esta manera elevar los niveles de satisfacción laboral del personal que labora en dicha institución. Finalmente, se justifica metodológica, se ha empleado el método científico con instrumentos validados que garantiza su cientificidad, por lo que es posible que pueda ser utilizada en el recojo de datos en otras investigaciones que aborden la problemática descrita.

Los objetivos investigativos fueron formulados de la siguiente manera: Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate en el año 2022. En lo que compete a los objetivos específicos, se precisa que esa formulación considera la siguiente estructura: a). Determina la relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022, b). Determinar la relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022, c). Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022.

El trabajo de investigación ha sido desarrollado teniendo como referente metodológico el diseño correlacional, en la medida que el objetivo formulado tiene el propósito de determinar la relación entre las variables y las dimensiones; en ese sentido el sistema de hipótesis se formularon de la siguiente manera: Hipótesis general: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate en el año 2022. Por otro lado, las hipótesis específicas presentan la siguiente estructura: a). Existe relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022, b). Existe relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del

trabajador en un Policlínico de Ate, c). Existe relación entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Según los antecedentes en el ámbito internacional, Juárez (2018) desarrolló el estudio sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en México. En base a la organización de las actividades investigativas referenciados por el diseño correlacional, esta investigación tuvo como objetivo establecer el grado de correlación entre las variables y sus dimensiones. El recojo de los datos demandó la elaboración y aplicación de cuestionarios a 80 trabajadores que laboran en el área de estudio. Las conclusiones confirman que el grado de correlación es positiva muy alta ( $Rho=0,849$ ). El clima organizacional en el área de estudio no es muy adecuado debido a que existen intereses por parte de los profesionales intentan hacer valer sus derechos en desmedro de otros colegas aduciendo la especialización como elemento diferenciador.

Iglesias y Salgado (2019), presentaron una investigación desarrollada en una Pyme relacionado con clima organizacional y satisfacción laboral. Estudio que ha asumido como procedimientos metodológico el diseño correlacional, considerando a 120 trabajadores como muestra de estudio de Pymes en la ciudad de Madrid. El recojo de investigación ha requerido la elaboración de un cuestionario. Las conclusiones advierten que existe correlación entre las variables y las dimensiones teniendo en cuenta que está en promedio supera el valor  $Rho=0,819$ . Se ha comprobado que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral muy bajo, lo que limita su capacidad de productividad, así como los niveles de identificación con el logro de los objetivos de la organización.

Noboa (2019) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima organizacional con la satisfacción laboral teniendo como área de estudio empresas constructoras. Estudio correlacional que tuvo como objetivo determinar la intensidad y dirección de la correlación entre las variables. La recolección de datos estuvo sujeta a la aplicación de cuestionarios las mismas que se administraron a 80 trabajadores. Se concluyó que la correlación entre las variables principales es directa muy fuerte ( $Rho=0,885$ ). El clima organizacional es adecuado porque existe una

política institucional preocupada en el desarrollo de las capacidades y habilidades sociales de todo el personal que labora en la institución, lo que garantiza que los espacios y el nivel de comunicación sea empático y asertivo.

Lizarazo (2019) presentó un estudio teniendo como objetivo estimar la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el sector educativo. Asumiendo el diseño correlacional este estudio aplicó dos cuestionarios con la intención de confirmar la correlación que existe entre las variables. El valor obtenido para  $R^2=0,490$ , lo que demuestra que existe una dependencia lineal significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que significa que el ambiente y entorno en el que se desarrollan las actividades laborales condicionan los niveles de productividad y rendimiento laboral.

Zambrano (2019) presentó un estudio desarrollado en una institución misional orientado a establecer la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Estudio con diseño correlacional que tuvo como objetivo establecer el nivel de intensidad y dirección de dependencia entre las variables. Se aplicaron cuestionarios a 80 unidades de estudio y los resultados confirman que existe correlación directa alta ( $Rho=0,876$ ).

En el contexto nacional, Flores (2017) considerando como objetivo establecer el grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral presentó este un estudio que tuvo como área un centro médico. Utilizando los lineamientos metodológicos del diseño correlacional esta investigación contó con 50 usuarios de la clínica como muestra de estudio. El recojo de la información fue posible gracias a la aplicación de cuestionarios. Las conclusiones mencionan que existe correlación directa moderada ( $Rho=0,485$ ). El nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la entidad es muy adecuado, lo que genera un clima organizacional conveniente, agradable y cómodo lo que permite que la calidad del servicio a los usuarios externos satisfaga las expectativas y demandas de los clientes.

Ureta (2018) asumiendo como objetivo establecer la correlación entre clima organizacional y desarrollo organizacional realizó dicha investigación en el Instituto Geográfico Nacional – Lima, 2014. La información fue recabada aplicando cuestionarios a 70 trabajadores. Las conclusiones registran que existe una correlación directa muy alta entre las variables ( $Rho=0,718$ ). Existen problemas de comunicación en el Instituto Geográfico debido al enrarecimiento del clima organizacional por un marcado interés personal de algunos trabajadores, lo que afecta sustancialmente los niveles de satisfacción laboral.

Ñaupá (2018) tomando como área de estudio la Oficina de Migraciones desarrolló un estudio sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral. El diseño metodológico utilizado en este estudio ha sido el descriptivo correlacional. La muestra lo conformaron 81 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Las conclusiones registran que la correlación es baja ( $Rho=0,331$ ). El personal que labora en la institución no tiene un adecuado compromiso organizacional, debido principalmente a que la parte directiva no se preocupa en atender las necesidades y demandas de crecimiento personal y profesional.

Arias y Ferrer (2018) realizaron un estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral teniendo como área de estudio Un Centro Materno Infantil, ubicado en Villa María. Contando como muestra de estudio con 102 trabajadores esta investigación asumió el diseño correlacional. El recojo de información demandó que se apliquen cuestionarios debidamente validados. Las conclusiones afirman que la correlación es directa moderada ( $Rho=0,537$ ). El clima organizacional demanda que la organización genere espacios de comunicación porque resulta importante que todo el personal se interrelacione de manera conveniente, asegurando que el clima organizacional responda a los objetivos institucionales.

Arroyo (2018) presentó un estudio sobre clima Organizacional y Satisfacción Laboral considerando una clínica como área de estudio. Estudio que consideró a 76 trabajadores en su muestra a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El objetivo estuvo orientado en determinar el grado de

asociación entre las variables de estudio. Las conclusiones confirman que la correlación es directa alta ( $Rho=0,707$ ) lo que significa que existe una percepción positiva de parte del personal que laboran en la clínica sobre las interrelaciones personales que permite que las actividades programadas se desarrollen sin ninguna complicación y logren de esta manera alcanzar sus metas previstas.

En relación con la definición de las variables y las dimensiones se ha logrado sistematizarlas de la siguiente manera:

#### Variable 1: Clima organizacional

Para Chiavenato (1999) está definido como la experiencia o percepción que poseen los trabajadores y que influyen sobre su comportamiento, sobre el espacio laboral que puede ser positiva o favorable cuando satisface sus demandas y expectativas y desfavorable cuando el este ambiente limita la satisfacción de sus necesidades.

El clima organizacional actualmente representa uno de los componentes vitales para que las organizaciones logren alcanzar sus objetivos, porque de esta depende que el personal que labora en la institución esté identificado con los objetivos institucionales, asegurando mejores niveles de rendimiento y productividad. El equilibrio emocional de los trabajadores es el principal activo que la empresa debe cuidar para garantizar un nivel competitivo acorde a las exigencias del mercado.

Según Bazalar (2020) el clima organizacional se sustenta en la práctica de principios y valores. El respeto hacia el trabajo que realiza el colega, así como la predisposición para apoyar y solidarizarse con las necesidades y demandas de los compañeros de trabajo permiten que la percepción sea positiva, mejorando los niveles de identificación y empoderamiento de las personas que laboran en la entidad. Un espacio comunicativa conflictivo afecta de manera sustancial el clima organizacional, generando bajos niveles productivos.

Para Charry (2018) la comunicación interna juega un papel preponderante en el clima organizacional, según este autor, cuando la organización



descuida la generación de espacios comunicativos se produce conflictos entre los trabajadores, porque necesariamente en toda relación interpersonal prevalece los intereses personales, las mismas que al no ser alineados con los objetivos que la organización pretende alcanzar se genera una ruptura entre las demandas y los objetivos tanto de la empresa como de los trabajadores.

Según Bustamante (2018) el clima organizacional es un fenómeno multivariable, lo que implica que presenta muchas aristas. Los intereses personales muchas veces colisionan con los objetivos institucionales, además estos pueden entrar en conflicto con las demandas y las necesidades laborales que cada uno de los trabajadores posee, por lo que es muy complicado explicar este fenómeno desde un solo punto de vista. Una de las mejores estrategias que las organizaciones implementan para equilibrar las tensiones que se producen en la interrelación entre los trabajadores, viene a ser la generación de espacios de comunicación y una política institucional sustentada en la práctica empática y asertiva de la comunicación interna.

Según Chiang (2018) el clima organizacional es el elemento esencial que asegura que la comunicación y las relaciones interpersonales entre el personal que labora en la organización discurre dentro de los supuestos y principios valorativos del respeto, la consideración y la solidaridad entre todo el personal, tanto directivo como trabajadores, lo que permite que la percepción que se tiene sobre el espacio laboral sea cómodo, agradable y pacífico permitiendo que los niveles de productividad y desempeño laboral sea conveniente y adecuado.

Respecto a las dimensiones que se consideran para la variable clima organizacional se consideran las siguientes precisiones:

#### Dimensión 1: Comunicación asertiva

Según Pineda (2020) es la actitud positiva que presentan las personas para escuchar y entender la posición, demandas y expectativas de su interlocutores. La comunicación asertiva es una condición básica para asegurar la convivencia pacífica entre las personas. Esta habilidad

comunicativa es la que se debe promover en todas las organizaciones, teniendo en cuenta que en toda ellas convergen trabajadores de distintas formas y maneras de pensar, por lo que es adecuado y conveniente que pueda promoverse este tipo de comunicación al interior de la entidad.

Para Burgos (2018) la base de la comunicación asertiva es el respeto entre las personas. Las diferentes opiniones que cada trabajador posee sobre algún aspecto de la realidad debe ser escuchada y respetada, así como criticada desde un punto de vista asertivo. Las discrepancias en opiniones en ningún momento pueden ser consideradas como algo personal. La organización debe procurar generar espacios de debate entre todo el personal con la idea de recoger opiniones, sugerencias u observaciones a las actividades o políticas que se implementan al interior de la organización, lo que permitirá desarrollar un nivel de pensamiento crítico que resulta ser saludable para mejorar la comunicación entre todo el personal.

Gonzales (2021) sostiene que las políticas institucionales implementadas por el personal directivo para garantizar que los objetivos institucionales puedan ser alcanzados, debe tener como sustento la práctica de una comunicación asertiva entre todo el personal que labora en la organización. No se puede asegurar niveles de identificación y compromiso institucional en ambientes laborales en el que la opinión de los trabajadores no es tomado en cuenta.

Pedraza (2019) sostiene que toda comunicación asertiva debe ser promovida por el personal directivo, quien debe generar espacios de comunicación y apertura con la intención de acoger las sugerencias y opiniones de los trabajadores, fomentando de esta manera que la comunicación sea empática y asertiva. Generalmente los conflictos que se presentan en la organización se debe a una deficiente comunicación entre el personal que laboran en la empresa.

Novoa y Barrera (2019) sostienen que la comunicación asertiva disipa cualquier diferencia que se presenta entre los trabajadores, porque otorga la posibilidad de entablar una comunicación horizontal entre las partes antagónicas, facilitando que se superan cualquier tipo de discrepancias. Las organizaciones deben promover el diálogo empático entre sus trabajadores.

## Dimensión 2: Valores institucionales

Según Tamayo y Correa (2019) son los pilares que sostienen la razón de ser de la organización y constituyen los faros que guían todas las actividades que se realizan al interior de la empresa. Estos valores le asignan significatividad a los objetivos institucionales y están presentes en la misión y la visión de la institución. Actualmente, no se concibe que las organizaciones en el desarrollo de sus actividades no atiendan la práctica de sus valores institucionales, por lo que es importante que todo el personal que labora en la organización tenga impregnado en su subconsciente esta práctica.

Hidalgo y Fuenmayor (2018) sostienen que las organizaciones se diferencian unas de otras gracias a la declaración y sobre todo a la práctica de sus valores institucionales. Muchos de los valores consignados en los documentos de planificación representan el derrotero que deben seguir cada uno de los servicios que la empresa presta a sus usuarios. Otros autores señalan que los valores institucionales son como la marca personal de la organización, por lo que hacen todo lo posible para que esta los representen y sea un sello distintivo que los identifica de las demás organizaciones.

Domínguez (2019) afirma que los valores institucionales son las cualidades que referencian los aspectos éticos que sostienen el quehacer de la organización. Todo el personal que labora en la entidad está llamado a proteger, promover y preservar su práctica porque es la que lo distingue de las demás organizaciones. Los valores institucionales dirigen la forma, manera y conducta de las personas que son parte de la organización, no solo en el ámbito interno sino sobre todo en el espacio externo. Muchas organizaciones implementan estrategias para asegurar que cada una de las actividades, servicios o productos que ofrece tenga el sello personal sustentado en la práctica de sus valores.

## Dimensión 3: Habilidades sociales

Parra y Bisbal (2019) lo definen como las capacidades que permiten a las personas interrelacionarse entre ellas de manera adecuada y conveniente. La manifestación abierta y sincera de las opiniones y las experiencias que subyacen en cada una de las personas constituyen los nexos para entablar

relaciones vivenciales sinceras y respetuosas, las mismas que aseguran una convivencia desarrolladora y pacífica.

Nogueira y Medina (2018) señalan que las habilidades sociales son destrezas que permiten a las personas poseer una predisposición empática y tolerante para interrelacionarse con las demás persona, bajo el criterio de igualdad, respeto y tolerancia. La comunicación horizontal entre las personas es la condición básica para asegurar estrechar los lazos afectivos, que permite que las personas puedan alcanzar su realización personal con apoyo de los demás.

Silva y Seoane (2020) sostienen que las habilidades sociales es una condición básica para asegurar la comunicación empática y asertiva entre los pares; sin embargo esta capacidad debe ser desarrollada teniendo en cuenta la atención a las necesidades e intereses de cada una de las personas, prevaleciendo que el interés común satisfaga en alguna medida las expectativas del grupo.

Segredo y García (2018) sostienen que las habilidades sociales permiten una clima organizacional favorable porque garantiza una comunicación horizontal entre los trabajadores, permitiendo que el intercambio de opiniones y diferencias sea alturada, antecedida por el respeto mutuo y la consideración personal y profesional de los interlocutores.

#### Variable 2: Satisfacción laboral

Morillo (2006) lo define como una perspectiva positiva que manifiestan los trabajadores sustentados en la adecuada atención de las necesidades y demandas tanto de los trabajadores como de los objetivos institucionales caracterizados por el gozo y el agrado en cumplir la tarea o función encomendada, estrechando los vinculos afectivos con la organización, permitiendo el desarrollo profesional de los trabajadores, incrementando los niveles de productividad.

Sánchez (2018) lo define como un estado emocional adecuado que presenta el personal que labora en las organizaciones que perciben que al laborar en dicha organización satisfacen sus expectativas personales y profesionales,

generando un vínculo afectivo que trasciende la satisfacción de algunas necesidades particulares. Los sentimientos de apego hacia el logro de los objetivos institucionales es lo que mueve y motiva la realización satisfactoria de la labor encomendada, incrementando los niveles de productividad.

La satisfacción laboral es una de las condiciones básicas que las organizaciones deben atender para certificar que logren los objetivos institucionales. Muchas organizaciones implementan estrategias y políticas de incentivos para garantizar que los niveles de satisfacción laboral respondan a las expectativas de los trabajadores. Es vital que las entidades procuren mejorar los niveles de satisfacción laboral promoviendo reconocimientos que se relacionen con el ámbito afectivo y no tanto del tipo material.

Según Trujillo y Ortiz (2020) las condiciones favorables del trabajo predisponen con mejor criterio la mejora en los niveles de satisfacción laboral. Un clima armonioso en el que el apoyo y la solidaridad entre todo el personal, basado en el respeto mutuo y el reconocimiento sincero a la labor realizada son condiciones y elementos que garantizan un nivel de satisfacción laboral adecuado. Existen estudios que han demostrado que a mejores niveles de satisfacción laboral le corresponde mejor nivel de productividad y desempeño laboral y productivo.

Mendoza (2018) señala que existe indicadores para medir la satisfacción laboral de los trabajadores, en algunos casos, estos pueden ser subjetivos, como es el caso de la lealtad y fidelidad hacia la empresa y en otras objetivas como la medición de los niveles de productividad. En cualquiera de los casos, el sentido de pertenencia hacia una organización es la evidencia más tangible de compromiso organizacional.

Sánchez (2021) sostiene que la satisfacción labora debe promoverse a través de una política de incentivos que desarrolle valores de pertenencia de los trabajadores hacia los objetivos de la organización. Muchas empresas no solo consideran en esta política a los trabajadores, también incluyen a los miembros de la familia, lo que garantiza los sentidos de lealtad y fidelidad.

López (2018) afirma que los trabajadores de una organización hacen suyo la misión y la visión de la institución porque consideran que se alinea a sus intereses personales y profesionales, en ese sentido, es importante que la empresa a través de estrategias de empoderamiento genere el sentido de pertenencia de los trabajadores generando que se incrementen los niveles de productividad y competitividad.

Zubirí (2018) afirma que actualmente los niveles de competitividad y productividad de las empresas depende del nivel de satisfacción laboral, porque un trabajador empoderado con la misión, visión y valores de a organización rinde mejor en el trabajo encomendado, por lo que resulta esencial que se organicen actividades y estrategias orientadas a mejorar los sentidos de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensión 4: Vínculo afectivo

Gamero (2018) considera que es el lazo emocional que une a las personas procurando el cuidado, amor y protección mutuo que se profesa, fortaleciendo la seguridad, identidad y autoestima de quienes se vinculan, bajo la directriz del logro de objetivos comunes. El vínculo afectivo parte del respeto a las diferencias que une a las personas.

Para Palomo (2018) señala que los vínculos afectivos permiten que las personas se desarrollen mental y afectivamente, porque es una condición básica humana la convivencia entre las personas, por lo que hacerlo de manera adecuada significa que se fortalece los lazos afectivos de consideración. Las organizaciones procuran que los lazos afectivos entre los trabajadores se sustenten en el respeto mutuo y la consideración y valoración por el trabajo realizado.

Chiang y Fuentealba (2018) señalan que el vínculo afectivo se afianza cuando la organización atiende no solo las necesidades de los trabajadores, sino también las del entorno familiar. Toda empresa tiene la necesidad de asegurar que sus trabajadores puedan hacer suyo las metas y los objetivos

que posee la organización que los acoge, para ello es sustancial compatibilizar los esfuerzos individuales con los colectivos.

#### Dimensión 5: Desarrollo profesional

Vásquez y Gómez (2019) lo define como el proceso a través del cual las personas tienen la intención de desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas que les permita desempeñarse de manera eficiente y efectiva en el trabajo. Este desarrollo implica aplicar de manera práctica el conocimiento adquirido y las experiencias vivenciadas. El desarrollo profesional es un objetivo que toda persona debe procurar alcanzar de tal forma que no solo se satisfaga la necesidad de realizar un trabajo de calidad, sino también la felicidad que otorga ser apreciado por la calidad del trabajo entregado.

López y Gallegos (2018) manifiestan que el desarrollo personal es el motor que aviva las expectativas de las personas a querer sobresalir en el trabajo que realizan. Las motivaciones que las personas poseen para poder lograr un desarrollo profesional debe estar a la par con la práctica y vigencia de sus valores. En ese sentido la teoría organizacional destierra la posibilidad de dirigir la conducta de los trabajadores en base solo al logro individual.

El desarrollo profesional de toda persona se complementa con la práctica de sus valores y se alinean con los valores organizacionales, solo así se podrá garantizar que este desarrollo sea beneficioso para todos los que son parte del entorno familiar, laboral y social de las personas. La búsqueda de la felicidad tiene como una de sus condiciones el logro del desarrollo profesional.

#### Dimensión 6: Nivel de productividad

Burgos (2018) manifiesta que los niveles de productividad vienen a ser la medición de la cantidad de productos o servicios que un trabajador puede brindar u ofrecer en un determinado periodo de tiempo. Esta forma de medir la productividad es muy sesgada porque solo atiende una parte del abanico de definiciones que se tienen sobre esta categoría laboral.

Según Nogueira y Medina (2018) los niveles de productividad también demandan no solo cantidad sino también calidad del producto o servicio que

se ofrece o produce en un determinado periodo. A esto se suma la maximización de los recursos y el logro de los objetivos previstos. Los niveles de productividad que ofrecen los trabajadores determinan en gran medida los niveles de competitividad que poseen las organizaciones.

Espinoza y Muñoz (2020) afirman que uno de los indicadores que hace la diferencia a la hora de valorar la competitividad de las empresas viene a ser el nivel de productividad que registra en un periodo de tiempo. Adicionado a la calidad del producto, este indicador también depende del nivel de satisfacción que presentan los trabajadores, la misma que está vinculado a la compatibilidad entre intereses personales y objetivos institucionales.

Para Ramírez (2028) los niveles de productividad actualmente también dependen de los recursos tecnológicos con lo que cuenta la organización; la automatización de los procesos ligado a la satisfacción laboral de los trabajadores resultan ser determinantes para asegurar un nivel competitivo por encima del promedio, lo que asegura que la organización logre superar los objetivos previstos.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Arias (2018) sostiene el tipo de investigación son las características que diferencia a los estudios, que tienen que ver directamente con los objetivos formulados.

La investigación propuesta asume el tipo de investigación básica porque tiene la intención de incrementar el cuerpo de conocimientos sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Al respecto Bernal (2018) señala que la investigación básica está orientado estrictamente a comprobar las teorías; este tipo de investigación no tiene la función o el objetivo de buscar soluciones prácticas a problemas concretos, como sí la tiene la investigación aplicada.

##### Diseño de investigación

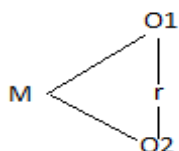
Hernández y Mendoza (2018) consideran que todo diseño presenta procesos y actividades que es necesario implementar para poder alcanzar los objetivos considerados en el estudio.

El diseño que se utilizará en el desarrollo del trabajo de investigación viene a ser el no experimental transversal correlacional descriptivo, que según Díaz (2018) tiene le propósito de calcular el nivel de correlación entre las variables de estudio.

Esquema:

##### **Figura 1:**

*Diseño de la investigación*



#### 3.2. Variables y operacionalización

La variables de estudio fueron identificados de la siguiente manera:

Variable (1): Clima organizacional

Variable (2): Satisfacción laboral

### **Definición conceptual**

Variable (1): Clima organizacional

Para Chiavenato (1999) está definido como la experiencia o percepción que poseen los trabajadores y que influyen sobre su comportamiento, sobre el espacio laboral que puede ser positiva o favorable cuando satisface sus demandas y expectativas y desfavorable cuando el este ambiente limita la satisfacción de sus necesidades.

Variable (2): Satisfacción laboral

Morillo (2006) lo define como una perspectiva positiva que manifiestan los trabajadores sustentados en la adecuada atención de las necesidades y demandas tanto de los trabajadores como de los objetivos institucionales caracterizados por el gozo y el agrado en cumplir la tarea o función encomendada, estrechando los vinculos afectivos con la organización, permitiendo el desarrollo profesional de los trabajadores, incrementando los niveles de productividad.

### **Definición operacional**

Variable (1): Clima organizacional

Para medir la variable se aplicará un cuestionario tipo Likert con 18 ítems, seis por cada dimensión, teniendo como baremo:

Deficiente: 18 – 45 puntos

Regular: 45 – 60 puntos

Bueno: 60 – 75 puntos

Excelente: 75 – 90 puntos

Variable (2): Satisfacción laboral

Al igual que la primera variable para cuantificarla se utilizará cuestionarios con ítems que asumen alternativas múltiples en un número de 18.

Baremo:

Deficiente: 18 – 45 puntos

Regular: 45 – 60 puntos

Bueno: 60 – 75 puntos

Excelente: 75 – 90 puntos

### **Dimensiones**

#### **Variable (1): Clima organizacional**

- ✓ Comunicación asertiva
- ✓ Valores institucionales
- ✓ Habilidades sociales

#### **Variable (2): Satisfacción laboral**

- ✓ Vínculo afectivo
- ✓ Desarrollo profesional
- ✓ Nivel de productividad

### **Indicadores**

#### **Para la dimensión comunicación asertiva (D1)**

Respeto al usuario

Buen trato al usuario

Calidez comunicativa

#### **Para la dimensión valores institucionales (D2)**

Honradez

Confianza

Tolerancia

### **Para la dimensión habilidades sociales (D3)**

Solidaridad

Empatía

Veracidad

### **Para la dimensión vínculo afectivo (D4)**

Lealtad

Identificación

Responsabilidad

### **Para la dimensión desarrollo profesional (D5)**

Competencias

Capacidades

Perfil

### **Para la dimensión nivel de productividad (D6)**

Eficiencia

Eficacia

Efectividad

### **Escala de medición**

Las dos variables son del tipo categórico (cuantitativo) con escala de medición ordinal.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Echevarría (2019) señala que se trata del conjunto conformado por todos los fenómenos y personas que están comprendidos en el problema identificado y quienes deben proporcionar información sobre el fenómeno investigado.

La población de estudio está conformada por 85 trabajadores que laboran en un Policlínico de Ate.

### **Criterios de inclusión**

Forman parte de la población los trabajadores que tienen 3 o más años de labor ininterrumpida.

### **Criterios de exclusión**

Solo quedarán excluidos de la muestra el personal eventual o contratado bajo la modalidad de tercerización.

### **3.3.2. Muestra**

Según Martínez (2018) comprende a un subconjunto de la población, en la que se puede estimar y realizar cálculos estadísticos que pueden ser generalizados a la población a través de procesos inferenciales.

Para el caso del estudio no se cuenta con muestra porque toda la población ha sido comprendida en el estudio y la cantidad de trabajadores que forman parte del estudio no supera las 100 unidades.

### **3.3.3. Muestreo**

Según Bernal (2018) el muestreo está definido como procedimientos estadísticos cuya finalidad es identificar a las unidades de estudio que conforman la muestra. Para los propósitos que tuvo el presente estudio y en base a las exigencias del diseño correlacional, el muestreo utilizado fue el muestreo aleatorio al azar probabilístico simple, debido a que se garantizó que todas las unidades de la población tuvieran la misma probabilidad de ser elegidas.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis lo conforman los trabajadores que laboran en un Policlínico de Ate en el año 2022.

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

Passos (2018) señala técnicas son procedimientos que permiten el recojo de información de manera sistemática y estratégica, lo que permite asegurar el acopio de información sustancial.

La técnica a ser utilizada en el recojo de los datos vienen a ser:

Variables de estudio	Técnica
Clima organizacional	Encuesta
Satisfacción laboral	Encuesta

### Instrumentos de recolección de datos

Valdivia (2019) sostiene que los instrumentos de recolección de datos, vienen a ser medios físicos o electrónicos en el cual se registra la información evidenciada al momento de aplicar la técnica.

Característica:

La escala de clima organizacional consta de 18 ítems las cuales tienen como valoración por cada una de ella las alternativas múltiples.

El instrumento que mide la satisfacción laboral consta de 18 ítems con alternativa múltiple tipo Likert.

### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se deben seguir para ejecutar el trabajo de investigación son los siguientes:

Primero. Se ha reunido a los trabajadores que laboran en el área de estudio para hacer conocer la intención de la investigación que se realizó. Además, se informó sobre el tratamiento de los datos y principalmente los resultados que solo tienen validez investigativa.

Segundo. Se aplicó los dos instrumentos en un solo momento, para lo cual se recurrió a estrategias que han permitido convocar en una sola reunión a los trabajadores que forman parte de la muestra.

Tercero. Se realizó el vaciado a la data elaborada en el SPSS V24, la misma que consideró las respuestas de las unidades que conforman la muestra a cada ítem.

Cuarto. Utilizando las herramientas y opciones que ofrece el SPSS V24 se organizó los datos en tablas y figuras estadísticas luego se estimó los cálculos estadísticas a nivel descriptivo e inferencial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Lo primero que se realizó es el acopio, procesamiento y la presentación de los datos para lo cual se han elaborado tablas y figuras estadísticas.

Los métodos de análisis de datos comprende a los teóricos y a los estadísticos; en ese sentido, a nivel estadísticos se ha calculado la dirección y la intensidad de la correlación entre las variables de estudio.

En el caso del nivel teórico, el procesamiento de la información, así como el análisis de los datos ha demandado el uso de los métodos analítico y sintético, así como la inducción y la deducción.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos de la investigación responden esencialmente a la autorización y la aceptación de la solicitud de consentimiento informado que fueron firmados por los trabajadores que forman parte de la muestra.

Toda investigación científica debe asegurar que se respete la confidencialidad y la reserva de los resultados siempre y cuando estos restrinjan o expongan aspectos que puedan afectar la

integridad personal de las personas que intervienen en la investigación. Por lo tanto, ha sido vital contar con el consentimiento de los trabajadores lo que permitió viabilizar el trabajo de investigación.

Respecto a la beneficencia, se considera que los directos beneficiados con el trabajo de investigación vienen a ser todo el personal que labora en un Policlínico de Ate, en la medida que en base a las recomendaciones proporcionadas, el personal directivo deberá implementar estrategias para mejorar el clima organizacional y así asegurar mejores niveles de satisfacción laboral.

En el desarrollo de la investigación, no se ha afectado a ningún trabajador a nivel afectivo, psicológico o físico, por lo que la no maleficencia ha sido descartada, toda vez que se ha protegido la integridad de los trabajadores que formaron parte del estudio.

La autonomía de cada uno de las unidades de estudio fue garantizada respetando la opinión y el derecho de libre expresión que la Ley otorga a todo ciudadano, razón por la cual en el proceso de recojo de datos se ha protocolizado cada uno de los procedimientos que la investigación científica exige en estos casos.

La justicia que como criterio de principio ético exige el método científico, se ha garantizado brindando las mismas oportunidades de participación a todas las unidades de estudio. No ha existido diferencia alguna en el aporte que cada unidad de estudio ha proporcionado al estudio.



#### IV. RESULTADOS

Para el objetivo general:

**Tabla 1**

*Contraste entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*

		Clima organizacional				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Satisfacción laboral	Deficiente	3 3,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 3,5%
	Regular	4 4,7%	21 24,7%	7 8,2%	0 ,0%	32 37,6%
	Bueno	0 ,0%	4 4,7%	39 45,9%	2 2,4%	45 52,9%
	Excelente	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	5 5,9%	5 5,9%
Total	7 8,2%	25 29,4%	46 54,1%	7 8,2%	85 100,0%	

Nota: n=85; cuestionarios

La tabla 1 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con la satisfacción laboral en el que se observa que, el 3,5% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 24,7% señala que es regular; el 45,9% afirma que es bueno y el 5,9% considera que es excelente.

## Para el objetivo específico 1:

### Tabla 2

*Contraste entre el clima organizacional y el vínculo afectivo*

		Clima organizacional				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Vínculo afectivo	Deficiente	5 5,9%	2 2,4%	5 5,9%	1 1,2%	13 15,3%
	Regular	2 2,4%	20 23,5%	5 5,9%	0 ,0%	27 31,8%
	Bueno	0 ,0%	2 2,4%	36 42,4%	0 ,0%	38 44,7%
	Excelente	0 ,0%	1 1,2%	0 ,0%	6 7,1%	7 8,2%
Total		7 8,2%	25 29,4%	46 54,1%	7 8,2%	85 100,0%

*Nota: n=85; cuestionarios*

La tabla 2 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con el vínculo afectivo en el que se observa que, el 5,9% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 23,5% señala que es regular; el 42,4% afirma que es bueno y el 7,1% considera que es excelente.

## Para el objetivo específico 2:

### Tabla 3

*Contraste entre el clima organizacional y desarrollo profesional*

		Clima organizacional				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Desarrollo profesional	Deficiente	3 3,5%	0 ,0%	2 2,4%	0 ,0%	5 5,9%
	Regular	0 ,0%	20 23,5%	3 3,5%	1 1,2%	24 28,2%
	Bueno	4 4,7%	2 2,4%	39 45,9%	1 1,2%	46 54,1%
	Excelente	0 ,0%	3 3,5%	2 2,4%	5 5,9%	10 11,8%
Total		7 8,2%	25 29,4%	46 54,1%	7 8,2%	85 100,0%

Nota: n=85; cuestionarios

La tabla 3 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con el desarrollo profesional en el que se observa que, el 3,5% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 23,5% señala que es regular; el 45,9% afirma que es bueno y el 5,9% considera que es excelente.

### Para el objetivo específico 3:

**Tabla 4**

*Contraste entre el clima organizacional y nivel de productividad*

		Clima organizacional				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Nivel de productividad	Deficiente	6 7,1%	2 2,4%	1 1,2%	0 ,0%	9 10,6%
	Regular	1 1,2%	18 21,2%	7 8,2%	1 1,2%	27 31,8%
	Bueno	0 ,0%	3 3,5%	37 43,5%	3 3,5%	43 50,6%
	Excelente	0 ,0%	2 2,4%	1 1,2%	3 3,5%	6 7,1%
Total		7 8,2%	25 29,4%	46 54,1%	7 8,2%	85 100,0%

Nota: n=85; cuestionarios

La tabla 4 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con el nivel de productividad en el que se observa que, el 7,1% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 21,2% señala que es regular; el 43,5% afirma que es bueno y el 3,5% considera que es excelente.

**Tabla 5***Distribución normal de datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p_valor.
Clima organizacional	0,314	85	,000
Vínculo afectivo	0,267	85	,000
Desarrollo profesional	0,306	85	,000
Nivel de productividad	0,298	85	,000
Satisfacción laboral	0,311	85	,000

Nota: n>50; gl: grados de libertad

En los estudios investigativos que asumen como estrategia operativa y metodológica el diseño correlacional es importante evaluar la normalidad de los datos, porque este análisis permite identificar con certeza investigativa y estadística el estadígrafo que se debe utilizar en el proceso estadístico que permite valorar la validez inferencial de las hipótesis.

Los resultados que se organizan y registran en la tabla 5 confirman que los datos obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios no logran estructurar la curva normal de distribución de datos, lo que significa que el modelo estadístico que se utiliza para comprobar las hipótesis es una prueba no paramétrica; además, teniendo en cuenta que las variables y las dimensiones tienen como escala de medición el ser ordinales del tipo categórico, el estadístico que corresponde utilizar es el Rho de Spearman.

Para la intensidad se ha utilizado la valoración descrita por Hernández y Mendoza (2018), que establece los parámetros desde la valoración muy baja (0,0 – 0,2 ) hasta la valoración muy alta (0,8 – 1,0)

## Comprobación de las hipótesis

### Para la hipótesis general

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate.

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate.

### Tabla 6

*Dirección e intensidad de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.*

Estadígrafo y variable		Satisfacción laboral
Rho de	Clima	0,791**
Spearman	organizacional	
	Valor_ prob (p_valor)	0,000

En la tabla 6 se aprecia que las variables en contraste son interdependientes con un nivel de intensidad valorada como alta y en una dirección positiva, esto debido a que  $\rho=0,791$ .

Para poder asumir la decisión estadística de aceptar o rechazar la conjetura inicial fue necesario comparar el valor probable de dicha afirmación que según los resultados es igual a 0,00 mientras que valor de la significancia estadística es 0,05 resultados que permiten aceptar la hipótesis del investigador (Ha).

## Para la hipótesis específica 1

### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

No existe relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate.

### Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)

Existe relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate.

### Tabla 7

*Dirección e intensidad de correlación entre el clima organizacional y vínculo afectivo*

Estadígrafo/variables y dimensiones			Clima	
			organizacional	Vínculo afectivo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Vínculo afectivo	Coefficiente de correlación	0,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

En la tabla 7 se aprecia que las variables en contraste son interdependientes con un nivel de intensidad valorada como alta y en una dirección positiva, esto debido a que  $\rho=0,637$ .

De la misma forma, para poder asumir la decisión estadística de aceptar o rechazar la conjetura inicial fue necesario comparar el valor probable de dicha afirmación que según los resultados es igual a 0,00 mientras que valor de la significancia estadística es 0,05 resultados que permiten aceptar la hipótesis del investigador (H<sub>a</sub>).

## Para la hipótesis específica 2

### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate.

### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate.

### Tabla 8

*Dirección e intensidad de correlación entre el clima organizacional y desarrollo profesional*

Estadígrafo y variable		Desarrollo profesional
Rho de	Clima	0,532**
Spearman	organizacional	
	Valor_ prob (p_valor)	,000
	N	85

En la tabla 8 se aprecia que las variables en contraste son interdependientes con un nivel de intensidad valorada como moderada y en una dirección positiva, esto debido a que  $\rho=0,637$ .

Asimismo, para poder asumir la decisión estadística de aceptar o rechazar la conjetura inicial fue necesario comparar el valor probable de dicha afirmación que según los resultados es igual a 0,00 mientras que valor de la significancia estadística es 0,05 resultados que permiten aceptar la hipótesis del investigador (Ha).



### Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate.

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate.

#### Tabla 9

*Dirección e intensidad de correlación entre el clima organizacional y nivel de productividad*

Estadígrafo y variable		Nivel de productividad	
Rho de	Clima	Coeficiente de correlación	0,654**
Spearman	organizacional	Valor_ prob (p_valor)	,000
		N	85

En la tabla 9 se aprecia que las variables en contraste son interdependientes con un nivel de intensidad valorada como alta y en una dirección positiva, esto debido a que  $\rho=0,654$ .

Por otro lado, para poder asumir la decisión estadística de aceptar o rechazar la conjetura inicial fue necesario comparar el valor probable de dicha afirmación que según los resultados es igual a 0,00 mientras que valor de la significancia estadística es 0,05 resultados que permiten aceptar la hipótesis del investigador (Ha).

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos para el caso de la hipótesis general confirman que existe correlación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate en el año 2022, y se sustenta en el valor obtenido para  $Rho=0,791$ . La tabla 1 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con la satisfacción laboral en el que se observa que, el 3,5% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 24,7% señala que es regular; el 45,9% afirma que es bueno y el 5,9% considera que es excelente.

Estos resultados son similares a los obtenidos por Juárez (2018) que desarrollo un estudio similar al presentado en el que afirma que el grado de correlación es positiva muy alta ( $Rho=0,849$ ). El clima organizacional en el área de estudio no es muy adecuado debido a que existen intereses por parte de los profesionales intentan hacer valer sus derechos en desmedro de otros colegas aduciendo la especialización como elemento diferenciador.

Asimismo, se observa que estos resultados también son parecidos a los obtenidos por Iglesias y Salgado (2019) quienes al igual que los otros estudios abordó las mismas variables en la que afirman que existe correlación entre las variables y las dimensiones teniendo en cuenta que en promedio supera el valor  $Rho=0,819$ . Se ha comprobado que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral muy bajo, lo que limita su capacidad de productividad, así como los niveles de identificación con el logro de los objetivos de la organización.

Los resultados similares que se obtienen en los estudios mencionados pueden ser explicados por la propuesta teórica de Bazalar (2020) quien sostiene que el el clima organizacional se sustenta en la práctica de principios y valores. El respeto hacia el trabajo que realiza el colega, así como la predisposición para apoyar y solidarizarse con las necesidades y demandas de los compañeros de trabajo permiten que la percepción sea positiva, mejorando los niveles de identificación y empoderamiento de las personas que laboran en la entidad. Un espacio

comunicativo conflictivo afecta de manera sustancial el clima organizacional, generando bajos niveles productivos.

Se observa en el área de estudio que el clima organizacional es adecuado lo que permite que la interrelación entre los trabajadores sea adecuada, garantizando que las metas y los objetivos previstos en cada una de las actividades planificadas se logren, beneficiando no solo a los trabajadores de la entidad, sino también al público usuario que se atiende en el policlínico.

Por otro lado, en lo que compete a la hipótesis específica 1 se ha demostrado que existe correlación directa alta entre clima organizacional y vínculo afectivo del trabajador en el Policlínico de Ate, afirmación que es corroborada por el valor obtenido para  $Rho=0,637$ . La tabla 2 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con el vínculo afectivo en el que se observa que, el 5,9% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 23,5% señala que es regular; el 42,4% afirma que es bueno y el 7,1% considera que es excelente.

Los resultados descritos son similares a los obtenidos por Noboa (2019) quien en un estudio parecido, afirma que, la correlación entre las variables principales es directa muy fuerte ( $Rho=0,885$ ). El clima organizacional es adecuado porque existe una política institucional preocupada en el desarrollo de las capacidades y habilidades sociales de todo el personal que labora en la institución, lo que garantiza que los espacios y el nivel de comunicación sea empático y asertivo.

Por otro lado, también se debe mencionar que estos resultados descritos también son similares a los obtenidos por Flores (2017) quien en una investigación que también considera el mismo fenómeno problemático, afirma que, existe correlación directa moderada ( $Rho=0,485$ ). El nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la entidad es muy adecuado, lo que genera un clima organizacional conveniente, agradable y cómodo lo que permite que la calidad del servicio a los usuarios externos satisfaga las expectativas y demandas de los clientes.

Para poder explicar estas coincidencias en los resultados debemos invocar la propuesta teórica de Palomo (2018) quien señala que los vínculos afectivos permiten que las personas se desarrollen mental y afectivamente, porque es una condición básica humana la convivencia entre las personas, por lo que hacerlo de manera adecuada significa que se fortalece los lazos afectivos de consideración. Las organizaciones procuran que los lazos afectivos entre los trabajadores se sustenten en el respeto mutuo y la consideración y valoración por el trabajo realizado.

Efectivamente, en el policlínico tomado como área de estudio, existe una política institucional que valora y reconoce el trabajo que realizan los trabajadores, permitiendo de esta manera que se logren alcanzar los objetivos institucionales, asimismo se percibe que a raíz de la implementación de esta política de incentivos se ha mejorado sustancialmente la satisfacción laboral.

De la misma manera, se puede observar que en relación con los resultados obtenidos para la hipótesis específica 2, se demostró que existe correlación directa moderada entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022. La tabla 3 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con el desarrollo profesional en el que se observa que, el 3,5% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 23,5% señala que es regular; el 45,9% afirma que es bueno y el 5,9% considera que es excelente.

Estos resultados son similares a los obtenidos por Ureta (2018) quien en su tesis titulado: Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional – Lima, 2014, afirma que, existe una correlación directa muy alta entre las variables ( $Rho=0,718$ ). Existen problemas de comunicación en el Instituto Geográfico debido al enrarecimiento del clima organizacional por un marcado interés personal de algunos trabajadores, lo que afecta sustancialmente los niveles de satisfacción laboral.

Asimismo, estos resultados coinciden con los de Ñaupá (2018) quien al estudiar un fenómeno investigativo que también considera las mismas variables, afirma que, la correlación es baja ( $Rho=0,331$ ). El personal que

labora en la institución no tiene un adecuado compromiso organizacional, debido principalmente a que la parte directiva no se preocupa en atender las necesidades y demandas de crecimiento personal y profesional.

La explicación de estas coincidencias puede ser sustentadas en la propuesta teórica de Vásquez y Gómez (2019) que definen que el desarrollo profesional es el proceso a través del cual las personas tienen la intención de desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas que les permita desempeñarse de manera eficiente y efectiva en el trabajo. Este desarrollo implica aplicar de manera práctica el conocimiento adquirido y las experiencias vivenciadas. El desarrollo profesional es un objetivo que toda persona debe procurar alcanzar de tal forma que no solo se satisfaga la necesidad de realizar un trabajo de calidad, sino también la felicidad que otorga ser apreciado por la calidad del trabajo entregado.

Existe una política de desarrollo personal y profesional implementado por los promotores del policlínico, lo que permite que la mayoría de los trabajadores se actualicen y capaciten permanentemente, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio que el policlínico ofrece a sus usuarios. Además, en el proceso de desarrollo de capacidades también se trabaja la importancia que reviste la construcción de un clima organizacional adecuado y acogedor.

Finalmente, en lo que compete a los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3, se demostró que existe correlación directa alta entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate en el año 2022. La tabla 4 organiza los resultados obtenidos al contrastar el clima organizacional con el nivel de productividad en el que se observa que, el 7,1% de los encuestados sostienen que es deficiente; el 21,2% señala que es regular; el 43,5% afirma que es bueno y el 3,5% considera que es excelente.

Se ha percatado que estos resultados son similares a los obtenidos por Arias y Ferrer (2018) quienes al igual que el trabajo presentados, realizaron un estudio que contempla las mismas categorías, afirman que, la correlación es directa moderada ( $Rho=0,537$ ). El clima organizacional

demanda que la organización genere espacios de comunicación porque resulta importante que todo el personal se interrelacione de manera conveniente, asegurando que el clima organizacional responda a los objetivos institucionales.

Por otro lado, también se ha observado que estos resultados son parecidos al de Arroyo (2018) quien en su tesis titulado: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo 2018, afirma que, que la correlación es directa alta ( $Rho=0,707$ ) lo que significa que existe una percepción positiva de parte del personal que laboran en la clínica sobre las interrelaciones personales que permite que las actividades programadas se desarrollen sin ninguna complicación y logren de esta manera alcanzar sus metas previstas.

Para explicar estas similitudes se hace necesario invocar la propuesta teórica de Burgos (2018) quien manifiesta que los niveles de productividad vienen a ser la medición de la cantidad de productos o servicios que un trabajador puede brindar u ofrecer en un determinado periodo de tiempo. Esta forma de medir la productividad es muy sesgada porque solo atiende una parte del abanico de definiciones que se tienen sobre esta categoría laboral.

Los niveles de productividad que refleja el policlínico tomado como área de estudio se ubica por encima del promedio en comparación con otras que ofrecen los mismos servicios, debido a que en el área de estudio se ha implementado una política institucional que protege la salud mental de sus trabajadores en base a la generación de un clima organizacional acogedor y agradable.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primero.**

Estadísticamente se ha confirmado que existe correlación directa fuerte entre clima organizacional y satisfacción laboral ( $Rho=0,791$ ;  $p\_valor=0,00$ ), existe una política institucional de incentivos y reconocimiento a todo el personal que labora en esta entidad, lo que permite contar con un clima organizacional agradable y acogedor que garantiza elevar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, generando también mejores niveles de motivación y productividad.

### **Segundo.**

Estadísticamente se ha confirmado que existe correlación directa fuerte entre clima organizacional y vínculo afectivo ( $Rho=0,637$ ;  $p\_valor=0,00$ ). Los trabajadores que laboran en un Policlínico de Ate demuestran que poseen un vínculo afectivo con la entidad, debido a que perciben que el clima organizacional que favorece el crecimiento personal y profesional, por lo mismo se sienten identificados y empoderados con los valores, la misión y la visión institucional.

### **Tercero.**

Estadísticamente se ha confirmado que existe correlación directa moderada entre clima organizacional y desarrollo profesional ( $Rho=0,532$ ;  $p\_valor=0,00$ ). Las políticas institucionales implementadas exigen el desarrollo profesional permanente de sus trabajadores, evidenciados en la realización de capacitaciones y actualizaciones que permiten brindar un servicio de calidad que satisface las demandas y necesidades de sus usuarios.

### **Cuarto.**

Estadísticamente se ha confirmado que existe correlación directa fuerte entre clima organizacional y nivel de productividad ( $Rho=0,654$ ;  $p\_valor=0,00$ ). Los niveles de productividad que poseen se ubican por encima del promedio que otras instituciones similares registran, debido a los niveles de compromiso organizacional que demuestran los trabajadores motivados por la política de incentivos y reconocimiento a la labor desempeñada implementada por los promotores de esta entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero.**

Los promotores del Policlínico de Ate, deben apostar por el desarrollo y vigencia de un clima organizacional acogedor y agradable, para lo cual deben generar espacios de diálogo entre todos los trabajadores que permitan recoger sugerencias y observaciones para mejorar el servicio que esta entidad brinda a sus usuarios.

### **Segundo.**

Se deben promover espacios recreativos y culturales que permitan afianzar los vínculos afectivos entre la organización y los trabajadores, de tal forma que se afiancen y promueva la vigencia de un clima organizacional que satisfice las necesidades, demandas y expectativas de los trabajadores.

### **Tercero.**

La Oficina de Recursos Humanos a través de ellos responsable que la dirigen deben promover la realización de cursos de actualización para todos los trabajadores permitiendo de esta manera el desarrollo profesional, fortaleciendo los niveles de compromiso e identificación con los objetivos institucionales.

### **Cuarto.**

Se debe seguir promoviendo superar los niveles de productividad de los trabajadores, para lo cual se debe institucionalizar la estrategia de incentivos y reconocimiento, comprendiendo en este proceso no solo a los trabajadores, sino también a los miembros de la familia.



## REFERENCIAS

- Arias y Ferrer. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo - 2014. *Repositorio UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6436>
- Arias, F. (2018). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme. Obtenido de <https://drive.google.com/drive/folders/1kNvw1N19n64wVdlaLX6dlyXJ7QmgAuDr>
- Arroyo, R. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo 2018. *Repositorio UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27701>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2019). Estudio de percepciones de los servidores civiles sobre el clima ético de sus entidades públicas. *Servir*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1063974/clima-etico-2019.pdf>
- Bazalar, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Dialnet*. doi:ISSN-e 2709-2275
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Burgos, C. (2018). Social Responsibility or sustainability: an approach from the environment and communication. *Scielo*. doi:ISSN 1390-8618
- Bustamante, M. (2018). Organizational Climate Incidence and Labor Attitudes in the Prosocial Behavior of Guayas (Ecuador) Health-Care Professionals. *Scielo*. doi:ISSN 0718-0764
- Charry, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Scielo*. doi:ISSN 2219-7168
- Chiang y Fuentealba. (2018). Relationship between organizational climate and engagement, in two social foundations, without profit, from the bio bio region. *Scielo*. doi:ISSN 0718-2449

- Chiang, M. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Scielo*. doi:ISSN 0718-2449
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. México. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Díaz, V. (2018). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://drive.google.com/drive/folders/1kNvw1N19n64wVdlaLX6dlyXJ7QmgAuDr>
- Domínguez, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Scielo*. doi:ISSN 1510-2432
- Echevarría, H. (2019). *Métodos de investigación e inferencias en Ciencias Sociales : una propuesta para su validez*. Santa Fe: Unirio. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Espinoza y Muñoz. (2020). Leadership and organizational culture as influencing factors in the quality of higher education: conceptual analysis. *Scielo*. doi:ISSN 0718-5006
- Flores, Y. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. *Repositorio UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7106>
- Gamero, H. (2018). Job satisfaction as a dimension of happiness. *Scielo*. doi:ISSN 0718-2449
- Gonzales, J. (2021). Organizational climate in the Latin American public sector. *Ciencia Latina*. doi:ISSN 2707-2207
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1qCAXW4LD3xtT4O4uEJ\\_mOLKmOlniQDkr/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1qCAXW4LD3xtT4O4uEJ_mOLKmOlniQDkr/view?usp=sharing)

- Hidalgo y Fuenmayor. (2018). Organizational Communication and Conflict Resolution in Basic Primary Education. Venezuela. *Dialnet*. doi:ISSN-e 1856-1810
- Iglesias y Salgado. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Redalyc*. doi:ISSN 0214
- Juárez, S. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto Mexicano del Seguro Social. *Instituto Mexicano del Seguro Social*. doi:ISSN: 0443-511
- López y Gallegos. (2018). Leadership practices and the mediating role of collective efficacy on teachers' job satisfaction. *Scielo*. doi:ISSN 0718-0705
- López, M. d. (2018). The role of adaptation as generator of job satisfaction in occupational health doctors. *Scielo*. doi:ISSN 0718-2449
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación con enfoque de competencias*. México: Cengage Learning. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Mendoza, R. (2018). Job satisfaction and organizational culture as predictors of absenteeism. *Scielo*. doi:ISSN 0034-9887
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. *Scielo*. doi:ISSN 1317-5815
- Noboa, J. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica Ecociencia*. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Nogueira y Medina. (2018). Demands and limitations of the systems of information for the control of organizational management. *Scielo*. doi:ISSN 2218-3620

- Novoa y Barrera. (2019). Relationship of organizational climate with job satisfaction in a company in the construction sector. *Ecociencia*. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Ñaupá, N. (2018). Clima organizacional y su relación en la satisfacción laboral del personal técnico de migraciones del AIJCH, 2014. *Repositorio UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7831>
- OIT. (2018). Los fundamentos de la administración del trabajo. *OIT*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS\\_155146/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_155146/lang--es/index.htm)
- Palomo, G. (2018). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Scielo*. doi:ISSN: 301-307
- Parra y Bisbal. (2019). Quality of the communication and attitude of the employees in organizational change processes. *Scielo*. doi:ISSN 1668-7027
- Passos, E. (2018). *Metodología para la presentación de trabajos de investigación*. Cartagena de Indias: Alpha Editores. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlIdcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492018000100090](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090)
- Pedraza, N. (2019). The climate and job satisfaction of human capital: differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191/74435>
- Pineda, A. (2020). Organizational communication in business management. *Dialnet*. doi:ISSN-e 2346-3910
- Ramírez, D. (2028). Human capital: a vision from critical theory. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/cebape/a/5HBtLgJXqxf3x46fRDPMwTF/abstract/?lang=es>

- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa y cualitativa*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlldcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlldcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Sánchez, M. (2018). Determinants of job satisfaction in wood and paper industry: study in Spain and findings in other countries. *Scielo*. doi:ISSN 0718-221X
- Sánchez, M. (2021). Impact of shift work on health and job satisfaction of workers in Spain. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/se/a/7hXDcZm4mwNss8zY5LzrZDH/abstract/?lang=es>
- Schmelkes, C. (2018). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación*. México: Oxford. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlldcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnlldcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Segredo y García. (2018). Systemic organizational climate approach and its. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf)
- Silva y Seoane. (2020). Training strategy for accounting and finance graduates on organizational communication. *Scielo*. doi:ISSN 2519-7320
- Tamayo y Correa. (2019). Styles of organizational communication at the State University of Milagro, for the administrative staff of the university. *Recimundo*. doi:ISSN: 2588-073X
- Trujillo y Ortiz. (2020). Job satisfaction and university academic performance. *Historia Editorial*. doi:ISSN 2301 - 0118
- Ureta, P. (2018). Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional – Lima, 2014. *Repositorio UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6696>

- Valdivia, M. (2019). *Método de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Bogotá: DGP Editores. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnIldcdgm8\\_x7QNhgVQPCrIEz](https://drive.google.com/drive/folders/1TVNi-g4nnIldcdgm8_x7QNhgVQPCrIEz)
- Vásquez y Gómez. (2019). Relationship between burnout and job satisfaction in health professionals. *Scielo*. doi:ISSN 1667-8682
- Wilchez, N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia. *Repositorio Universidad Externado de Colombia*. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>
- Zubirí, F. (2018). Satisfaction and professional motivation. *Scielo*. doi:ISSN 1137-6627

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral en un Policlínico de Ate, Lima 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate, en el año 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a). ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022?</p> <p>b). ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022?</p> <p>c). ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a). Determina la relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p> <p>b). Determinar la relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p> <p>c). Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a). Existe relación entre el clima organizacional y el vínculo afectivo del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p> <p>b). Existe relación entre el clima organizacional y el desarrollo profesional del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p> <p>c). Existe relación entre el clima organizacional y el nivel de productividad del trabajador en un Policlínico de Ate, en el año 2022.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima organizacional.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación asertiva</li> <li>✓ Valores institucionales</li> <li>✓ Habilidades sociales.</li> </ul> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Vínculo afectivo</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p>Niveles de productividad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental, básico</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Relacional</p> <p>Método de investigación:</p> <p>inductivo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- O1     O1 --- O2     M --- O2             </pre> </div> <p>Población</p> <p>Trabajadores que laboran en un Policlínico de Ate</p> <p>Muestra:</p> <p>85 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos</p> <p>Tablas</p> <p>Gráficos</p> <p>Estadígrafos de correlación</p>



## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Para Chiavenato (1999) está definido como la experiencia o percepción que poseen los trabajadores y que influyen sobre su comportamiento, sobre el espacio laboral que puede ser positiva o favorable cuando satisface sus demandas y expectativas y desfavorable cuando el este ambiente limita la satisfacción de sus necesidades.	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario	Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respeto al usuario</li> <li>✓ Buen trato al usuario</li> <li>✓ Calidez comunicativa</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Valores institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Honrades</li> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Tolerancia</li> </ul>	
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solidaridad</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Veracidad</li> </ul>	
SATISFACCIÓN LABORAL	Morillo (2006) lo define como una perspectiva positiva que manifiestan los trabajadores sustentados en la adecuada atención de las necesidades y demandas tanto de los trabajadores como de los objetivos institucionales caracterizados por el gozo y el agrado en cumplir la tarea o función encomendada, estrechando los vínculos afectivos con la organización, permitiendo el desarrollo profesional de los trabajadores, incrementando los niveles de productividad	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario	Vínculo afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lealtad</li> <li>✓ Identificación</li> <li>✓ Responsabilidad</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencias</li> <li>✓ Capacidades</li> <li>✓ Perfil</li> </ul>	
			Nivel de productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Efectividad</li> </ul>	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO-CLIMA ORGANIZACIONAL

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar el clima organizacional, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>						
1	La comunicación asertiva se sustenta en el respeto al usuario					
2	El respeto al usuario es una política institucional					
3	El buen trato al usuario es una consigna entre todos los trabajadores					
4	El buen trato al usuario es una práctica institucional					
5	La calidez comunicativa es lo que caracteriza el servicio que brinda el policlínico					
6	La calidez comunicativa que demuestran los trabajadores diferencia al policlínico de otras entidades					
<b>DIMENSIÓN II: VALORES INSTITUCIONALES</b>						
7	La honradez es un valor que es practicada por todos los trabajadores del policlínico					
8	La honradez caracteriza las relaciones interpersonales entre los trabajadores					
9	La confianza es la base en el que descansa los valores institucionales.					
10	La confianza entre todo el personal mejora el clima organizacional					
11	La tolerancia entre todos los trabajadores permite mejorar los niveles de satisfacción laboral					
12	La tolerancia es una práctica muy frecuente entre el personal					
<b>DIMENSIÓN III: HABILIDADES SOCIALES</b>						
12	La solidaridad entre todos los trabajadores del policlínico es una constante en la institución					
14	La solidaridad con los usuarios se demuestra frecuentemente en todos los servicios que ofrece el policlínico					
15	La empatía de los trabajadores es un indicador de buen trato hacia el usuario					
16	La empatía entre el personal directivo y los trabajadores favorece un clima organizacional acogedor					
17	La veracidad en la comunicación entre los trabajadores fortalece el clima organizacional					
18	La veracidad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores que laboran en el policlínico					

## CUESTIONARIO-SATISFACCIÓN LABORAL

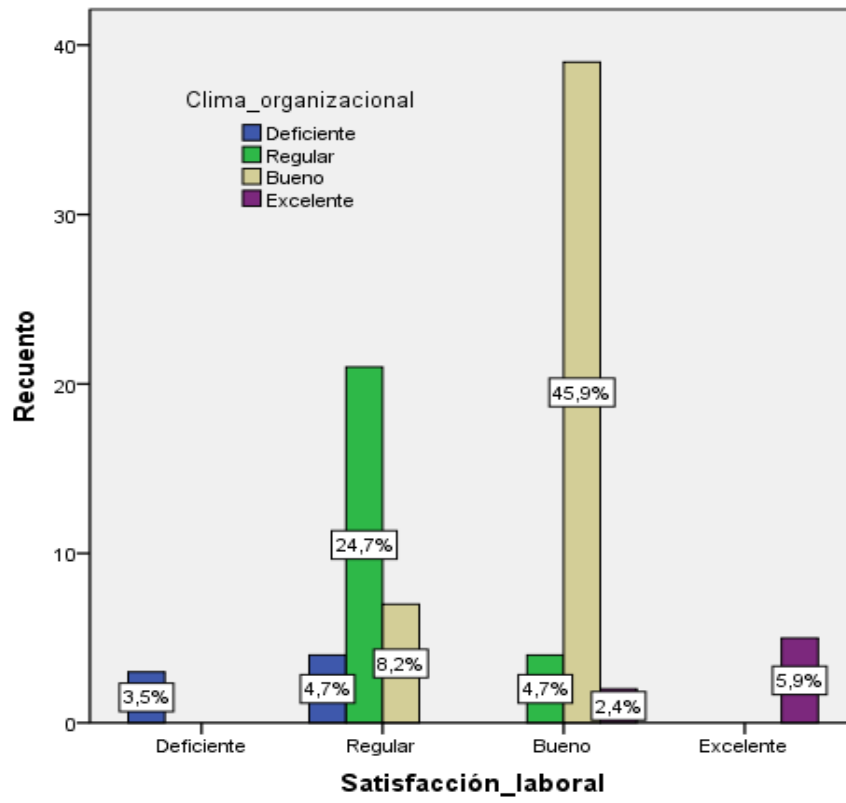
**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar el la satisfacción laboral, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

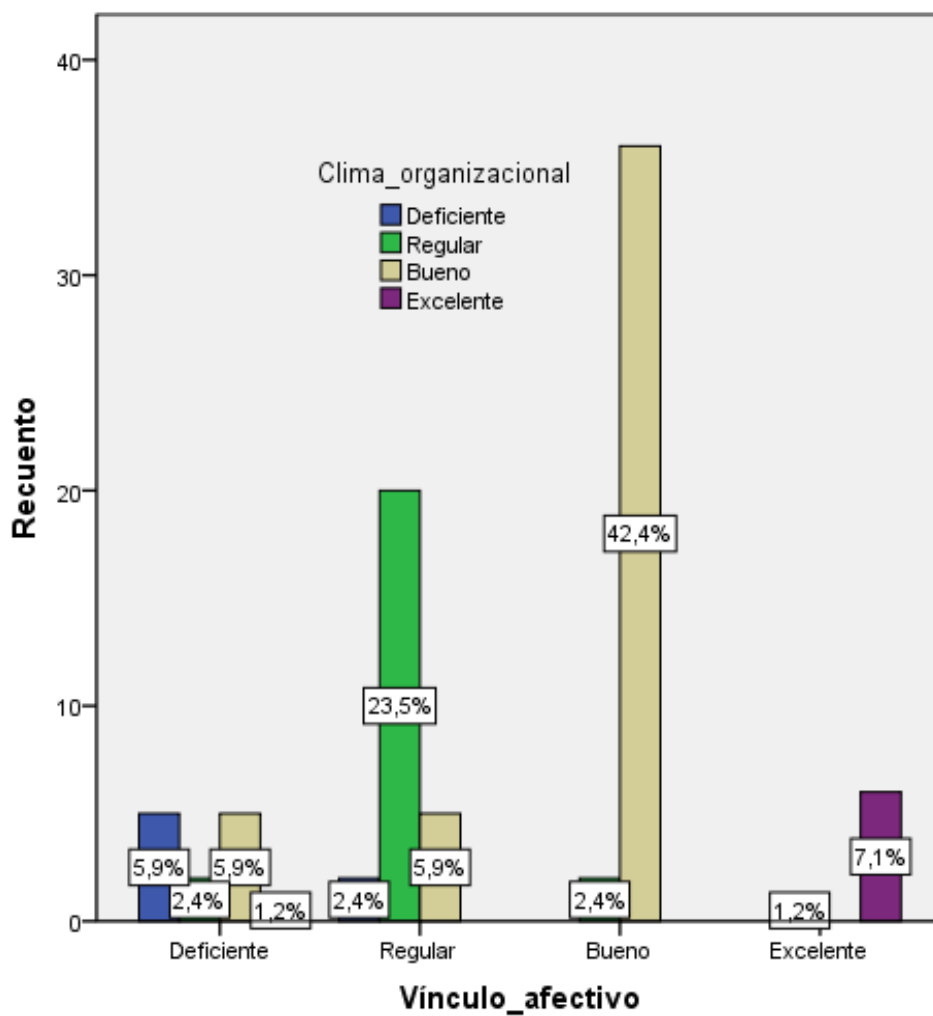
N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: VÍNCULO AFECTIVO</b>						
1	El vínculo afectivo entre los trabajadores se sustenta en la lealtad					
2	La lealtad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores					
3	Los niveles de identificación de los trabajadores con el policlínico favorecen la satisfacción laboral					
4	La Identificación del personal que labora en el policlínico permite mejor compromiso organizacional					
5	La responsabilidad que demuestran los trabajadores en sus labores mejora la satisfacción laboral					
6	La responsabilidad es uno de los valores que permite mejorar el vínculo afectivo entre los trabajadores					
<b>DIMENSIÓN II: DESARROLLO PROFESIONAL</b>						
7	Las competencias profesionales son promovidas por los directivos que dirigen el policlínico					
8	Las competencias profesionales de los trabajadores es el capital que sostiene el funcionamiento del policlínico					
9	El desarrollo de las capacidades de los trabajadores es una inversión					
10	El desarrollo de las capacidades de los profesionales que laboran en el policlínico es una política institucional					
11	Los trabajadores que laboran en el policlínico poseen un perfil profesional competitivo					
12	El perfil profesional de los trabajadores garantiza la calidad del servicio que brinda el policlínico					
<b>DIMENSIÓN III: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>						
12	Los niveles de eficiencia de los trabajadores permiten que el policlínico logre alcanzar sus objetivos institucionales					
14	La eficiencia de los trabajadores demostrado en sus labores mejora los niveles de productividad.					
15	La eficacia de los trabajadores en el trabajo que realizan permite maximizar los recursos					
16	La eficacia que demuestran los trabajadores garantiza el logro de las metas previstas					
17	La efectividad demostrada por los trabajadores garantiza la mejora de los niveles de productividad					
18	La efectividad es un rasgo distintivo que diferencia al policlínico de otras entidades similares.					

Anexo: 4

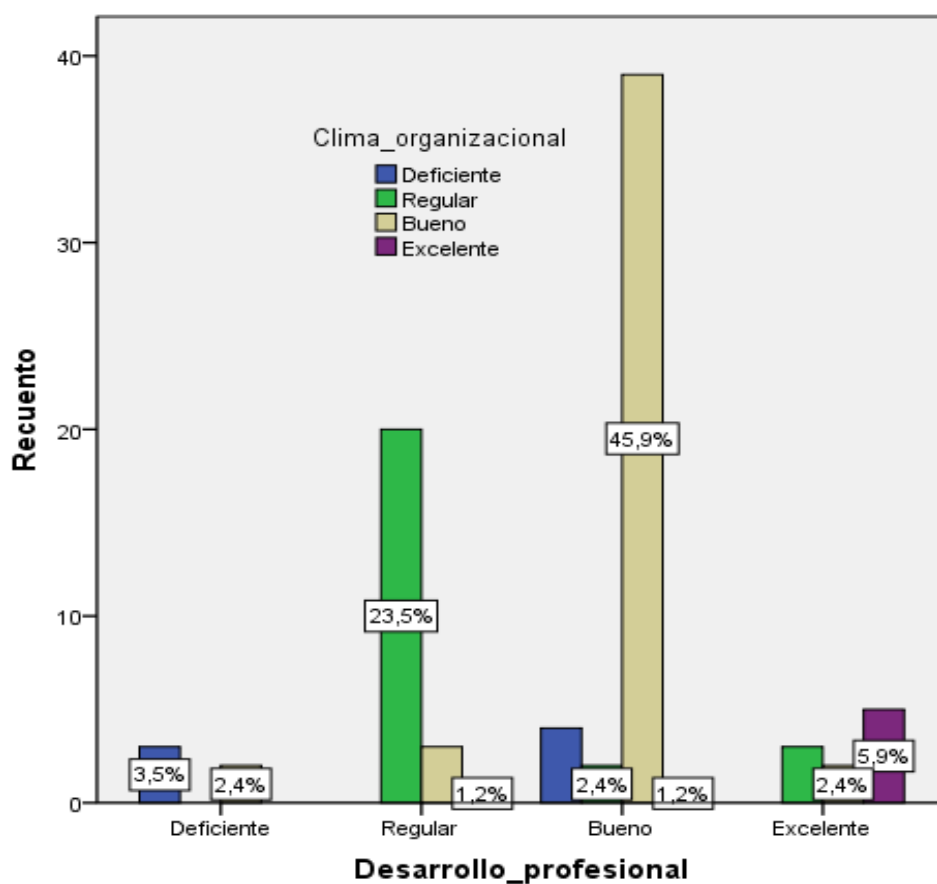
*Resultados entre clima organizacional y satisfacción laboral*



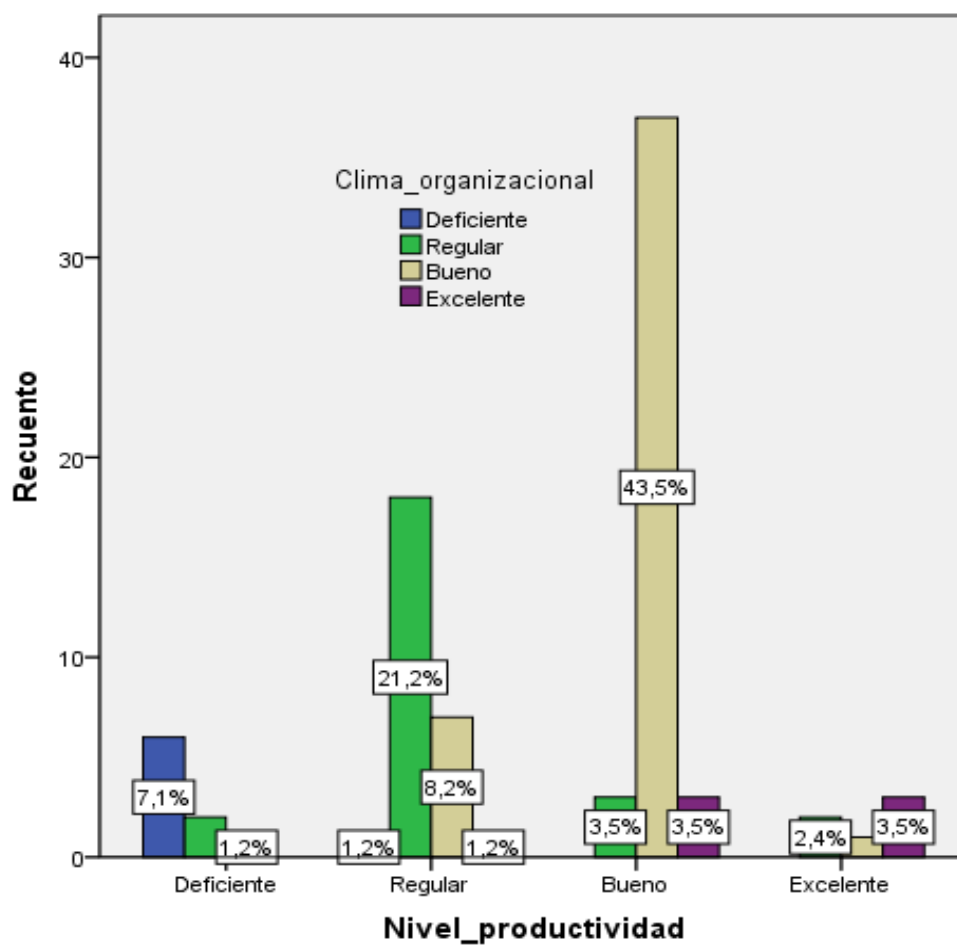
Resultados entre clima organizacional y vínculo afectivo



Resultados entre clima organizacional y desarrollo profesional



Resultados entre clima organizacional y nivel de productividad



## Anexo 5: Ficha técnica de instrumento

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir clima organizacional</i></b>		
Autores	(Iglesias y Salgado, 2019).		
Año de edición	2019		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el clima organizacional.		
Duración	20 minutos		
Dimensiones	Comunicación asertiva Valores institucionales Habilidades sociales		
Adaptado	Br. Ruth Consuelo Herrera Paredes.		
Campo de aplicación	Personal que labora en empresas y organizaciones.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.883		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 18 – 45 puntos Regular : 45 – 60 puntos Bueno : 60 – 75 puntos Excelente : 75 – 90 puntos		



Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir satisfacción laboral</i></b>		
Autores	(Arroyo, 2018)		
Año de edición	2018		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la satisfacción laboral.		
Duración	20 minutos		
Dimensiones	Vínculo afectivo Desarrollo profesional Nivel de productividad		
Adaptado	Br. Ruth Consuelo Herrera Paredes		
Campo de aplicación	Personal que labora en empresas y organizaciones		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.845		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 18 – 45 puntos Regular : 45 – 60 puntos Bueno : 60 – 75 puntos Excelente : 75 – 90 puntos		

## Anexo 6: Certificado de validez de expertos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>								
1	La comunicación asertiva se sustenta en el respeto al usuario	x		x		x		
2	El respeto al usuario es una política institucional	x		x		x		
3	El buen trato al usuario es una consigna entre todos los trabajadores	x		x		x		
4	El buen trato al usuario es una práctica institucional	x		x		x		
5	La calidez comunicativa es lo que caracteriza el servicio que brinda el policlínico	x		x		x		
6	La calidez comunicativa que demuestran los trabajadores diferencia al policlínico de otras entidades	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: VALORES INSTITUCIONALES</b>								
7	La honradez es un valor que es practicada por todos los trabajadores del policlínico	x		x		x		
8	La honradez caracteriza las relaciones interpersonales entre los trabajadores	x		x		x		
9	La confianza es la base en el que descansa los valores institucionales.	x		x		x		
10	La confianza entre todo el personal mejora el clima organizacional	x		x		x		
11	La tolerancia entre todos los trabajadores permite mejorar los niveles de satisfacción laboral	x		x		x		
12	La tolerancia es una práctica muy frecuente entre el personal	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES SOCIALES</b>								
13	La solidaridad entre todos los trabajadores del policlínico es una constante en la institución	x		x		x		
14	La solidaridad con los usuarios se demuestra frecuentemente en todos los servicios que ofrece el policlínico	x		x		x		
15	La empatía de los trabajadores es un indicador de buen trato hacia el usuario	x		x		x		
16	La empatía entre el personal directivo y los trabajadores favorece un clima organizacional acogedor	x		x		x		
17	La veracidad en la comunicación entre los trabajadores fortalece el clima organizacional	x		x		x		
18	La veracidad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores que laboran en el policlínico	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:    MAURO CARRASCO ESPINOZA        DNI: 28264330

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima, 13 de junio de 2022

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



Dr. MAURO CARRASCO ESPINOZA  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
CÓDIGO SUNEDU: 052-006270

Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VÍNCULO AFECTIVO</b>								
1	El vínculo afectivo entre los trabajadores se sustenta en la lealtad	x		x		x		
2	La lealtad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores	x		x		x		
3	Los niveles de identificación de los trabajadores con el policlínico favorecen la satisfacción laboral	x		x		x		
4	La Identificación del personal que labora en el policlínico permite mejor compromiso organizacional	x		x		x		
5	La responsabilidad que demuestran los trabajadores en sus labores mejora la satisfacción laboral	x		x		x		
6	La responsabilidad es uno de los valores que permite mejorar el vínculo afectivo entre los trabajadores	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
7	Las competencias profesionales son promovidas por los directivos que dirigen el policlínico	x		x		x		
8	Las competencias profesionales de los trabajadores es el capital que sostiene el funcionamiento del policlínico	x		x		x		
9	El desarrollo de las capacidades de los trabajadores es una inversión	x		x		x		
10	El desarrollo de las capacidades de los profesionales que laboran en el policlínico es una política institucional	x		x		x		
11	Los trabajadores que laboran en el policlínico poseen un perfil profesional competitivo	x		x		x		
12	El perfil profesional de los trabajadores garantiza la calidad del servicio que brinda el policlínico	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>								
13	Los niveles de eficiencia de los trabajadores permiten que el policlínico logre alcanzar sus objetivos institucionales	x		x		x		
14	La eficiencia de los trabajadores demostrado en sus labores mejora los niveles de productividad.	x		x		x		
15	La eficacia de los trabajadores en el trabajo que realizan permite maximizar los recursos	x		x		x		
16	La eficacia que demuestran los trabajadores garantiza el logro de las metas previstas	x		x		x		
17	La efectividad demostrada por los trabajadores garantiza la mejora de los niveles de productividad	x		x		x		
18	La efectividad es un rasgo distintivo que diferencia al policlínico de otras entidades similares.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:    MAURO CARRASCO ESPINOZA            DNI: 28264330

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 13 de junio de 2022



**Dr. MAURO CARRASCO ESPINOZA**  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
CÓDIGO SUNEDU: 052-086270

-----  
Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
CARRASCO ESPINOZA, MAURO DNI 28264330	<b>LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA</b> Fecha de diploma: 07/12/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
CARRASCO ESPINOZA, MAURO DNI 28264330	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 19/10/1990 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
CARRASCO ESPINOZA, MAURO DNI 28264330	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/12/2010 Fecha egreso: 31/08/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARRASCO ESPINOZA, MAURO DNI 28264330	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>							
1	La comunicación asertiva se sustenta en el respeto al usuario	x		x		x		
2	El respeto al usuario es una política institucional	x		x		x		
3	El buen trato al usuario es una consigna entre todos los trabajadores	x		x		x		
4	El buen trato al usuario es una práctica institucional	x		x		x		
5	La calidez comunicativa es lo que caracteriza el servicio que brinda el policlínico	x		x		x		
6	La calidez comunicativa que demuestran los trabajadores diferencia al policlínico de otras entidades	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: VALORES INSTITUCIONALES</b>							
7	La honradez es un valor que es practicada por todos los trabajadores del policlínico	x		x		x		
8	La honradez caracteriza las relaciones interpersonales entre los trabajadores	x		x		x		
9	La confianza es la base en el que descansa los valores institucionales.	x		x		x		
10	La confianza entre todo el personal mejora el clima organizacional	x		x		x		
11	La tolerancia entre todos los trabajadores permite mejorar los niveles de satisfacción laboral	x		x		x		
12	La tolerancia es una práctica muy frecuente entre el personal	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES SOCIALES</b>							
13	La solidaridad entre todos los trabajadores del policlínico es una constante en la institución	x		x		x		
14	La solidaridad con los usuarios se demuestra frecuentemente en todos los servicios que ofrece el policlínico	x		x		x		
15	La empatía de los trabajadores es un indicador de buen trato hacia el usuario	x		x		x		
16	La empatía entre el personal directivo y los trabajadores favorece un clima organizacional acogedor	x		x		x		
17	La veracidad en la comunicación entre los trabajadores fortalece el clima organizacional	x		x		x		
18	La veracidad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores que laboran en el policlínico	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:   GIDEÓN BELLIDO MIRANDA   DNI: 28216129

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 13 de junio de 2022



Dr. Gideon Bellido Miranda  
C.P.N. 275582

-----  
**Firma del Experto Informante.**



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VÍNCULO AFECTIVO</b>								
1	El vínculo afectivo entre los trabajadores se sustenta en la lealtad	x		x		x		
2	La lealtad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores	x		x		x		
3	Los niveles de identificación de los trabajadores con el policlínico favorecen la satisfacción laboral	x		x		x		
4	La identificación del personal que labora en el policlínico permite mejor compromiso organizacional	x		x		x		
5	La responsabilidad que demuestran los trabajadores en sus labores mejora la satisfacción laboral	x		x		x		
6	La responsabilidad es uno de los valores que permite mejorar el vínculo afectivo entre los trabajadores	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
7	Las competencias profesionales son promovidas por los directivos que dirigen el policlínico	x		x		x		
8	Las competencias profesionales de los trabajadores es el capital que sostiene el funcionamiento del policlínico	x		x		x		
9	El desarrollo de las capacidades de los trabajadores es una inversión	x		x		x		
10	El desarrollo de las capacidades de los profesionales que laboran en el policlínico es una política institucional	x		x		x		
11	Los trabajadores que laboran en el policlínico poseen un perfil profesional competitivo	x		x		x		
12	El perfil profesional de los trabajadores garantiza la calidad del servicio que brinda el policlínico	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>								
13	Los niveles de eficiencia de los trabajadores permiten que el policlínico logre alcanzar sus objetivos institucionales	x		x		x		
14	La eficiencia de los trabajadores demostrado en sus labores mejora los niveles de productividad.	x		x		x		
15	La eficacia de los trabajadores en el trabajo que realizan permite maximizar los recursos	x		x		x		
16	La eficacia que demuestran los trabajadores garantiza el logro de las metas previstas	x		x		x		
17	La efectividad demostrada por los trabajadores garantiza la mejora de los niveles de productividad	x		x		x		
18	La efectividad es un rasgo distintivo que diferencia al policlínico de otras entidades similares.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:   GIDEÓN BELLIDO           DNI: 28216129

Especialidad del validador:

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 13 de junio de 2022



Dr. Gideón Bellido Miroslav  
C.P.N. 375503

---

Firma del Experto Informante.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BELLIDO MIRANDA, GIDEON DNI 28216129	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 25/01/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BELLIDO MIRANDA, GIDEON DNI 28216129	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BELLIDO MIRANDA, GIDEON DNI 28216129	<b>DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 27/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 28/05/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>							
1	La comunicación asertiva se sustenta en el respeto al usuario	X		X		X		
2	El respeto al usuario es una política institucional	X		X		X		
3	El buen trato al usuario es una consigna entre todos los trabajadores	X		X		X		
4	El buen trato al usuario es una práctica institucional	X		X		X		
5	La calidez comunicativa es lo que caracteriza el servicio que brinda el policlínico	X		X		X		
6	La calidez comunicativa que demuestran los trabajadores diferencia al policlínico de otras entidades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: VALORES INSTITUCIONALES</b>							
7	La honradez es un valor que es practicada por todos los trabajadores del policlínico	X		X		X		
8	La honradez caracteriza las relaciones interpersonales entre los trabajadores	X		X		X		
9	La confianza es la base en el que descansa los valores institucionales.	X		X		X		
10	La confianza entre todo el personal mejora el clima organizacional	X		X		X		
11	La tolerancia entre todos los trabajadores permite mejorar los niveles de satisfacción laboral	X		X		X		
12	La tolerancia es una práctica muy frecuente entre el personal	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES SOCIALES</b>							
13	La solidaridad entre todos los trabajadores del policlínico es una constante en la institución	X		X		X		
14	La solidaridad con los usuarios se demuestra frecuentemente en todos los servicios que ofrece el policlínico	X		X		X		
15	La empatía de los trabajadores es un indicador de buen trato hacia el usuario	X		X		X		
16	La empatía entre el personal directivo y los trabajadores favorece un clima organizacional acogedor	X		X		X		
17	La veracidad en la comunicación entre los trabajadores fortalece el clima organizacional	X		X		X		
18	La veracidad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores que laboran en el policlínico	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable             Aplicable después de corregir             No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:    EDWIN HUARANCCA ROJAS            DNI: 28237903

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 13 de junio de 2022



Dr. Edwin Huarancca Rojas  
Cód. SUNEDU: 66093  
Reg. UNE: 3844

-----  
Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VÍNCULO AFECTIVO</b>								
1	El vínculo afectivo entre los trabajadores se sustenta en la lealtad	X		X		X		
2	La lealtad es un valor que es practicado por la mayoría de los trabajadores	X		X		X		
3	Los niveles de identificación de los trabajadores con el policlínico favorecen la satisfacción laboral	X		X		X		
4	La identificación del personal que labora en el policlínico permite mejor compromiso organizacional	X		X		X		
5	La responsabilidad que demuestran los trabajadores en sus labores mejora la satisfacción laboral	X		X		X		
6	La responsabilidad es uno de los valores que permite mejorar el vínculo afectivo entre los trabajadores	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
7	Las competencias profesionales son promovidas por los directivos que dirigen el policlínico	X		X		X		
8	Las competencias profesionales de los trabajadores es el capital que sostiene el funcionamiento del policlínico	X		X		X		
9	El desarrollo de las capacidades de los trabajadores es una inversión	X		X		X		
10	El desarrollo de las capacidades de los profesionales que laboran en el policlínico es una política institucional	X		X		X		
11	Los trabajadores que laboran en el policlínico poseen un perfil profesional competitivo	X		X		X		
12	El perfil profesional de los trabajadores garantiza la calidad del servicio que brinda el policlínico	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>								
13	Los niveles de eficiencia de los trabajadores permiten que el policlínico logre alcanzar sus objetivos institucionales	X		X		X		
14	La eficiencia de los trabajadores demostrado en sus labores mejora los niveles de productividad.	X		X		X		
15	La eficacia de los trabajadores en el trabajo que realizan permite maximizar los recursos	X		X		X		
16	La eficacia que demuestran los trabajadores garantiza el logro de las metas previstas	X		X		X		
17	La efectividad demostrada por los trabajadores garantiza la mejora de los niveles de productividad	X		X		X		
18	La efectividad es un rasgo distintivo que diferencia al policlínico de otras entidades similares.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir            No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:   EDWIN HUARANCCA ROJAS           DNI: 28237903

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medirla dimensión

Lima, 13 de junio de 2022


Dr. Edwin Huarancca Rojas  
Cód. SUNEDU: 66093  
Reg. UNE: 3844

-----  
Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 30/04/2001 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>MAGISTER EN EDUCACION</b> CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/06/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA</b> ESPECIALIDAD EN MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 29/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>LICENCIADO EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 24/08/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b> MENCION: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 20/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/03/2009 Fecha egreso: 04/11/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
HUARANCCA ROJAS, EDWIN DNI 28237903	<b>MAESTRO/MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN GESTION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 21/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/03/2012 Fecha egreso: 31/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>



## Anexo 7: Base de datos del desarrollo de la investigación

MATRIZ - ÍTEM TOTAL																		MATRIZ - ÍTEM TOTAL																											
INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL																		INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL																											
N° DE PARTICIPANTES	COMUNICACIÓN ASERTIVA						Σ	VALORES INSTITUCIONALES					Σ	HABILIDADES SOCIALES					Σ	TOTAL	N° DE PARTICIPANTES	VINCULO AFECTIVO						Σ	DESARROLLO PROFESIONAL					Σ	NIVEL DE PRODUCTIVIDAD					Σ	TOTAL				
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11		12	13	14	15	16				17	18	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13	14			15	16	17	18
1	3	5	2	3	2	5	20	3	3	3	3	5	5	22	3	2	3	2	2	3	15	57	1	3	5	2	3	2	5	20	3	3	5	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	15	61
2	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	4	26	62	2	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	2	24	60
3	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53	3	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53
4	3	3	4	3	3	5	21	3	2	3	3	5	5	21	3	2	3	3	2	3	16	58	4	3	3	2	3	3	5	19	3	2	5	5	5	5	25	3	2	3	3	2	3	16	60
5	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64	5	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64	
6	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	63	6	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
7	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	57	7	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	5	19	53	
8	3	3	3	5	5	5	24	3	2	3	1	5	1	15	3	3	4	3	3	3	19	58	8	3	3	3	5	5	5	24	3	2	5	1	5	1	17	3	3	4	3	3	3	19	60
9	3	3	1	3	3	1	14	2	3	3	3	5	5	21	5	1	3	3	1	3	16	51	9	3	3	1	3	3	1	14	2	3	5	5	5	5	25	5	1	3	3	1	3	16	55
10	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59	10	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59
11	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	63	11	3	2	2	3	2	2	14	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	55
12	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	4	17	53	12	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	2	15	49
13	3	4	5	3	5	5	25	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	60	13	3	2	5	3	5	5	23	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	58
14	3	3	4	4	3	4	21	3	3	2	3	1	5	17	3	2	4	3	2	3	17	55	14	3	3	2	4	3	2	17	3	3	2	5	1	5	19	3	2	4	3	2	3	17	53
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65	
16	3	5	2	3	2	5	20	3	3	3	3	5	5	22	3	2	3	2	2	3	15	57	16	3	5	2	3	2	5	20	3	3	5	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	15	61
17	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	3	4	4	26	62	17	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	2	24	60	
18	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53	18	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53
19	3	3	2	3	3	5	19	3	2	3	3	5	5	21	3	2	3	3	2	3	16	56	19	3	3	2	3	3	5	19	3	2	5	5	5	5	25	3	2	3	3	2	3	16	60
20	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64	20	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
21	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61	21	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
22	3	2	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	55	22	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	53
23	3	3	3	5	5	5	24	3	2	3	1	5	1	15	3	3	4	3	3	3	19	58	23	3	3	3	5	5	5	24	3	2	5	1	5	1	17	3	3	4	3	3	3	19	60
24	3	3	1	3	3	1	14	2	3	3	3	5	5	21	5	1	3	3	1	3	16	51	24	3	3	1	3	3	1	14	2	3	5	5	5	5	25	5	1	3	3	1	3	16	55
25	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59	25	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59
26	3	2	4	3	4	4	20	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	61	26	3	2	2	3	2	2	14	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	55
27	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	4	17	53	27	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	2	15	49
28	3	2	5	3	5	5	23	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	58	28	3	2	5	3	5	5	23	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	58
29	3	3	4	4	3	4	21	3	3	2	3	1	5	17	3	2	4	3	2	3	17	55	29	3	3	2	4	3	2	17	3	3	2	5	1	5	19	3	2	4	3	2	3	17	53
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65	
31	3	5	4	3	4	5	24	3	3	3	3	5	5	22	3	2	3	2	2	3	15	61	31	3	5	2	3	2	5	20	3	3	5	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	15	61
32	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	4	26	62	32	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	2	24	60
33	3	2	5	5	5	4	24	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	55	33	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53
34	3	3	4	3	3	5	21	3	2	3	3	5	5	21	3	2	3	3	2	3	16	58	34	3	3	2	3	3	5	19	3	2	5	5	5	5	25	3	2	3	3	2	3	16	60
35	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64	35	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
36	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61	36	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
37	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	53	37	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	53
38	3	3	3	5	5	5	24	3	2	3	1	5	1	15	3	3	4	3	3	3	19	58	38	3	3	3	5	5	5	24	3	2	5	1	5	1	17	3	3	4	3	3	3	19	60
39	3	3	1	3	3	1	14	2	3	3	3	5	5	21	5	1	3	3	1	3	16	51	39	3	3	1	3	3	1	14	2	3	5	5	5	5	25	5	1	3	3	1	3	16	55
40	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59	40	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL																						
41	3	4	4	3	2	2	18	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	59
42	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	4	17	53
43	3	4	5	3	5	5	25	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	60
44	3	3	4	4	3	2	19	3	3	2	3	1	5	17	3	2	4	3	2	3	17	53
45	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65
46	3	5	4	3	2	5	22	3	3	3	3	5	5	22	3	2	3	2	2	3	15	59
47	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	4	26	62
48	3	4	5	5	5	2	24	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	55
49	3	3	4	3	3	5	21	3	2	3	3	5	5	21	3	2	3	3	2	3	16	58
50	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
51	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
52	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	55
53	3	3	3	5	5	5	24	3	2	3	1	5	1	15	3	3	4	3	3	3	19	58
54	3	3	1	3	3	1	14	2	3	3	3	5	5	21	5	1	3	3	1	3	16	51
55	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59
56	3	4	4	3	2	2	18	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	59
57	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	4	17	53
58	3	4	5	3	5	5	25	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	60
59	3	3	4	4	3	2	19	3	3	2	3	1	5	17	3	2	4	3	2	3	17	53
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65
61	3	5	4	3	2	5	22	3	3	3	3	5	5	22	3	2	3	2	2	3	15	59
62	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	4	26	62
63	3	4	5	5	5	2	24	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	55
64	3	3	4	3	3	5	21	3	2	3	3	5	5	21	3	2	3	3	2	3	16	58
65	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
66	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
67	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	55
68	3	3	3	5	5	5	24	3	2	3	1	5	1	15	3	3	4	3	3	3	19	58
69	3	3	1	3	3	1	14	2	3	3	3	5	5	21	5	1	3	3	1	3	16	51
70	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59
71	3	4	4	3	2	2	18	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	59
72	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	4	17	53
73	3	4	5	3	5	5	25	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	60
74	3	3	4	4	3	2	19	3	3	2	3	1	5	17	3	2	4	3	2	3	17	53
75	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65
76	3	5	4	3	2	5	22	3	3	3	3	5	5	22	3	2	3	2	2	3	15	59
77	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	4	26	62
78	3	4	5	5	5	2	24	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	55
79	3	3	4	3	3	5	21	3	2	3	3	5	5	21	3	2	3	3	2	3	16	58
80	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
81	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
82	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	55
83	3	3	3	5	5	5	24	3	2	3	1	5	1	15	3	3	4	3	3	3	19	58
84	3	3	1	3	3	1	14	2	3	3	3	5	5	21	5	1	3	3	1	3	16	51
85	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL																						
41	3	2	2	3	2	2	14	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	55
42	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	2	15	49
43	3	2	5	3	5	5	23	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	58
44	3	3	2	4	3	2	17	3	3	2	5	1	5	19	3	2	4	3	2	3	17	53
45	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65
46	3	5	2	3	2	5	20	3	3	5	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	15	61
47	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	2	24	60
48	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53
49	3	3	2	3	3	5	19	3	2	5	5	5	5	25	3	2	3	3	2	3	16	60
50	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
51	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
52	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	53
53	3	3	3	5	5	5	24	3	2	5	1	5	1	17	3	3	4	3	3	3	19	60
54	3	3	1	3	3	1	14	2	3	5	5	5	5	25	5	1	3	3	1	3	16	55
55	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59
56	3	2	2	3	2	2	14	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	55
57	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	2	15	49
58	3	2	5	3	5	5	23	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	58
59	3	3	2	4	3	2	17	3	3	2	5	1	5	19	3	2	4	3	2	3	17	53
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65
61	3	5	2	3	2	5	20	3	3	5	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	15	61
62	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	2	24	60
63	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15	53
64	3	3	2	3	3	5	19	3	2	5	5	5	5	25	3	2	3	3	2	3	16	60
65	3	3	3	3	3	3	18	5	5	3	4	3	4	24	5	5	3	3	3	3	22	64
66	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	5	5	3	25	61
67	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	5	19	53
68	3	3	3	5	5	5	24	3	2	5	1	5	1	17	3	3	4	3	3	3	19	60
69	3	3	1	3	3	1	14	2	3	5	5	5	5	25	5	1	3	3	1	3	16	55
70	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	3	20	2	5	5	3	3	3	21	59
71	3	2	2	3	2	2	14	4	3	3	2	5	1	18	3	2	3	5	5	5	23	55
72	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	4	3	18	2	3	2	3	3	2	15	49
73	3	2	5	3	5	5	23	5	3	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	3	15	58
74	3	3	2	4	3	2	17	3	3	2	5	1	5	19	3	2	4	3	2	3	17	53
75	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	5	5	3	28	65
76	3	5	2	3	2	5	20	3	3	5	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	15	61
77	2	3	3	5	3	4	20	3	3	3	2	3	2	16	5	5	5	3	4	2	24	60
78	3	2	5	5	5	2	22	3	3	3	2											

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, junio 2022

Estimado participante:

El presente documento es para que usted pueda participar en la investigación sobre **“Clima organizacional y Satisfacción Laboral, en un Policlínico de Ate, Lima 2022”** por tal motivo debe llenar el cuestionario, información que se recolectará y que usted brinde en el cuestionario permanecerá anónima no se le enseñará a ninguna persona diferente o institución bajo ninguna circunstancia.

Este cuestionario tiene una serie de afirmaciones referidos a valorar la la satisfacción laboral, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista.

Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor sirva realizar la consulta.

Finalmente, agradezco su participación e interés para el desarrollo de la presente investigación.

-----

Firma

Nombre:

DNI:

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de Julio del 2022

Carta N.º35 / 2022

**Señora**  
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
**Jefa de la Escuela Posgrado**  
Universidad César Vallejo

**Asunto** : Autorización para aplicación de instrumento de investigación



Presente.-

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted y en mérito al documento de la referencia se da respuesta a lo solicitado en relación a la autorización para realizar investigación en el POLICLINICO VICMA el cual dirijo por parte de la alumna Ruth Consuelo Herrera Paredes estudiante del programa de estudios - Maestría de la Unidad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

En tal sentido se autoriza la realización de la investigación sobre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN POLICLINICO DE ATE" a la alumna en mención.

Atentamente,

  
  
Mayda Esther Victoria Mace  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 53060

RHM/ihmm  
C.c Archivo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Policlínico de Ate, Lima 2022", cuyo autor es HERRERA PAREDES RUTH CONSUELO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO <b>DNI:</b> 06771877 <b>ORCID</b> 0000-0001-8551-5238	Firmado digitalmente por: DDIAZRO16 el 08-10- 2022 10:08:41

Código documento Trilce: TRI - 0433021