



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores  
administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Carrillo Gonzalez, Renzo Aldo (orcid.org/0000-0003-3906-5971)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

*Con todo el amor a mis hijos Ángel y Valentino, por ser las personas que cambiaron mi vida, mi tiempo y mi forma de pensar y cada vez que los veo motivan mi pensamiento, mi actuar y mis ganas de salir adelante.*

### **Agradecimiento**

*Agradecimiento especial a la Sra. Amira Santa Cruz Benavides por el apoyo brindado y las palabras de motivación.*

*A todos aquellos que en algún momento me apoyaron para el desarrollo de esta investigación.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variable y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV.RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	34
VI.CONCLUSIONES .....	40
VII.RECOMENDACIONES.....	41.
VIII.PROPOSTA.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	50

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Valoración de la dimensión estilo de dirección .....	16
Tabla 2. Categorización de la dimensión estilo de dirección.....	17
Tabla 3. Valoración de la dimensión estructura organizacional.....	18
Tabla 4. Categorización de la dimensión estructura organizacional .....	19
Tabla 5. Valoración de la dimensión cultura de la organización.....	20
Tabla 6. Categorización de la dimensión cultura de la organización .....	21
Tabla 7. Categorización de la variable clima organizacional .....	23
Tabla 8. Valoración de la dimensión satisfacción intrínseca.....	24
Tabla 9. Categorización de la dimensión satisfacción intrínseca.....	25
Tabla 10. Valoración de la dimensión satisfacción extrínseca.....	26
Tabla 11. Categorización de la dimensión satisfacción extrínseca.....	27
Tabla 12. Categorización de la variable satisfacción laboral.....	29
Tabla 13. Estilo de dirección y satisfacción laboral .....	30
Tabla 14. Estructura organizacional y satisfacción laboral .....	31
Tabla 15. Cultura organizacional y satisfacción laboral .....	32
Tabla 16. Clima organizacional y satisfacción laboral.....	33

### **Índice de figuras**

Figura 1. Variable clima organizacional.....	22
Figura 2. Variable satisfacción laboral.....	28

## Resumen

La investigación tiene como objetivo principal determinar la percepción que existe del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

El tipo de investigación usado fue básico cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, correlacional y descriptivo, con una muestra de 102 trabajadores, igual que la población después de aplicar el criterio de inclusión y exclusión.

El clima organizacional presenta una percepción positiva, con un 85% que respondieron con las mayores valoraciones y la satisfacción laboral con un 55% de moderado y 22% negativa, mostrando una percepción moderado negativo por parte de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de Lambayeque. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, presenta una significancia positiva alta según Rho Spearman = 0.819, con una significancia =  $0.000 < 0.05$ , confirmándose la hipótesis alternativa principal, la relación entre estilo de dirección, estructura organizacional y cultura organizacional con la satisfacción laboral, presentan significancia positiva alta, aceptándose la hipótesis alternativa, en las tres relaciones.

El clima organizacional presenta nivel alto, indicando una percepción positiva y la satisfacción laboral presenta nivel medio bajo, indicando una percepción moderada negativa por los trabajadores de la gerencia regional de Lambayeque.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, estilo de dirección, estructura organizacional, cultura organizacional.

### **Abstract**

The main objective of the research is to determine the perception that exists of the organizational climate and the job satisfaction of the administrative workers of a Lambayeque regional management.

The type of research used was basic quantitative, with a non-experimental, cross-sectional, correlational and descriptive design, with a sample of 102 workers, the same as the population after applying the inclusion and exclusion criteria.

The organizational climate presents a positive perception, with 85% responding with the highest ratings and job satisfaction with 55% moderate and 22% negative, showing a moderate negative perception by the administrative workers of the Lambayeque regional management. The relationship between the organizational climate and job satisfaction, presents a high positive significance according to Rho Spearman = 0.819, with a significance = 0.000 < 0.05, confirming the main alternative hypothesis, the relationship between management style, organizational structure and organizational culture with the job satisfaction, present high positive significance, accepting the alternative hypothesis, in the three relationships.

The organizational climate presents a high level, indicating a positive perception, and job satisfaction presents a medium-low level, indicating a moderate negative perception by the workers of the Lambayeque regional management.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, management style, organizational structure, organizational culture.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El servicio adecuado y oportuno en la atención que brinda una Gerencia Regional de Lambayeque hacia sus usuarios, depende del estado de ánimo y estado mental del recurso humano administrativo que trabaja en la organización, la imagen negativa o positiva que los usuarios perciban, dependerá de su personal, por lo que es de importancia estudiar la conexión que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral, teniendo como finalidad generar conocimiento y realizar mejoras en las gestiones actuales y venideras. Estas preocupaciones dentro de las organizaciones públicas o privadas, han traído la realización de múltiples estudios y trabajos que intentan explicar de diversas formas la conexión entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral.

Estudios internacionales, conforme el artículo publicado por Tsui (2021), muestra conexión importante entre el estrés laboral del clima organizacional y el bienestar, además los factores de antecedentes pasados, clima organizacional y estrés laboral, afectan el bienestar del empleado en la industria hotelera en Taiwán durante la Covid19, los investigadores Tentama et al. (2019), en un artículo científico manifiestan que un trabajador contribuye positivamente y de forma voluntaria, porque observa y aprende del buen servicio y ejemplo de su jefe y por las percepciones de vida positivas dentro de la organización, estudio realizado en una universidad de Indonesia, en el artículo publicado por Altuntaş et al (2021) en Turquía, mencionan que existe una conexión importante entre las percepciones de las enfermeras sobre el clima de trabajo ético basado en la responsabilidad social y el comportamiento de ciudadanía organizacional.

Jeon & Choi (2021), realizaron un trabajo en Corea del Sur, donde determinaron que la espiritualidad basada en las religiones y en el lugar del trabajo influye en el compromiso organizacional y la satisfacción con la vida, por lo que recomiendan que las Instituciones deben implementar políticas para ayudar a perseguir el espíritu interior en el trabajo y en la vida personal de los trabajadores, Li et al. (2020) realizaron un trabajo en universidades de los Estados Unidos y Taiwán, encontrando que las agencias de bienestar infantil deben de invertir recursos y realizar esfuerzos en los cambios organizacionales que puedan afectar la satisfacción laboral de los trabajadores como la remuneración, beneficios y



oportunidades de ascensos, y el trabajo de Neale (2020) realizado en Estados Unidos, nos habla de la teoría del clima ético y el impacto de las políticas del secreto salarial, encontrando en su investigación una fuerte conexión directa entre los climas éticos y la satisfacción laboral.

En el contexto latinoamericano tenemos el estudio de Araya (2019), realizado a funcionarios de la salud en Chile, donde llega a la conclusión que un entorno organizacional más alto se asocia con niveles más altos de satisfacción laboral, sus compatriotas Mendoza & Moyano (2019) observaron en trabajadores de la salud que el clima organizacional y la satisfacción laboral impactan directa y positivamente sobre la satisfacción de la vida especialmente entre los trabajadores de 40 a 54 años de edad, concluyendo que la gestión que incrementa positivamente el clima organizacional y satisfacción laboral aumentará el bienestar de los trabajadores.

En México, Pedraza (2018), menciona que el clima organizacional muestra relaciones positivas y de significancia con la satisfacción laboral, recomendando que las organizaciones diseñen e implementen prácticas que mejoren el clima del trabajo por el aporte positivo hacia la satisfacción, Chavarría et al. (2020), encontraron que los factores que afectan directa y positivamente al clima organizacional son la comunicación efectiva, supervisión y satisfacción laboral, siendo esta última la más valorada por los trabajadores, por lo que recomiendan establecer estrategias que eleven el clima organizacional.

En Cuba en el artículo publicado por Tamayo (2020) concluye que el clima, la satisfacción laboral y la comunicación organizacional interna no son estáticos, sino dinámicos, obligando a las organizaciones a estar en constante cambio, buscando la excelencia operacional y competitividad, por lo que recomienda un trabajo serio de la comunicación interna y en el artículo de investigación de Zeta et al. (2020), muestran un trabajo realizado con profesores, personal administrativo y de servicios en un colegio Peruano, obteniendo que el clima organizacional y el liderazgo de servicio se conecta positivamente con la satisfacción laboral.

Trabajos nacionales como los de Dávila (2021), evalúan la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa Industrial, teniendo como resultado que el clima organizacional tiene conexión positiva media e importante

con la variable satisfacción laboral, la tesis de Ríos (2020), aplicado al personal de la dirección de asesoría jurídica de la Policía Nacional del Perú, concluye que existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y Carrasco (2020) en su tesis encontró que los profesionales de la salud de Moyobamba, indican que la cultura organizacional es saludable dentro del hospital, teniendo conexión directa con la satisfacción laboral.

La tesis de Diaz (2020), realizada en el Ministerio público del distrito fiscal de Lambayeque, concluye que la mitad de los trabajadores perciben el clima organizacional favorable y la otra mitad se encuentran insatisfecho en sus centros laborales, mostrando que a mejor clima laboral, mayor será la satisfacción personal, Carrion (2018) considerando la importancia de la municipalidad de Zaña en conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores, desarrollo una tesis, llegando a concluir que para obtener una satisfacción laboral adecuada en la organización debe existir un buen clima organizacional.

El estudio del clima organizacional y su conexión con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque es necesario, ya que las continuas quejas y denuncias por parte de los usuarios, debido a un mal servicio, demora en los trámites documentarios, desinterés y el poco compromiso del personal, deja en evidencia la insatisfacción laboral y presencia de un problema dentro de la Institución, por lo que el presente estudio de investigación se realiza con la finalidad de proporcionar información a los directivos y funcionarios para crear estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales del personal administrativo, favoreciendo el desempeño y la calidad de los servicios ofrecidos por la institución hacia el público usuario, teniendo como objetivo principal determinar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y cinco objetivos específicos que determina la percepción de las dimensiones estilo de dirección, estructura organizacional, cultura organizacional, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, planteándose una hipótesis principal de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y tres hipótesis específicas de relación entre el estilo de dirección, estructura organizacional y cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo abordaremos el marco teórico según investigaciones internacionales, nacionales y locales que se han desarrollado sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, así como el marco conceptual de nuestras variables y sus dimensiones.

En el artículo publicado por Grolleau et al. (2022) nos presentan un estudio sobre el clima de innovación y actitudes de los empleados y sus impactos en la satisfacción laboral, utilizando el modelo, regresión de Tobit a una muestra poblacional de cinco mil setecientos noventa y seis empleados de empresas innovadoras de Francia y como instrumento de recolección de datos se utilizaron encuestas con predictores retrasados, obteniendo como resultado que los empleados de las empresas que participan en innovación, tienen posibilidades altas de reportar una mayor satisfacción laboral.

Vainieri et al. (2021), publicaron un artículo científico sobre la importancia relativa que tienen los factores como la tendencia a la innovación, los términos de trabajo y la inclusión en la satisfacción laboral de las enfermeras y la predisposición de recomendar su lugar de trabajo, realizándose una encuesta de clima organizacional a un número de enfermeras de hospitales Italianos y para investigar los factores que influyen en su satisfacción laboral y la predisposición a recomendar el hospital donde trabajan, realizaron regresiones descriptivas y multinivel, encontrándose que las enfermeras recomiendan hospitales con mayores tendencias de innovación, el estímulo después del fracaso se convierte en el factor más importante asociado con la satisfacción laboral, la inclusión es un factor fundamental en la satisfacción laboral y predisposición a recomendar y finalmente los hospitales propensos a la innovación parecen ser los más atractivos para las enfermeras.

Khadivi et al. (2021), en su artículo de investigación de conexión entre el clima organizacional y el desempeño organizacional, considerando el rol mediador de la satisfacción del personal, aplicado en una muestra de 120 enfermeros de un hospital de Irán, la misma que se calculó por muestreo categórico de razón y tabla de Morgan, utilizando el cuestionario que fue validado y aprobado por conferencistas experimentados y expertos, los datos se analizaron en SPSS y Amos Graphics, los resultados indican, que el clima organizacional y estímulo

organizacional tienen mayor conexión positiva y de significancia con la satisfacción laboral, el estímulo gerencial no tiene una conexión positiva con la relación laboral y el estímulo organizacional determinado por la satisfacción laboral mostraron relación positiva e importante con el desempeño organizacional. Pradoto et al. (2022) en un artículo hablan sobre su estudio de investigación del estrés laboral y el clima organizacional y su impacto en el desempeño de los empleados de la micro, pequeña y mediana empresa en Indonesia en plena pandemia del Covid19, utilizaron un muestreo intencional y la ecuación de Slovin en noventa y cinco empleados en finanzas, marketing y reestructuración empresarial, donde encontró que el estrés laboral tenía un impacto negativo en el desempeño de los empleados y que el ambiente organizacional tenía un impacto positivo y significativo en el desempeño y concluyó que a menor nivel de estrés, mejor desempeño del empleado y mayor número de empleados y viceversa, el ambiente organizacional también tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados.

En el artículo publicado por los investigadores Petcu et al. (2021) donde evalúan la satisfacción laboral en condiciones de teletrabajo en áreas decisivas, esto a consecuencia de la separación del lugar de trabajo habitual por la Pandemia Covid19, para lo cual redactaron un cuestionario de opinión y se distribuyó en línea de manera aleatoria a trescientos treinta y ocho trabajadores de algunas entidades en Rumania, los datos se procesaron utilizando el análisis de correlación y regresión, mostrando que la satisfacción laboral en el teletrabajo está asociada a superiores destrezas, libertad y un clima organizacional propicio, pero también con un nivel superior de agotamiento emocional, suscitado por el ingreso persistente al trabajo, tal como la falta de relaciones interpersonales y asesoramiento.

Fischer & Riedl (2022) en su artículo de investigación sobre los efectos positivos y negativos de un clima organizacional de innovación desde una perspectiva de estrés digital, aplicado de manera masiva mediante una encuesta en línea a mil ciento quince personas en Alemania, obteniendo como resultado que un clima organizacional de innovación crea incertidumbre en los individuos por el cambio tecnológico, pero también reduce la percepción de falta de confiabilidad tecnológico ya que impulsa un ambiente de apoyo mutuo, por lo tanto las

iniciativas de innovación deben equilibrar los requerimientos organizacional e individuales para mantenerse o volverse más competitivos.

El artículo publicado por Charoensukmongkol & Phungsoonthorn (2022) de un trabajo de investigación sobre el efecto del conocimiento cultural de los directivos en los climas adecuados a la diversidad racial y a la discriminación percibida de los trabajadores migrantes, así mismo la investigación analiza el efecto de la discriminación percibida en la satisfacción laboral y la intención de alternancia de los trabajadores migrantes, el estudio se aplicó a 650 trabajadores migrantes de dos fábricas en Tailandia, los datos se analizaron utilizando el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales, donde se muestra un resultado de efecto positivo en la gestión del conocimiento cultural y la percepción en los climas favorables a la diversidad, por otro lado la discriminación percibida se asocia negativa e importantemente con los climas favorables a la diversidad racial, lo que nos da a entender que el conocimiento cultural de la alta dirección no es condición suficiente para que las empresas afronten con éxito la discriminación en el centro de trabajo.

Soparidah et al. (2021), publicaron un artículo donde analizan el efecto directo del clima organizacional, gestión de instalación e infraestructura y comportamiento de la ciudadanía organizacional en la satisfacción docente productivo, mediante una encuesta realizada a 270 pedagogos productivos en Indonesia, bajo una óptica cuantitativo y utilizando el análisis de ruta para la observación de los datos obtenidos, encontrándose que no existe un dominio directo del clima organizacional, gestión de las instalaciones e infraestructura en la satisfacción laboral de los pedagogos, sin embargo si hay un dominio directo del comportamiento de la ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los pedagogos productivos.

En un artículo de investigación de Rožman & Štrukelj (2021), publicaron su trabajo sobre la importancia de los componentes del clima organizacional seleccionado de manera global y su impacto en el compromiso laboral de los trabajadores de 626 organizaciones medianas en Eslovenia, basándose en una investigación cuantitativa de análisis factorial exploratorio y regresión lineal simple y con los resultados obtenidos se confirma que los componentes del clima organizacional liderazgo, conexión con los trabajadores, compromiso de los trabajadores,

satisfacción de los trabajadores y motivación de los trabajadores presentan un impacto positivo significativo en el compromiso laboral en las organizaciones y estas deben considerar la importancia de estos componentes del clima organizacional para mejorar el compromiso y desempeño laboral.

Hefny (2021) publicó en un artículo científico el rol moderador del clima ético entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como la satisfacción laboral y la intención de rotación, para lo cual elaboró un cuestionario y aplicó una encuesta a Ciento cuarenta y siete trabajadores de agencias de viajes en Egipto, encontrando como resultado que existe una conexión positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, negativa entre satisfacción laboral e intención de rotación, ambos considerando el clima ético.

En Brasil los investigadores Yamassake et al (2021) publicaron un artículo científico sobre la conexión entre la satisfacción laboral de un grupo de enfermeras y el clima organizacional de un hospital universitario, utilizando un estudio cuantitativo, transversal y aplicando un cuestionario de satisfacción laboral, así como un cuestionario sociodemográfico y profesional en una escala de clima organizacional para instituciones de la salud, encuestándose a 226 enfermeras, teniendo como consecuencia un concepto complejo sobre la conexión entre satisfacción laboral y clima organizacional, ya que se asocia a la pericia de cada persona, concluyendo que a mayor puntaje de clima organizacional, mayor puntaje de satisfacción laboral, existiendo correlación entre ambas.

En su artículo científico publicado por Bazalar & Choquehuanca (2020), sobre la conexión que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional del Callao, para lo cual utilizaron como instrumento un cuestionario, los mismos que fueron validados por expertos y la confiabilidad del alfa del Cronbach, encuestándose a 101 trabajadores utilizando la herramienta digital docs: Google y los datos se procesaron con el software SPSS versión 25, como resultado se prueba que existe una conexión importante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como, las dimensiones del clima, estructura, Liderazgo y motivación con la satisfacción laboral.

Saldaña (2021), en su tesis donde busca determinar la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una organización del estado de Lima Metropolitana, utilizando un enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, con una muestra de ciento cuarenta trabajadores, de los cuales el 32.9% fueron mujeres y el 67.1% fueron hombres, además el 49.3% pertenecen al rango de edad de veintiuno a treinta y tres años, el 33.6% al rango de treinta y cuatro a cuarenta y seis años y el 17.1% al rango de cuarenta y siete a sesenta años, usando como herramienta la escala de clima organizacional y satisfacción laboral, obteniendo una correlación positiva importante entre las variables de estudio, es decir a una percepción superior del clima organizacional, existe una mayor satisfacción laboral.

En la tesis de Ruiz (2021), investiga la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Trujillo, utilizando una investigación cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, con una encuesta realizada a 26 personas, utilizando como instrumento un cuestionario validado y estructurado tipo escala de Likert, teniendo como resultado un coeficiente de relación de 0.732 y significancia de 0.00, lo que confirma una conexión positiva alta entre las variables en los trabajadores, concluyendo que existe conexión positiva alta entre el clima organizacional y satisfacción laboral y además cualquier cambio que sientan los trabajadores en el clima organizacional, afectara la satisfacción laboral.

El marco conceptual de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, así como sus respectivas dimensiones, son explicadas por múltiples autores como:

Sandoval (2004), manifiesta que el clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los componentes de la organización e incorpora la estructura, comunicación, estilo de liderazgo y recompensa y estos influyen directamente en el comportamiento y desempeño de los individuos de la organización, así mismo, indica que el clima se refiere a las características del ambiente de trabajo, los que son percibidos directa o indirectamente por los trabajadores, teniendo efectos en el comportamiento laboral y el sistema organizacional, por lo tanto, estas peculiaridades de la organización son referentemente duraderos en el tiempo, se

diferencia de otra organización y de una área a otra dentro de la misma Institución.

Chiavenato (2011), el clima organizacional manifiesta el ambiente interno entre los componentes de la organización y mantiene una conexión con la clase de motivación existente, describiéndose como la peculiaridad o propiedad del ambiente organizacional que distinguen o experimentan sus integrantes y que contribuye en su conducta, refiriéndose exclusivamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, refiriéndose a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus integrantes. El clima organizacional es favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral y cuando estas necesidades se ven afectadas el clima es desfavorable, por lo tanto, el clima organizacional influye en el estado emocional de las personas y a la vez es influenciada por ellos, existiendo una realimentación recíproca entre el estado emocional de las personas y el clima organizacional.

Orellana (2019), define el clima organizacional como el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una organización y que se concreta en las actitudes que tienen para asociarse entre sí, donde los trabajadores, por una parte, deben tener el ambiente suficiente para erigir prácticas amenas de trabajo y por otro lado la organización debe reforzar estos espacios aportando con incentivos, beneficios y prácticas únicas de su cultura organizacional, logrando construir una organización más satisfecha, en consecuencia será más competitiva en el mercado.

Bustamante et al. (2018), citan autores que explican las dimensiones del clima organizacional como Litwin y Stringer (1968), quienes describen al clima organizacional como un conjunto de características que describen a una organización, la diferencia de otra e incide en el comportamiento de las personas y se determina por medio de percepciones y plantea nueve (09) dimensiones como estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad y Likert (1976), determinan ocho dimensiones sobre un conjunto medible del ambiente que directa o indirectamente influyen en la conducta de los individuos, siendo estas, métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación, naturaleza



de los procesos de influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetivos y de las directrices, proceso de control y objetivos de resultados y de perfeccionamiento.

Otros autores citados por Bustamante et al. (2018), que han trabajado instrumentos de medición del clima organizacional analizando diversas dimensiones son Steers (1977), que plantea once dimensiones como estructura organizacional, refuerzo, centralización del poder, posibilidad de cumplimiento, formación y desarrollo, seguridad contra riesgo, apertura contra rigidez, estatus y moral, reconocimiento y retroalimentación, competencia, flexibilidad organizacional; Gavin (1975), con seis dimensiones como estructura organizacional, obstáculo, recompensa, espíritu de trabajo, confiabilidad y consideración de parte de los administradores y riesgos y desafíos; Newman (1977), quien plantea diez dimensiones como estilo de supervisión, característica de la tarea, relación desempeño recompensa, motivación laboral, equipo y distribución de personas y materiales, entrenamiento, política sobre toma de decisiones, espacio de trabajo, presión para producir, responsabilidad e importancia del trabajo y Jones y James (1979), que plantean dimensiones como características de trabajo y rol, características de liderazgo, característica de grupo de trabajo y características de la organización.

Boada (2019), define la satisfacción laboral como la propensión frente al trabajo, basado en la confianza, creencias y valores positivos, las cuales fueron motivados por la rutina laboral, de la misma manera nos propone la teoría bifactorial, la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es el resultado de los factores intrínsecos, los que se asocian con la naturaleza de las actividades laborales que realizan, involucrando sentimientos asociados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización, como el reconocimiento, promoción e independencia laboral y logros y los factores extrínsecos, los que no se asocian con la naturaleza del trabajo, ya que no provocan satisfacción, pero evitan la insatisfacción en el trabajo, algunos de estos factores son, sueldo y beneficios, políticas de la empresa, conexión entre compañeros y ambiente físico.

Dieguez (2018), menciona que la satisfacción laboral, se define considerando diferentes variables, puede ser bajo un enfoque profesional, analizando la respuesta de los trabajadores de cara a las funciones que realizan, su nivel y

puesto profesional o más personal, analizando las relaciones que forman u obtienen en su ambiente de trabajo con sus compañeros; también define la satisfacción laboral como el nivel de complacencia que los trabajadores tienen con su actual puesto de trabajo y por lo tanto es esencial para la retención de talento por parte de las organizaciones.

Salazar (2018), en su tesis para conceptualizar la satisfacción laboral considera la satisfacción laboral como una percepción positiva sobre el trabajo propio, que surge de la apreciación de sus características, como pauta menciona si un trabajador con alta satisfacción en el trabajo, presentara sentimientos positivos, sucediendo todo lo contrario en un trabajador insatisfecho, otro punto de vista muestra la satisfacción como una variable de postura que refleja las percepciones de los trabajadores respecto a sus empleos en general, percepción que puede ser una señal del grado en que las personas les gusta su trabajo, también describe que la satisfacción laboral representa una interacción entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, buscando una conexión entre lo que los trabajadores pretenden de su trabajo y lo que los trabajadores perciben que se les da.

### III. METODOLOGÍA

En este capítulo se abordó la metodología que se utilizó en la presente investigación aplicado a una muestra del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de Investigación:** Según Nieto (2018), el tipo de investigación tiene importancia en la investigación científica, teniendo investigación básica, la misma que comprende investigación exploratoria, descriptiva, explicativa y predictiva e investigación aplicada que comprenden la operativa y sustantiva.

La investigación básica nos conduce a un conjunto de respuestas probables, orientadas a responder interrogantes, que son parte del saber universal, bienestar social y modo de vida.

El tipo de investigación que se utilizó es básica, cuantitativa, ya que utilizara la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el propósito de disponer pautas de comportamiento y probar teorías.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Según Hernández et al. (2014), el diseño es un plan o estrategia que elaboramos para obtener información que se necesite en una investigación y responder al planteamiento.

El diseño fue no experimental, transversal, correlacional y descriptivo, donde no se manipulará deliberadamente las variables y solo se observará los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos, es decir que será un estudio en los que no hacemos variar intencionalmente las variables independientes para observar su efecto sobre otras.

#### 3.2. Variable y operacionalización

Se estudió dos variables, una independiente que es el clima organizacional y otra dependiente que es la satisfacción laboral.

- **Definición conceptual:** Orellana (2019), define el clima organizacional como el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una organización y que se concreta en las actitudes que tienen para asociarse

entre sí, donde los trabajadores, por una parte, deben tener el espacio suficiente para construir prácticas amenas de trabajo y por otro lado la organización debe fortalecer estos espacios aportando con incentivos, beneficios y prácticas propias de su cultura organizacional, Boada (2019), define la satisfacción laboral como la propensión frente al trabajo, basado en la confianza, creencias y valores positivos, las cuales fueron motivados por la rutina laboral y además propone la teoría bifactorial, la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es el resultado de los factores intrínsecos y extrínsecos.

- **Definición operacional:** Es un análisis que se realizó mediante un cuestionario que se dirigió al personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque.
- **Indicadores:** Para medir las características de la variable clima organizacional se evaluó 03 dimensiones como estilo de dirección, estructura organizacional y cultura de la organización, con 4, 3 y 3 indicadores respectivamente y Para medir las características de la variable satisfacción laboral se evaluó 02 dimensiones que son intrínsecas y extrínsecas, con 3 y 4 indicadores respectivamente.
- **Escala de medición:** La escala que se utilizó fue ordinal (Likert).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** Según Arias et al. (2016), define la población como un conjunto de casos, definido, limitado y accesible y no necesariamente se refiere a humanos, sino que pueden ser animales, objetivos, familias, organizaciones, etc.

La población se conformó por todo el personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque y que están comprendidos bajo el régimen laboral CAS, ley 276 y ley 728 en un total de 135 servidores públicos.

- **Criterio de Inclusión:** Se consideró el tiempo de servicio mayor a un año.
- **Criterio de Exclusión:** Se consideró a los trabajadores con menos de un año laborando y a los que se encuentran realizando trabajo remoto por la pandemia COVID19.

**3.3.2. Muestra:** Según Condori (2020), considero la muestra como una parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.

Considerando el criterio de inclusión y exclusión nuestra muestra quedo conformada por 102 personales administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**3.3.3. Muestreo:** Según Jurado (2017), define el muestreo como un conjunto de métodos y procedimientos estadísticos destinados a la selección de una o más muestras, es la técnica seguida para elegir la muestra, siendo el objetivo principal proporcionar procedimientos para la selección de muestras representativas de la población en estudio. La técnica de muestreo en este caso no se aplica, ya que la población es igual que la muestra.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Según Jurado (2017), la unidad de análisis constituye la parte más importante de un estudio estadístico, para lo cual se debe realizar una secuencia de pasos que garantice su representatividad.

En nuestro trabajo se consideró a un trabajador administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque.

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

Hernández et al. (2014), define la tecnica de recoleccion de datos como el instrumento para obtener informacion de la muestra de la poblacion en estudio.

La técnica para la recolección de datos que se empleó en la presente investigación es la encuesta, que está basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas y el instrumento utilizado fue el cuestionario, mediante preguntas a medir de manera personal, a través de medios digitales que permitieron indagar las características, opiniones, costumbres, satisfacción de una muestra de individuos.

### **3.5. Procedimientos**

En la recolección de datos en el transcurso de la investigación se siguió pasos como la anuencia del título de la tesis por parte de la Universidad,

previa solicitud de aprobación de la escuela, se consiguió el permiso para la aplicación del instrumento en la organización, se aplicó el instrumento a la muestra, los mismos que fueron validados por expertos y se aplicó el criterio de inclusión y exclusión, se procesó los datos en los programas operativos Excel y SPSS, se elaboró y analizó los datos estadísticos y contratación de hipótesis y finalmente se redactó el informe de resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y propuesta.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La indagación de los datos se realizó con la ayuda de la estadística descriptiva, las mismas se emplean para explicar variables cuantitativas, se utilizó Excel 2010 para conseguir resultados estadísticos.

Para determinar la correlación entre las variables, y las dimensiones del clima organizacional con la variable satisfacción laboral, se utilizó el programa SPSS y se aplicará la técnica estadística de correlación  $r$  de Spearman y Pearson, de igual forma el coeficiente de alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento.

### **3.7. Aspectos éticos**

El código de Núremberg (1947), presenta los primeros principios básicos de ética en las investigaciones, continuado en la declaración de Helsinki (1964, 2008), el tratado Internacional de derechos civiles y políticos (1966, 1976) y una de las últimas contribuciones a la ética en la investigación, el documento de Belmont (1979).

Los principios publicados por la Universidad César Vallejo (2020) nos permitió alcanzar la independencia, la caridad, la competencia profesional y científica, el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, la integridad humana, la justicia, la libertad, el no daño, la integridad, el respeto a la propiedad intelectual, responsabilidad, transparencia y cautela, así como las normas éticas que se consideran al desarrollar la investigación, el trabajo con las personas, la rendición de cuentas, la publicación de los trabajos una vez finalizados, la política antiplagio, el respeto a los derechos de autor, el personal investigador y las instalaciones y equipos.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación luego de aplicar el cuestionario al personal administrativo de la administración de la región Lambayeque, teniendo en cuenta el propósito general y las tareas específicas, y la hipótesis general y las hipótesis específicas. Para la obtención de los resultados se analizaron las tablas de ranking de variables y dimensiones, agrupando según el nivel de las variables y dimensiones, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y tres dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral.

La escala de valoración de la dimensión estilo de dirección muestra la percepción del personal administrativo, sobre el liderazgo de los responsables de las áreas, de los gerentes y jefes que toman decisiones, su participación oportuna en la solución de conflictos y el trabajo en equipo dentro de la gerencia regional de Lambayeque.

**Tabla 1**

***Valoración de la dimensión estilo de dirección***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	11	1%
Casi nunca	67	7%
A veces	266	26%
Casi siempre	349	34%
Siempre	327	32%
<b>TOTAL</b>	<b>1020</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 1, se aprecia la dimensión estilo de dirección dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un elevado clima organizacional por parte del personal administrativo, ya que más del 60% respondieron positivamente a las valoraciones casi siempre y siempre y solo el 8% lo hicieron de manera negativa a las valoraciones nunca y casi nunca.

La clasificación dimensional del estilo de dirección nos muestra los niveles de percepción del personal administrativo que muestran liderazgo, participación, resolución de conflictos y trabajo en equipo en la administración de la provincia de Lambayeque

**Tabla 2**

***Categorización de la dimensión estilo de dirección***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	10	10%
Nivel Medio	40	39%
Nivel Alto	52	51%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 2, se observa la dimensión estilo de dirección dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un nivel medio y alto, con el 39% y 51% respectivamente, predominando el nivel alto, lo que indica un clima organizacional percibido positivamente y en un nivel bajo solo el 10% de los trabajadores administrativos lo percibe negativamente.



La escala de evaluación de la dimensión estructura organizacional muestra la percepción del personal administrativo, las actividades, las condiciones de trabajo y los impulsos de desarrollo organizacional en la administración regional de Lambayeque

**Tabla 3**

***Valoración de la dimensión estructura organizacional***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Nunca</b>	30	3%
<b>Casi nunca</b>	80	9%
<b>A veces</b>	232	25%
<b>Casi siempre</b>	307	33%
<b>Siempre</b>	269	29%
<b>TOTAL</b>	<b>918</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 3, se aprecia la dimensión estructura organizacional dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un elevado clima organizacional por parte de los trabajadores administrativos, ya que más del 60% respondieron positivamente a las valoraciones casi siempre y siempre y solo el 12% lo hicieron de manera negativa a las valoraciones nunca y casi nunca.

La clasificación del tamaño de la estructura organizacional nos muestra los niveles de percepción del personal administrativo, teniendo en cuenta las operaciones, condiciones de trabajo y diferentes impulsos del desarrollo organizacional en la administración regional de Lambayeque.

**Tabla 4**

***Categorización de la dimensión estructura organizacional***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	11	11%
Nivel Medio	52	51%
Nivel Alto	39	38%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 4, se observa la dimensión estructura organizacional dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un nivel medio y alto, con el 51% y 38% respectivamente, predominando el nivel medio, lo que indica un clima organizacional percibido moderado y en un nivel bajo solo el 11% de los trabajadores administrativos lo percibe negativamente.

La escala de calificación de la dimensión cultura organizacional muestra la percepción de la personalidad, comunicación y motivación del personal administrativo en la administración regional de Lambayeque.

**Tabla 5**

***Valoración de la dimensión cultura organizacional***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Nunca</b>	60	7%
<b>Casi nunca</b>	80	9%
<b>A veces</b>	235	26%
<b>Casi siempre</b>	261	28%
<b>Siempre</b>	282	31%
<b>TOTAL</b>	<b>918</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 5, se aprecia la dimensión cultura de la organización dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un elevado clima organizacional por parte del personal administrativo, ya que el 59% respondieron positivamente a las valoraciones casi siempre y siempre y solo el 16% lo hicieron de manera negativa a las valoraciones nunca y casi nunca.

La clasificación de la dimensión cultura organizacional nos muestra los niveles de percepción del personal administrativo en cuanto a personalidad, comunicación y motivación en la administración regional de Lambayeque.

**Tabla 6**

***Categorización de la dimensión cultura organizacional***

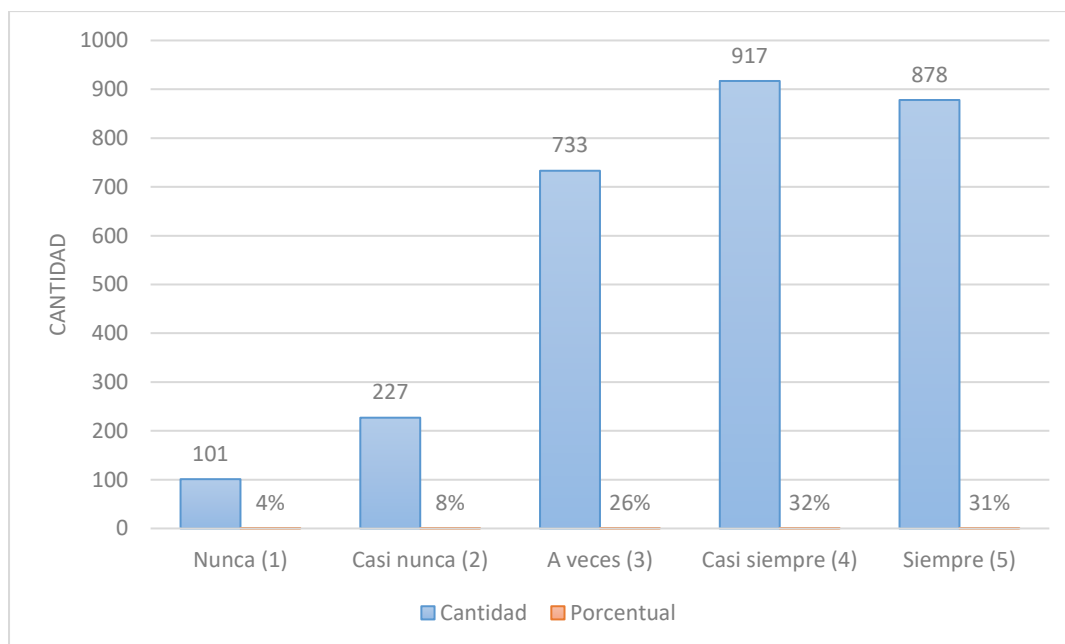
<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	15	15%
Nivel Medio	49	48%
Nivel Alto	38	37%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 6, se observa la dimensión cultura de la organización dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un nivel medio y alto, con el 48% y 37% respectivamente, predominando el nivel medio, lo que indica un clima organizacional percibido moderado y en un nivel bajo el 15% del personal administrativo lo percibe negativamente.

La escala de valoración de la variable clima organizacional muestra la percepción del personal administrativo respecto a la dimensión estilo de liderazgo, estructura organizacional y cultura organizacional en la administración regional de Lambayeque.

**Figura 1**

**Variable Clima organizacional**



**Nota:** En la figura 1, se muestra un clima organizacional bueno dentro de la Gerencia Regional de Lambayeque, ya que más del 85% del personal administrativo han respondido con las mayores valoraciones a los ítems de esta variable y solo un 12% de los ítems fueron respondidos con valoraciones negativas, esto indica una percepción positiva dentro de esta organización por parte de sus colaboradores.

La clasificación de la variable clima organizacional nos muestra los niveles de percepción del personal administrativo en cuanto al estilo de dirección, estructura organizacional y cultura organizacional en la administración regional de Lambayeque

**Tabla 7**

***Categorización de la variable clima organizacional***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	2	2%
Nivel Medio	13	13%
Nivel Alto	87	85%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 7, se observa la variable clima organizacional dentro de la gerencia regional de Lambayeque, donde el 85% de los trabajadores perciben positivamente el clima organizacional, el 13 % lo percibe de manera moderado y solo el 2% lo perciben negativamente. Estos niveles indican que se percibe un buen clima en esta organización.

La satisfacción laboral es la propensión frente al trabajo, que se basa en la confianza, creencias y valores positivos, los cuales son motivados por la rutina laboral y depende del clima organizacional.

La escala de calificación de felicidad interna refleja la percepción de los empleados administrativos sobre la independencia en el trabajo, las oportunidades de progreso y el reconocimiento del trabajo realizado en la administración de la región de Lambayeque.

**Tabla 8**

***Valoración de la dimensión satisfacción intrínseca***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Nunca</b>	58	8%
<b>Casi nunca</b>	59	8%
<b>A veces</b>	170	24%
<b>Casi siempre</b>	236	33%
<b>Siempre</b>	191	27%
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 8, se aprecia la dimensión satisfacción intrínseca dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con una moderada satisfacción laboral por parte del personal administrativo, ya que el 57% respondieron moderadamente a las valoraciones a veces y casi siempre, un 27 % respondió positivamente a la valoración siempre y solo el 16% lo hicieron de manera negativa a las valoraciones nunca y casi nunca.

La clasificación de la dimensión interna de la satisfacción nos muestra los niveles de los empleados administrativos en cuanto a la percepción de independencia en el trabajo, oportunidades de ascenso y reconocimiento al trabajo que han realizado en la administración de la región Lambayeque.

**Tabla 9**

***Categorización de la dimensión satisfacción intrínseca***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	9	9%
Nivel Medio	68	67%
Nivel Alto	25	25%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 9, se observa la dimensión satisfacción intrínseca dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un nivel de valoración medio del 67%, nivel alto con 25% y solo el 9% con un nivel bajo, estos niveles indican que el personal administrativo percibe la satisfacción laboral de manera moderada positiva dentro de su organización.



La escala de calificación de satisfacción externa refleja la percepción del personal administrativo sobre las políticas, salarios y beneficios de la organización, el entorno físico y la calidad de las relaciones interpersonales en el Gobierno Regional de Lambayeque.

**Tabla 10**

***Valoración de la dimensión satisfacción extrínseca***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Nunca</b>	119	11%
<b>Casi nunca</b>	169	15%
<b>A veces</b>	287	26%
<b>Casi siempre</b>	361	32%
<b>Siempre</b>	186	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1122</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 10, se aprecia la dimensión satisfacción extrínseca dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con una moderada satisfacción laboral por parte del personal administrativo, ya que el 58% respondieron moderadamente a las valoraciones a veces y casi siempre, un 17 % respondió positivamente a la valoración siempre y solo el 26% lo hicieron de manera negativa a las valoraciones nunca y casi nunca.

La clasificación de la dimensión externa de la satisfacción nos muestra los niveles de percepción del personal administrativo, teniendo en cuenta las políticas de la organización, los salarios y prestaciones, el entorno físico y la calidad de las relaciones interpersonales en la administración de la región Lambayeque.

**Tabla 11**

***Categorización de la dimensión satisfacción extrínseca***

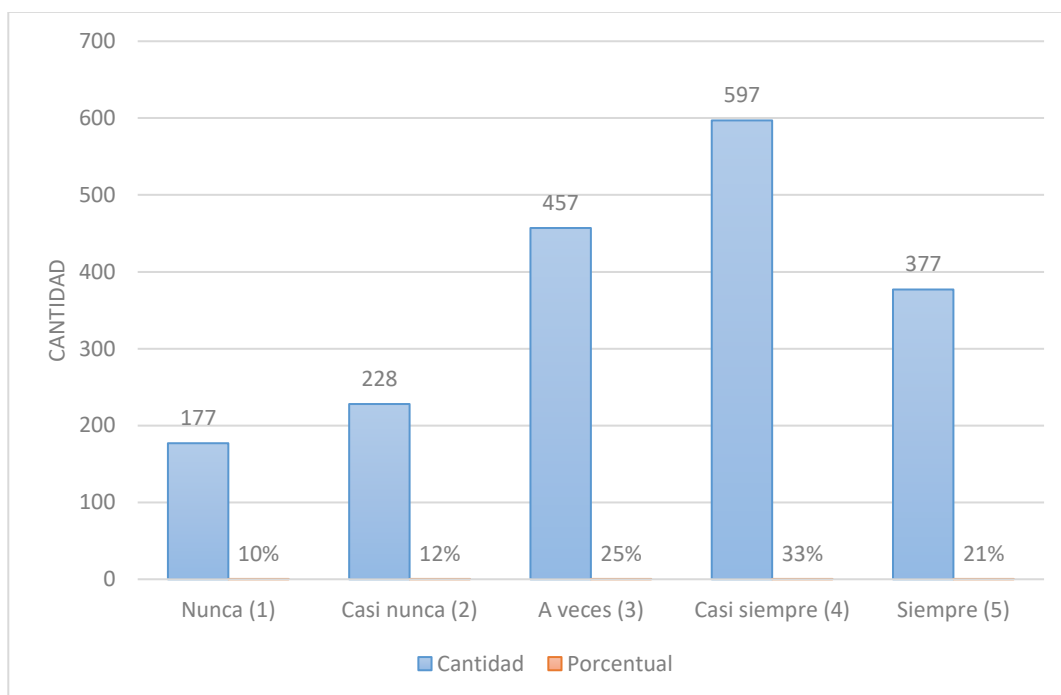
<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	38	37%
Nivel Medio	41	40%
Nivel Alto	23	23%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 9, se observa la dimensión satisfacción extrínseca dentro de la gerencia regional de Lambayeque, con un nivel de valoración medio del 40%, nivel alto con 23% y el 37% con un nivel bajo, estos niveles indican que el personal administrativo percibe la satisfacción laboral de manera moderada negativa dentro de su organización.

La escala de valoración de satisfacción laboral variable muestra la percepción de los empleados administrativos al considerar las dimensiones de satisfacción interna y satisfacción externa en la administración regional de Lambayeque.

**Figura 2**

***Variable satisfacción laboral***



**Nota:** En la figura 2, se muestra una satisfacción laboral moderado dentro de la Gerencia Regional de Lambayeque, ya que el 55% del personal administrativo han respondido con las valoraciones a veces y casi siempre a los ítems de esta variable y el 21 % de los ítems fueron respondidos con valoraciones positivas y el 22% tuvieron valoraciones negativas, esto indica una percepción moderado negativo dentro de esta organización por parte de sus colaboradores.

La clasificación de la variable satisfacción laboral nos muestra los niveles de percepción del personal administrativo en cuanto a satisfacción interna y satisfacción externa en la administración de la provincia de Lambayeque.

**Tabla 12**

***Categorización de la variable satisfacción laboral***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	66	65%
Nivel Medio	35	34%
Nivel Alto	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 12, se observa la variable satisfacción laboral dentro de la gerencia regional de Lambayeque, donde el 65% de los trabajadores perciben negativamente la satisfacción laboral, el 34 % lo percibe de manera moderado y solo el 1% lo perciben positivamente. Estos niveles indican que se percibe una satisfacción moderado negativo en esta organización.

La relación entre la medición del estilo de dirección del clima organizacional y la variable de satisfacción laboral permite observar la relación entre ellas y muestra el grado de importancia negativa o positiva que se presenta en la administración de la provincia de Lambayeque.

**Tabla 13**

***Estilo de dirección y satisfacción laboral***

			Estilo de dirección	Satisfacción laboral
Rho Spearman	Estilo de dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

**Nota:** En la tabla 13, se puede apreciar un coeficiente de correlación fuerte y positiva de 0.701 con un  $p < 0.01$ , lo que significa que a medida que el estilo de dirección aumente, la satisfacción laboral del personal administrativo aumentara, entonces aceptamos la hipótesis específica alterna.

La correlación entre el tamaño de la estructura organizacional del clima organizacional y la variable de satisfacción laboral permite observar la relación existente entre ellos y muestra el grado de importancia negativa o positiva que se presenta en la administración de la provincia de Lambayeque.

**Tabla 14**

***Estructura organizacional y satisfacción laboral***

			Estructura organizacional	Satisfacción laboral
Rho Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

**Nota:** En la tabla 14, se puede apreciar un coeficiente de correlación fuerte y positiva de 0.782 con un  $p < 0.01$ , lo que significa que a medida que la estructura organizacional mejore, la satisfacción laboral del personal administrativo mejorara, entonces aceptamos la hipótesis específica alterna.

La correlación entre las dimensiones de la cultura organizacional del clima organizacional y la variable de satisfacción laboral permite observar la relación existente entre ellas y muestra el grado de importancia negativa o positiva que se presenta en la administración de la provincia de Lambayeque.

**Tabla 15**

***Cultura organizacional y satisfacción laboral***

			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

**Nota:** En la tabla 15, se puede apreciar un coeficiente de correlación fuerte y positiva de 0.841 con un  $p < 0.01$ , lo que significa que a medida que la cultura organizacional mejore, la satisfacción laboral del personal administrativo mejorara, entonces aceptamos la hipótesis específica alterna.

La correlación entre la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral permite observar la relación existente entre ellas y muestra el grado de importancia negativa o positiva que se presenta en la administración de la provincia de Lambayeque.

**Tabla 16**

***Clima organizacional y satisfacción laboral***

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

**Nota:** En la tabla 16, se puede apreciar un coeficiente de correlación fuerte y positiva de 0.819 con un  $p < 0.01$ , lo que significa que a medida que el clima organizacional aumente, la satisfacción laboral del personal administrativo aumentara, entonces aceptamos la hipótesis general alterna.



## V. DISCUSIÓN

El personal administrativo de la gerencia regional de Lambayeque mediante un instrumento como el cuestionario han respondido a 28 ítems del clima organizacional y 18 ítems de la satisfacción laboral, siendo estas variables independiente y dependiente respectivamente, ambas variables con sus dimensiones e indicadores y su operacionalización aplicado y validado por tres expertos, llevando a obtener los datos estadísticos y resultados.

El objetivo específico determinar la percepción del estilo de dirección del clima organizacional del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, en la tabla 01 nos muestra que la escala de valoración casi siempre con el 34% está por encima de todos y muy seguido de cerca de la valoración siempre con 32% y a veces con 26%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran con 7% y 1% respectivamente, en la tabla 2 se muestra los niveles, donde el nivel alto se encuentra con 51%, seguido del nivel medio con el 39% y el nivel bajo con el 10%. Estos resultados nos indican que el estilo de dirección de esta organización es percibido moderado y positivamente por los trabajadores, pero también indican que se requiere realizar mejoras para elevar el nivel del clima organizacional.

La dimensión estilo de dirección del clima organizacional, que tuvo como indicadores el liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo deben de estar en niveles altos y positivos, considerando a Rožman & Štrukelj (2021) confirma que el estilo de dirección presentan un impacto positivo y significativo en el compromiso laboral y las organizaciones deben considerar la importancia de esta dimensión y sus indicadores para mejorar el desempeño laboral.

El objetivo específico determinar la percepción de la estructura organizacional del clima organizacional del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, en la tabla 3 nos muestra la escala de valoración casi siempre con el 33% está por encima de todos y muy seguido de cerca la valoración siempre con 29% y a veces con 25%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran con 9% y 3% respectivamente, en la tabla 4 se muestra los niveles, donde el nivel medio se encuentra con 51%, seguido del nivel alto con el 38% y el nivel bajo con el 11%. Estos resultados nos indican que la estructura organizacional de esta

organización es percibido moderado y ligeramente positivo por los trabajadores, indicando que la organización debe de considerar los indicadores de esta dimensión para elevar el clima organizacional.

La dimensión estructura organizacional del clima organizacional, que tuvo como indicadores el funcionamiento, condición de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional, deben de estar en niveles altos y positivos, Grolleau et al. (2022), encontro que las organizaciones que innovan en el trabajo, presentan altas posibilidades de obtener mayor satisfaccion laboral, Vainieri et al. (2021), manifiesta que las organizaciones con innovacion como parte de la estructura organizacional en el trabajo es mas atractivo para los trabajadores y las organizaciones deben considerar la importancia de esta dimension y sus indicadores para mejorar el desempeño laboral.

El objetivo específico determinar la percepción de la cultura de la organización del clima organizacional del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, en la tabla 5 nos muestra la escala de valoración siempre con el 31% está por encima de todos y muy seguido de cerca la valoración casi siempre con 28% y a veces con 26%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran con 9% y 7% respectivamente, en la tabla 6 se muestra los niveles, donde el nivel medio se encuentra con 48%, seguido del nivel alto con el 37% y el nivel bajo con el 15%. Estos resultados nos indican que la cultura organizacional de esta organización es percibido moderado y ligeramente positivo por los trabajadores, pero también hay percepción negativa considerable, indicando que la organización debe de considerar los indicadores de esta dimensión para elevar el clima organizacional.

La dimensión cultura organizacional del clima organizacional, que tuvo como indicadores la identidad, comunicación y motivación, siendo estos de importancia en la convivencia dentro de la organización y deben de estar en niveles altos y positivos, Pradoto et al. (2022), encuentra que el desempeño de los trabajadores es motivado por el estrés de manera negativa e indirecta, a mayor estrés menor desempeño y viceversa y el desempeño se asocia de manera positiva y directa con el clima organizacional, Charoensukmongkol & Phungsoonthorn (2022), mencionan que la cultura tiene un efecto positivo en el clima organizacional, por lo que las organizaciones deben enfocar sus acciones en mejorar estos indicadores

que forman parte de la dimensión cultura organizacional para incrementar positivamente el desempeño laboral.

El objetivo específico determinar la percepción de la satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, en la tabla 8 nos muestra la escala de valoración casi siempre con el 33% está por encima de todos y muy seguido de cerca la valoración siempre con 27% y a veces con 24%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran con 8% y 8% respectivamente, en la tabla 9 se muestra los niveles, donde el nivel medio se encuentra con 67%, seguido del nivel alto con el 25% y el nivel bajo con el 9%. Estos resultados nos indican que la satisfacción intrínseca en esta organización es percibida moderadamente por los trabajadores, existiendo un escaso nivel alto, indicando que la organización debe de considerar los indicadores de esta dimensión para elevar la satisfacción laboral.

La dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral, que tuvo como indicadores la independencia en el trabajo, oportunidad de promoción en el trabajo y reconocimiento por la labor realizada, deben de estar en niveles altos y positivos, por lo que las organizaciones deben enfocar sus acciones en mejorar estos indicadores y elevar la satisfacción de los trabajadores y en consecuencia elevar su productividad y compromiso.

El objetivo específico determinar la percepción de la satisfacción extrínseca de la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, en la tabla 10 nos muestra la escala de valoración casi siempre con el 32% está por encima de todos y muy seguido de cerca la valoración a veces con 26% y siempre con 17%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran altos con 15% y 11% respectivamente, en la tabla 11 se muestra los niveles, donde el nivel medio se encuentra con 40%, seguido del nivel bajo con el 37% y el nivel alto con el 23%. Estos resultados nos indican que la satisfacción extrínseca en esta organización es percibida moderada y negativamente por los trabajadores, existiendo un nivel bajo considerable, indicando que la organización debe realizar acciones inmediatas para elevar los indicadores de esta dimensión de la satisfacción laboral.

La dimensión satisfacción extrínseca de la satisfacción laboral, que tuvo como indicadores política de la organización, sueldos y beneficios, ambiente físico y

calidad de las relaciones interpersonales, deben de estar en niveles altos y positivos, por lo que las organizaciones deben enfocar sus acciones en mejorar estos indicadores y elevar la satisfacción de los trabajadores y en consecuencia elevar su productividad y compromiso.

El objetivo general determinar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, en la figura 1 se puede apreciar la escala de valoración del clima organizacional, casi siempre con el 32%, siempre con el 31% y a veces con el 26%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran con 8% y 4% respectivamente, indicando que existe un clima organizacional moderado positivo, en la figura 2 se puede apreciar la escala de valoración de la satisfacción laboral, casi siempre con el 33%, a veces con el 25% y siempre con el 21%, las valoraciones casi nunca y nunca se encuentran con 12% y 10% respectivamente, indicando que existe una satisfacción laboral moderada y con una ligera percepción negativa.

Estos resultados nos indican que existe una conexión entre estas variables moderada positiva, Bazalar & Choquehuanca (2020), obtuvo como resultado que existe una relación importante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, Saldaña (2021), encontró que una percepción alto del clima organizacional existiera mayor satisfacción laboral, Ruiz (2021), confirma una relación alta positiva entre las variables y menciona que cualquier cambio que sientan los trabajadores en el clima organizacional, afectará la satisfacción laboral.

Considerando los distintos trabajos por diversos autores internacional, nacionales y locales encontramos resultados similares con el trabajo de investigación realizado y se coincide en la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, por lo que la organización debe de realizar esfuerzos en encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el clima organizacional, atendiendo todas sus dimensiones, para poder mejorar los indicadores de la satisfacción laboral y de esta manera elevar la productividad y compromiso de los colaboradores con la organización y por consiguiente se ofrece un servicio de calidad al público usuario.

El alfa de Cronbach se utilizó para determinar la confiabilidad y consistencia del instrumento, siendo de 0.956 para el clima organizacional y de 0.861 para la satisfacción laboral

La hipótesis específica de relación entre la dimensión estilo de dirección y la variable satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, se determinaron planteándose la hipótesis nula ( $H_0$ ), que indica que no hay relación y la hipótesis alterna ( $H_1$ ), que indica que existe relación, en la tabla 13 se muestra un coeficiente de correlación de 0.701 con un nivel de significancia de 0.01, siendo positiva e importante, quedando demostrado la relación entre la dimensión estilo de dirección y la variable satisfacción laboral, entonces la hipótesis específica alterna es aceptado ( $H_1$ ) y la hipótesis nula se rechaza ( $H_0$ ).

La hipótesis específica de relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, se determinaron planteándose la hipótesis nula ( $H_0$ ), que indica que no hay relación y la hipótesis alterna ( $H_1$ ), que indica que existe relación, en la tabla 14 se muestra un coeficiente de correlación de 0.782 con un nivel de significancia de 0.01, siendo positiva e importante, quedando demostrado la relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable satisfacción laboral, entonces la hipótesis específica alterna es aceptado ( $H_1$ ) y la hipótesis nula se rechaza ( $H_0$ ).

La hipótesis específica de relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, se determinaron planteándose la hipótesis nula ( $H_0$ ), que indica que no hay relación y la hipótesis alterna ( $H_1$ ), que indica que existe relación, en la tabla 15 se muestra un coeficiente de correlación de 0.841 con un nivel de significancia de 0.01, siendo positiva alta e importante, quedando demostrado la relación entre la dimensión estructura organizacional y la variable satisfacción laboral, entonces la hipótesis específica alterna es aceptado ( $H_1$ ) y la hipótesis nula se rechaza ( $H_0$ ).

La hipótesis principal de relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia regional de Lambayeque, se determinaron planteándose la hipótesis nula ( $H_0$ ), que indica que

no hay relación y la hipótesis alterna (H1), que indica que existe relación, en la tabla 16 se muestra un coeficiente de correlación de 0.819 con un nivel de significancia de 0.01, siendo positiva alta e importante, quedando demostrado la relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, entonces la hipótesis principal alterna es aceptado (H1) y la hipótesis nula se rechaza (H0).

Estos resultados producto de la contrastación de las hipótesis, muestran la relación que existen en las dimensiones del clima organizacional y la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, Saldaña (2021), obtiene una correlación positiva importante entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, Yamassake et al. (2021), encuentra correlación positiva entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, determinando que a mayor puntaje en clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La variable clima organizacional se muestra con un nivel alto, lo que nos indica una percepción positiva por el personal administrativo de la gerencia regional de Lambayeque
2. Las dimensiones de la variable clima organizacional, estilo de dirección estructura organizacional y cultura de la organización, se muestran con niveles medio alto, que nos indica una percepción adecuada por el personal administrativo de la gerencia regional de Lambayeque.
3. La variable satisfacción laboral se muestra con un nivel medio bajo, lo que nos indica una percepción moderada negativa por el personal administrativo de la gerencia regional de Lambayeque.
4. Las dimensiones de la variable satisfacción laboral, satisfacción intrínseca y extrínseca, se muestra con niveles medio, que nos indica una percepción moderada por el personal administrativo de la gerencia regional de Lambayeque.
5. En las relaciones de las dimensiones estilo de dirección, estructura organizacional y cultura organizacional con la variable satisfacción laboral y la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral se muestra una relación positiva y significativa, aceptándose la hipótesis alterna de existencia de relación y se rechaza la hipótesis nula de no existencia de relación en todos los casos.

## **VII. RECOMENDACIÓN**

1. Se recomienda a la gerencia regional de Lambayeque, a través de su área de recursos humanos realizar trabajo con los directivos y trabajadores, con la finalidad de elevar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral.
2. Se recomienda a la gerencia regional de Lambayeque, realizar un trabajo sobre clima organizacional y satisfacción laboral por áreas dentro de su organización y trabajarlo por grupos focalizados para identificar los problemas y estrategias para elevar los niveles de clima y satisfacción.
3. Se recomienda a los directivos y funcionarios, considerar los indicadores de las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral del presente estudio y aplicarlos en la organización, apoyándose de capacitaciones y expertos para formar líderes en las diferentes áreas, con la finalidad de incrementar los niveles de clima y satisfacción.
4. Se recomienda a las organizaciones a través de su área de recursos humanos, realizar evaluaciones trimestrales en todos los niveles, con la finalidad de estar informado sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores y encontrar deficiencia y debilidades para buscar alternativas de solución.
5. Las áreas de recursos humanos en todas las organizaciones deben de ser capacitados constantemente en temas sociales, comportamiento del trabajador y técnicas de satisfacción laboral, con la finalidad de abordar los problemas que se presenten con trabajadores y abordar programas de selección de colaboradores de acuerdo a sus competencias y aptitudes, los mismos que deben estar contemplados en el plan operativo institucional.
6. Se recomienda a los futuros investigadores a continuar con los trabajos de clima organizacional y satisfacción laboral en otras organizacional públicas y privadas.



## **VIII. PROPUESTA**

La propuesta que se plantea en base al trabajo de investigación, parte de un diagnóstico que se deben de realizar en las organizaciones públicas y privadas para determinar si el clima organizacional es adecuado para satisfacer laboralmente a los trabajadores para obtener los mayores rendimientos y compromisos hacia la organización.

El diagnóstico, nos permitirá identificar las causas negativas o positivas que se presenten, en nuestra propuesta estamos tomando como referencia el liderazgo de los directivos y jefes de áreas, el trabajo en equipo entre áreas y a nivel de organización, las condiciones de trabajo con las que cuenta la organización y las que brinda a los trabajadores, la identidad que los colaboradores tienen con su organización, existe estrategias de motivación a través de capacitaciones, reconocimiento y beneficios adecuados y necesarios, incluso para satisfacer las necesidades primarias, el ambiente físico de las áreas de trabajo permiten desarrollar adecuadamente los trabajos dentro de la organización.

Con las causas identificadas, se requieren de ciertos procesos para lograr la satisfacción laboral de los trabajadores de las organizaciones, en nuestra propuesta incidimos en las capacitaciones sobre liderazgo, trabajo en equipo, compromiso, motivación y formación de líderes, contar con un manual de puestos y/o cargos acordes a la actividad y necesidades de las organizaciones, con la finalidad de buscar al personal idóneo en cada área, realizar evaluaciones trimestrales en todos los niveles, a los directivos, jefes de área y trabajadores en general, gestionar la organización en base a los resultados de los trabajadores, para lograr mayores resultados con igual o menores recursos.

Los responsables de realizar y monitorear los procesos que se han determinado recaen principalmente sobre la gerencia general como máximo órgano de nivel en una organización y en segundo lugar el área de recursos humanos, que es responsable de velar por el bienestar económico, social, emocional y salud de toda la organización.

Las estrategias que se plantean son cuatro, la primera se debe de realizar una programación anual de talleres de capacitación, según lo indicado en los procesos, luego realizar una programación trimestral de evaluación y monitoreo del personal de toda la organización, como tercer punto se debe de programar un

plan de capacitaciones, reconocimientos y promoción laboral por metas y logros planteados, formar un equipo de expertos en diseñar las funciones estratégicas en las áreas, puestos de trabajo y gerencias de la organización.

Dentro de los fundamentos, tenemos los sociales, ya que las organizaciones están involucradas con la sociedad y los servicios y bienes que están brindan dependen de la satisfacción de los trabajadores, políticos, porque nos permite asociarnos con el estado para tratar asuntos que afectan a la sociedad, legales, para formalizar leyes laborales que lleven a un trato justo y digno a los trabajadores, buscando la satisfacción laboral de los trabajadores, epistemológico porque genera conocimiento que podrán ser aprovechados por otras organizaciones.

El aporte de nuestra propuesta, se basan en teorías nuevas y estudiadas bajo una investigación científica, en lo social nos permitirá un mejor desempeño laboral y familiar, en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones para su crecimiento y permanencia y gestión pública que permite gestionar los recursos del estado adecuadamente mediante la gestión del recurso humano en las organizaciones públicas.

La propuesta tiene como pilares un ambiente físico adecuado, la realización de un análisis de riesgo, la realización de acciones de control y acciones de monitoreo y supervisión.

## REFERENCIAS

- Altuntaş, S., Seren İntepeler, Ş., Sökmen, S., Kantek, F., Öztürk, H., & Baykal, Ü. (March de 2021). The effect of ethical work climate on the organizational citizenship behavior of academic nurses. *International Nursing Review*, 68(1), 15-23. doi:10.1111/inr.12622
- Araya Salgado, M. (2019). Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. *Medica de Risaralda*, 25(2), 84-89. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=d07ff5e1-4d53-4f92-8d9c-90105856beaf%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=145292289&db=fua>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Bazalar Paz, M. Á., & Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). Organizational climate and job satisfaction of the workers of the National University of Callao. *Llamkasun Scientific Magazine Let's Work*, 1(2). doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1). doi:<http://dx.doi.org/10.20511/>
- Bustamante Ubilla, M., Lapo Maza, M., Tello Sánchez, M., & Núñez Lapo, M. (2018). Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12-23. doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.122>
- Carrasco Zeña, K. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=12&sid=1a6fe6a0-f2c8-476d-b2c9-54bde1be5339%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.55F41292&db=edsbas>
- Carrion Colchado, B. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque. Año 2018*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=16&sid=1a6fe6a0->

f2c8-476d-b2c9-

54bde1be5339%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.A20BB5E3&db=edsbas

Charoensukmongkol, P., & Phungsoonthorn, T. (2022). The effect of cultural intelligence of top management on pro-diversity work climate and work attitudes of Myanmar migrant workers in Thailand. *Equality, Diversity and Inclusion*. doi:10.1108/EDI-11-2020-0339

Chavarría Díaz, A., Kim Barrera, C., Sansores May, V., Cen Hoy, A., & Rosado Rodríguez, K. (2020). Factores que afectan el clima organizacional de las áreas del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP) Campo Experimental Chetumal. *De la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 14-21. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=d07ff5e1-4d53-4f92-8d9c-90105856beaf%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=146214279&db=fua>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (9 ed.). Mexico: The Mc Graw Hill companies. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Dávila Morán, R., Agüero Corzo, E., Ruiz Nizama, J., & Guanilo Paredes, C. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a Peruvian industrial company. *Venezolana de Gerencia*, 26, 663-677. doi:10.52080/rvgluz.26.e5.42

Díaz Montenegro, C. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del distrito fiscal de Lambayeque*. Universidad San Martín de Porres-USMP. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=1a6fe6a0-f2c8-476d-b2c9-54bde1be5339%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056..e7b27d57967fd877438ca2d801663002&db=edsair>

Dieguez Coba, A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral*. (F. d. Empresariales, Ed.) Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/22924/1/TFG%20-%20Dieguez%20Coba%2C%20Antia.pdf>

- Fischer, T., & Riedl, R. (2022). On the stress potential of an organisational climate of innovation: a survey study in Germany. *Behaviour and Information Technology*, 41(4), 805-826. doi:10.1080/0144929X.2020.1836258
- Grolleau, G., Pekovic, S., & Mzoughi, N. (March de 2022). An empirical analysis of the relationship between innovation activities and job satisfaction among French firms. *Journal of Vocational Behavior*, 133(103689). doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103689>
- Hefny, L. (2021). The relationships between job satisfaction dimensions, organizational commitment and turnover intention: the moderating role of ethical climate in travel agencies. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 20(1), 1-23. doi:10.1080/15332845.2020.1821425
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill/Interamericana. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jeon, K. S., & Choi, B. K. (2021). Workplace spirituality, organizational commitment and life satisfaction: the moderating role of religious affiliation. *Gestión del Cambio Organizacional*, 34(5), 1125-1143. doi:10.1108/JOCM-01-2021-0012
- Jurado Chamorro, S. (2017). *Estadística Inferencial* (Primera ed.). Huancayo, Peru: Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/>
- Khadivi, A., Nikbakht Gavgani, A., Khalili, M., Sahebi, L., & Abouhamzeh, K. (2021). Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 424-427. doi:10.1080/20479700.2019.1656859
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y.-Y. (December de 2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119(105640). doi:10.1016/j.childyouth.2020.105640
- Mendoza Llanos, R., & Moyano Díaz, E. (2019). Variations in the Life Satisfaction according to the Age and Organizational Climate among the Health

Workers. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-13. doi:10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve.

Neale, N. R. (October de 2020). The trouble with secrets: pay secrecy, satisfaction and climate. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 23(4), 337-357. doi:10.1108/IJOTB-07-2019-0090

Nieto Nicomedes, E. (2018). *CONCYTEC*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187)

Orellana Nirian, P. (18 de diciembre de 2019). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

Pedraza Melo, N. A. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. doi:10.22507/rli.v15n1a9

Petcu, M. A., Sobolevschi David, M. L., Anica Popa, A., Curea, S. C., Motofei, C., & Popescu, A. M. (2021). Multidimensional assessment of job satisfaction in telework conditions. Case study: Romania in the covid-19 pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 13(16). doi:10.3390/su13168965

Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work*, 71(2), 345-355. doi:10.3233/WOR-210678

Ríos del Carpio, G. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que presta servicios en la dirección de asesoría jurídica, Policía Nacional del Perú. *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=1a6fe6a0-f2c8-476d-b2c9-54bde1be5339%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056..0d8d0886476f019135d1e44a315af840&db=edsair>

Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1), 775-806. doi:10.1080/1331677X.2020.1804967

Ruiz Lopez, D. A. (2021). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la subgerencia de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020*. (U. P. Norte, Ed.) Trujillo, Peru. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c3f587b9-3e2f->

4bb1-b3dc-

8857319a30eb%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.64B86DDD&db=edsbas

Salazar Cueva, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Saldaña Quiroz, S. F. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2020*. (U. C. Vallejos, Ed.) Lima, Peru. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=647a09e5-17fc-49b5-8797-3c46618f5d24%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.5B404BD2&db=edsbas>

Sánchez Galán, J., & Coll Morales, F. (09 de febrero de 2016). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/presupuesto.html>

Sandoval Cavero, M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económicas administrativas*, 10(27), 78-82. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>

Soparidah, Madhakomala, R., & Hanafi, I. (December de 2021). Productive teacher job satisfaction: Disentangling organizational climate, facility management, and organizational citizenship behavior. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(4), 1352-1358. doi:10.11591/IJERE.V10I4.21299

Tamayo Mora, S. (2020). Internal communication, organizational climate and job satisfaction: a necessary reflection. *Folleto Gerenciales*, 24(3), 208-217. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=d07ff5e1-4d53-4f92-8d9c-90105856beaf%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=147760437&db=fua>

Tentama, F., Wahyu, A., & Diah Sari, E. Y. (2019). The role of servant leadership and organizational climate on organizational citizenship behavior with job satisfaction as mediator. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 1134-1141. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074048406&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Organizational+climate+and+personal+satisfaction&nlo=&nlr=>

&nls=&sid=a21e418db97a97fa5e8291120b2822e7&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222022%22%2ct%2c

- Tsui, P. L. (october de 2021). Would organizational climate and job stress affect wellness? An empirical study on the hospitality industry in Taiwan during covid-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10491). doi:10.3390/ijerph181910491
- Universidad Cesar Vallejo. (2020). *Codigo de etica en investigacion*. Peru. Obtenido de file:///C:/Users/Jorge%20C.A.A.A/Downloads/58033\_1000000145\_04-05-2022\_203603\_pm\_C%C3%93DIGO\_DE\_ETICA\_RCUN%C2%BA0340-2021-UCV\_(1).pdf
- Vainieri, M., Seghieri, C., & Barchielli, C. (2021). Influences over Italian nurses' job satisfaction and willingness to recommend their workplace. *Health Services Management Research*, 34(2), 62-69. doi:10.1177/0951484820943596
- Yamassake, R. T., Baptista, P. C., Albuquerque, V. A., & Rached, C. D. (2021). Job satisfaction vs. organizational climate: a cross-sectional study of Brazilian nursing personnel. *Revista Enfermagem*, 29(62718). doi:10.12957/reuerj.2021.62718
- Zeta Vite, A., Benites Guerrero, C., Jiménez Chinga, R., & Abanto Cerna, L. (2020). Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Conrado*, 16(76), 113-122. Obtenido de https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=d07ff5e1-4d53-4f92-8d9c-90105856beaf%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.8759269b9594280a2c453feb7d2b00e&db=edsdoj



## ANEXOS

Tabla: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.I.) CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una organización y que se concreta en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí, donde los trabajadores, por una parte, deben tener el espacio suficiente para construir practicas amenas de trabajo y por otro lado la organización debe fortalecer estos espacios aportando con incentivos, beneficios y prácticas propias de su cultura organizacional (Orellana Nirian, 2019)	Se realizará un análisis mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque.	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4	Likert Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Encuesta/cuestionario
				Participación	5,6		
				Solución de conflictos	7,8		
				Trabajo en equipo	9,10		
			Estructura organizacional	Funcionamiento	11,12,13,14		
				Condiciones de trabajo	15,16		
				Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19		
			Cultura de la organización	Identidad	20,21,22		
				Comunicación	23,24,25		
				Motivación	26,27,28		
(V.D.) SATISFACCION LABORAL	Palma (2005), donde define la satisfacción laboral como la propensión frente al trabajo, basado en la confianza, creencias y valores positivos, las cuales fueron motivados por la rutina laboral y Herzberg (1959), quien nos propone la teoría bifactorial, la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es el resultado de los factores intrínsecos y extrínsecos citados por (Boada Llerena, 2019).	Se evaluará mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3		
				Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5		
				Reconocimiento por la labor realizada	6,7		
			Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9		
				Sueldos y beneficios	10,11,12		
				Ambiente físico	13,14,15		
				Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18		

Tabla: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO/NIVEL/DISEÑO
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una gerencia regional de Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una gerencia regional de Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una gerencia regional de Lambayeque?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estilo de dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.</p>	<p>General</p> <p>Si se determina relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.</p> <p>Específicas:</p> <p>Si se determina relación entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de agricultura.</p> <p>Si se determina relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de agricultura.</p> <p>Si se determina relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de agricultura.</p>	<p>Conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral que existe en los administrativos de una gerencia regional de Lambayeque y cuál es su relación entre ambas variables y determinar su impacto en la calidad de servicio que se ofrece al usuario.</p> <p>Generar conocimiento y proporcionar información a los directivos y funcionarios para crear estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales de los administrativos, favoreciendo el desempeño y la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.</p>	<p>Población: Trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque</p> <p>Muestra: 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental correlacional</p>

Anexo: Instrumento de recolección de datos

**ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA GERENCIA REGIONAL – LAMBAYEQUE**

Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima. Marque (X) donde crea que esta su respuesta.

**Escala de medición y valoración: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) o siempre (5)**

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA DE VALORACION				
Nº	DESCRIPCION	1	2	3	4	5
1	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente					
2	Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.					
3	Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
4	Su jefe inmediato es justo en sus decisiones					
5	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización					
6	Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo					
7	En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto					
8	En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo					
9	Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta					
10	Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto					
11	Usted conoce la misión y visión de su organización					
12	Usted considera que las acciones de control en su organización, son las adecuadas					
13	Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas					
14	Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas					
15	Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización					
16	Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones					
17	Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos					
18	Usted considera que los cambios en su organización, se proyectan según las necesidades y demandas					
19	Usted cree que, su organización toma los criterios de los trabajadores como una fuente de información para los cambios en su estructura					
20	Usted se siente comprometido con su organización					
21	Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización					
22	Usted cree que los objetivos de su organización, reflejan sus intereses					
23	Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna					
24	Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos					
25	Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades					
26	Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización					
27	A Usted le permiten continuar capacitándose					
28	A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas					

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL		ESCALA DE VALORACION				
N°	DESCRIPCION	1	2	3	4	5
1	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área					
2	Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo					
3	Usted elige la metodología de su trabajo					
4	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad					
5	Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad					
6	A usted la organización le premia su esfuerzo					
7	Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo					
8	Usted cree que las políticas de gestión en su organización, permiten obtener los objetivos Institucionales					
9	Usted considera una adecuada política laboral en su organización					
10	El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas					
11	Su remuneración es adecuada en relación a su puesto de trabajo					
12	Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada					
13	En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones					
14	A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria					
15	Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario					
16	Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás					
17	Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros					
18	Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización					

Anexo 4: Ficha de validación a juicio de experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de  
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre**

Chiclayo, 18 de junio de 2022

*Señor*

*Mgrt. / Dr. Gilberto Carrión Barco*

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*

---

**Renzo Aldo Carrillo Gonzalez**

**DNI: 43566232**

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**2 Autor original:**

Renzo Aldo Carrillo González

**3 Objetivo:**

Determinar el clima organizacional de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 28 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
(V.I.) CLIMA ORGANIZACIONAL	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4
		Participación	5,6
		Solución de conflictos	7,8
		Trabajo en equipo	9,10
	Estructura organizacional	Funcionamiento	11,12,13,14
		Condiciones de trabajo	15,16
		Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19
	Cultura de la organización	Identidad	20,21,22
		Comunicación	23,24,25
		Motivación	26,27,28

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN**
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA GERENCIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE**
**Autor/a: Renzo Aldo Carrillo Gonzalez**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Estilo de dirección	Liderazgo	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente	1				
		Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.	2				
		Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	3				
		Su jefe inmediato es justo en sus decisiones	4				
	Participación	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización	5				
		Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo	6				
		En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto	7				
	Solución de conflictos	En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo	8				
		Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta	9				
	Trabajo en equipo	Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto	10				
Usted conoce la misión y visión de su organización		11					
Estructura organizacional	Funcionamiento	Usted considera que las acciones de control en su organización son las adecuadas	12				
		Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas	13				
		Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas	14				
		Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización	15				
	Condiciones de trabajo	Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones	16				
		Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos	17				
		Usted considera que los cambios en su organización se proyectan según las necesidades y demandas	18				
	Estímulo al desarrollo organizacional	Usted cree que, su organización toma los criterios de los trabajadores como una fuente de información para los cambios en su estructura	19				
		Usted se siente comprometido con su organización	20				
	Cultura de la organización	Identidad	Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización	21			
Usted cree que los objetivos de su organización reflejan sus intereses			22				
Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna			23				
Comunicación		Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos	24				
		Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades	25				
		Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización	26				
Motivación		A Usted le permiten continuar capacitándose	27				
		A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas	28				

3

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión estratégica.**

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.1) CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una organización y que se concreta en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí, donde los trabajadores, por una parte, deben tener el espacio suficiente para construir prácticas amenas de trabajo y por otro lado la organización debe fortalecer estos espacios aportando con incentivos, beneficios y prácticas propias de su cultura organizacional (Orellana Nirian, 2019)	Se realizará un análisis mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque.	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4	Likert	Encuesta/cuestionario
				Participación	5,6	Ordinal	
				Solución de conflictos	7,8	Nunca (1)	
				Trabajo en equipo	9,10	Casi Nunca (2)	
			Estructura organizacional	Funcionamiento	11,12,13,14	A veces (3)	
				Condiciones de trabajo	15,16	Casi siempre (4)	
				Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19	Siempre (5)	
			Cultura de la organización	Identidad	20,21,22		
				Comunicación	23,24,25		
				Motivación	26,27,28		

**Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estilo de dirección	Liderazgo	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente	X	X	X	X					
		Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.	X	X	X	X					
		Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	X	X	X	X					
		Su jefe inmediato es justo en sus decisiones	X	X	X	X					
	Participación	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización	X	X	X	X					
		Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo	X	X	X	X					
	Solución de conflictos	En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto	X	X	X	X					
		En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo	X	X	X	X					
	Trabajo en equipo	Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta	X	X	X	X					
		Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto	X	X	X	X					
Estructura organizacional	Funcionamiento	Usted conoce la misión y visión de su organización	X	X	X	X					
		Usted considera que las acciones de control en su organización son las adecuadas	X	X	X	X					
		Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas	X	X	X	X					
		Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas	X	X	X	X					
	Condiciones de trabajo	Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización	X	X	X	X					
		Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones	X	X	X	X					
	Estímulo al desarrollo organizacional	Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos	X	X	X	X					
		Usted considera que los cambios en su organización se proyectan según las necesidades y demandas	X	X	X	X					
		Usted cree que, su organización toma los criterios de los trabajadores como una fuente de información para los cambios en su estructura	X	X	X	X					
Cultura de la organización	Identidad	Usted se siente comprometido con su organización	X	X	X	X					
		Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización	X	X	X	X					
		Usted cree que los objetivos de su organización reflejan sus intereses	X	X	X	X					
	Comunicación	Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna	X	X	X	X					
		Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos	X	X	X	X					
		Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades	X	X	X	X					
	Motivación	Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización	X	X	X	X					
		A Usted le permiten continuar capacitándose	X	X	X	X					
		A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas	X	X	X	X					

EXPERTO



DR. GILBERTO CARRION BARCO





### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES. (Hernández-Nieto, 2011)

#### Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

#### Instrucciones:

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
  - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
  - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
  - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
  - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre sobre Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**8 AUTOR:**

Renzo Aldo Carrillo González

**9 DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : (Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022

*Dr. Gilberto Carrión Barco*

*Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas*

*Matrícula de Colegio Profesional N° 90931*

*DNI: 16720146*

*Correo personal: g.carrion.barco@gmail.com*

*Numero de Celular: 977859287*

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**2 Autor original:**

Renzo Aldo Carrillo González

**3 Objetivo:**

Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
(V.D.) SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3
		Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5
		Reconocimiento por la labor realizada	6,7
	Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9
		Sueldos y beneficios	10,11,12
		Ambiente físico	13,14,15
		Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18



## Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

## ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA GERENCIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE

Autor/a: Renzo Aldo Carrillo Gonzalez

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca,

(2) Casi Nunca,

(3) A veces,

(4) Casi Siempre,

(5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área	1					
		Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo	2					
		Usted elige la metodología de su trabajo	3					
	Oportunidad de promoción en el trabajo	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad	4					
		Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad	5					
	Reconocimiento por la labor realizada	A usted la organización le premia su esfuerzo	6					
		Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo	7					
Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	Usted cree que las políticas de gestión en su organización permiten obtener los objetivos institucionales	8					
		Usted considera una adecuada política laboral en su organización	9					
		El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas	10					
	Sueldos y beneficios	Su remuneración es adecuada en relación con su puesto de trabajo	11					
		Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada	12					
	Ambiente físico	En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones	13					
		A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria	14					
		Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario	15					
	Calidad de las relaciones interpersonales	Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás	16					
		Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros	17					
		Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización	18					

3



## Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión estratégica.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.D.) SATISFACCIÓN LABORAL	Palma (2005), donde define la satisfacción laboral como la propensión frente al trabajo, basado en la confianza, creencias y valores positivos, las cuales fueron motivados por la rutina laboral y Herzberg (1959), quien nos propone la teoría bifactorial, la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es el resultado de los factores intrínsecos y extrínsecos citados por (Boada Llerena, 2019).	Se evaluará mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3	Nunca (1)	Encuesta/cuestionario
				Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5	Casi nunca (2)	
				Reconocimiento por la labor realizada	6,7	A veces (3)	
			Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9	Casi siempre (4)	
				Sueldos y beneficios	10,11,12	siempre (5)	
				Ambiente físico	13,14,15		
				Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18		



## Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso

Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								Observaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área	X		X		X		X		
		Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		X		
		Usted elige la metodología de su trabajo	X		X		X		X		
	Oportunidad de promoción en el trabajo	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad	X		X		X		X		
		Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad	X		X		X		X		
	Reconocimiento por la labor realizada	A usted la organización le premia su esfuerzo	X		X		X		X		
Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo		X		X		X		X			
Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	Usted cree que las políticas de gestión en su organización permiten obtener los objetivos institucionales	X		X		X		X		
		Usted considera una adecuada política laboral en su organización	X		X		X		X		
	Sueldos y beneficios	El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas	X		X		X		X		
		Su remuneración es adecuada en relación con su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada	X		X		X		X		
		En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones	X		X		X		X		
	Ambiente físico	A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria	X		X		X		X		
		Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario	X		X		X		X		
		Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás	X		X		X		X		
	Calidad de las relaciones interpersonales	Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros	X		X		X		X		
Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización		X		X		X		X			

DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO  
EXPERTO



FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS  
GENERALES. (Hernández-Nieto, 2011)

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

**Instrucciones:**

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
  - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
  - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
  - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
  - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**8 AUTOR:**

Renzo Aldo Carrillo González

**9 DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : **Apto para su aplicación**

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022

---

*Dr. Gilberto Carrión Barco*

*Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas*

*Matrícula de Colegio Profesional N° 90931*

*DNI: 16720146*

*Correo personal: g.carrion.barco@gmail.com*

*Numero de Celular: 977859287*



*Constancia de SUNEDU del sistema*



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS Y TÍTULOS**

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

**INFORMACIÓN DEL CIUDADANO**

Apellidos	<b>CARRION BARCO</b>
Nombres	<b>GILBERTO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16720146</b>

**INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre	<b>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN</b>
Rector	<b>MEDINA HOYOS DEDICACIÓN VALDEMAR</b>
Secretario General	<b>RODAS QUINTANA CARLOS ANDREE</b>
Director De Escuela De Posgrado	<b>TUESTA TORRES EDGAR ROLAND</b>

**INFORMACIÓN DEL DIPLOMA**

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS</b>
Fecha de Expedición	<b>14/12/18</b>
Resolución/Acta	<b>RR. N°0631-2018/USS</b>
Diploma	<b>USS04428</b>



CÓDIGO VIRTUAL 0000359640

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 30 de Agosto de 2021

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS Y TÍTULOS**

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

**INFORMACIÓN DEL CIUDADANO**

Apellidos **CARRION BARCO**  
Nombres **GILBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16720146**

**INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

**INFORMACIÓN DEL DIPLOMA**

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **20/03/20**  
Resolución/Acta **0056-2020-UCV**  
Diploma **052-081910**



CÓDIGO VIRTUAL 0000359633

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 30 de Agosto de 2021

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**

JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre clima organizacional**

Chiclayo, 19 de junio de 2022

Señor

*Dr. MEREGILDO SILVA RAMIRE*

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Renzo Aldo Carrillo González**

**DNI: 43566232**

## **Anexo: Instrumento clima organizacional**

### **Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

### **Autor original:**

Renzo Aldo Carrillo González

### **Objetivo:**

Determinar el clima organizacional de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

### **Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 28 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

## **FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>(V.I.) CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4
		Participación	5,6
		Solución de conflictos	7,8
		Trabajo en equipo	9,10
	Estructura organizacional	Funcionamiento	11,12,13,14
		Condiciones de trabajo	15,16
		Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19
	Cultura de la organización	Identidad	20,21,22
		Comunicación	23,24,25
		Motivación	26,27,28

Anexo: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA GERENCIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE**

**Autor/a: Renzo Aldo Carrillo González**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

- (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Estilo de dirección	Liderazgo	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente	1					X
		Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.	2					X
		Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	3					X
		Su jefe inmediato es justo en sus decisiones	4					X
	Participación	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización	5					X
		Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo	6					X
	Solución de conflictos	En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto	7					X
		En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo	8					X
	Trabajo en equipo	Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta	9					X
		Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto	10					X
Estructura organizacional	Funcionamiento	Usted conoce la misión y visión de su organización	11					X
		Usted considera que las acciones de control en su organización, son las adecuadas	12					X
		Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas	13					X
		Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas	14					X
	Condiciones de trabajo	Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización	15					X
		Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones	16					X
	Estímulo al desarrollo organizacional	Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos	17					X
		Usted considera que los cambios en su organización, se proyectan según las necesidades y demandas	18					X
		Usted cree que, su organización toma los criterios de los trabajadores como una fuente de información para los cambios en su estructura	19					X
Cultura de la organización	Identidad	Usted se siente comprometido con su organización	20					X
		Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización	21					X
		Usted cree que los objetivos de su organización, reflejan sus intereses	22					X
	Comunicación	Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna	23					X
		Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos	24					X
		Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades	25					X
	Motivación	Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización	26					X
		A Usted le permiten continuar capacitándose	27					X
		A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas	28					X

Anexo: Matriz de operacionalización de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.I.) CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una organización y que se concreta en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí, donde los trabajadores, por una parte, deben tener el espacio suficiente para construir practicas amenas de trabajo y por otro lado la organización debe fortalecer estos espacios aportando con incentivos, beneficios y practicas propias de su cultura organizacional (Orellana Nirian, 2019)	Se realizará un análisis mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque.	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4	Likert	Encuesta/cuestionario
						Ordinal	
				Participación	5,6		
				Solución de conflictos	7,8	Nunca (1)	
			Estructura organizacional	Trabajo en equipo	9,10	Casi Nunca (2)	
				Funcionamiento	11,12,13,14	A veces (3)	
				Condiciones de trabajo	15,16	Casi siempre (4)	
			Cultura de la organización	Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19	Siempre (5)	
				Identidad	20,21,22		
				Comunicación	23,24,25		
	Motivación	26,27,28					

Anexo: ficha de validación a juicio de expertos del clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estilo de dirección	Liderazgo	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente	X		X		X		X		
		Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.	X		X		X		X		
		Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	X		X		X		X		
		Su jefe inmediato es justo en sus decisiones	X		X		X		X		
	Participación	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización	X		X		X		X		
		Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo	X		X		X		X		
	Solución de conflictos	En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto	X		X		X		X		
		En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta	X		X		X		X		
		Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto	X		X		X		X		
Estructura organizacional	Funcionamiento	Usted conoce la misión y visión de su organización	X		X		X		X		
		Usted considera que las acciones de control en su organización, son las adecuadas	X		X		X		X		
		Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas	X		X		X		X		
		Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas	X		X		X		X		

	Condiciones de trabajo	Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización	X		X		X		X		
		Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones	X		X		X		X		
	Estímulo al desarrollo organizacional	Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos	X		X		X		X		
		Usted considera que los cambios en su organización, se proyectan según las necesidades y demandas	X		X		X		X		
		Usted cree que, su organización toma los criterios de los trabajadores como una fuente de información para los cambios en su estructura	X		X		X		X		
	Cultura de la organización	Identidad	Usted se siente comprometido con su organización	X		X		X		X	
Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización			X		X		X		X		
Usted cree que los objetivos de su organización, reflejan sus intereses			X		X		X		X		
Comunicación		Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna	X		X		X		X		
		Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos	X		X		X		X		
		Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades	X		X		X		X		
Motivación		Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización	X		X		X		X		
		A Usted le permiten continuar capacitándose	X		X		X		X		
		A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas	X		X		X		X		

Experto



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre sobre Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**AUTOR:**

Renzo Aldo Carrillo González

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 19 de junio de 2022



---

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421  
Código SUNEDU: 7294127  
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 978500215



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre satisfacción laboral**

Chiclayo, 19 de junio de 2022

Señor

*Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ*

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Renzo Aldo Carrillo González**

**DNI: 43566232**

## **Anexo: Instrumento satisfacción laboral**

### **Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

### **Autor original:**

Renzo Aldo Carrillo González

### **Objetivo:**

Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

### **Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

## **FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
(V.D.) SATISFACCION LABORAL	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3
		Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5
		Reconocimiento por la labor realizada	6,7
	Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9
		Sueldos y beneficios	10,11,12
		Ambiente físico	13,14,15
		Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18

Anexo: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

Escala valorativa para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque

Autor/a: Renzo Aldo Carrillo González

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM: Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

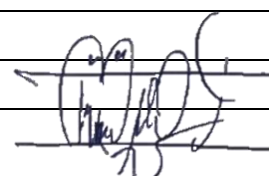
Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área	1					X
		Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo	2					X
		Usted elige la metodología de su trabajo	3					X
	Oportunidad de promoción en el trabajo	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad	4					X
		Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad	5					X
	Reconocimiento por la labor realizada	A usted la organización le premia su esfuerzo	6					X
		Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo	7					X
Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	Usted cree que las políticas de gestión en su organización, permiten obtener los objetivos Institucionales	8					X
		Usted considera una adecuada política laboral en su organización	9					X
		El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas	10					X
	Sueldos y beneficios	Su remuneración es adecuada en relación a su puesto de trabajo	11					X
		Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada	12					X
		En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones	13					X
	Ambiente físico	A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria	14					X
		Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario	15					X
		Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás	16					X
	Calidad de las relaciones interpersonales	Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros	17					X
		Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización	18					X

Anexo: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.D.) SATISFACCION LABORAL	Palma (2005), donde define la satisfacción laboral como la propensión frente al trabajo, basado en la confianza, creencias y valores positivos, las cuales fueron motivados por la rutina laboral y Herzberg (1959), quien nos propone la teoría bifactorial, la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es el resultado de los factores intrínsecos y extrínsecos citados por (Boada Llerena, 2019).	Se evaluará mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3	Nunca (1)	Encuesta/cuestionario
				Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5	Casi nunca (2)	
				Reconocimiento por la labor realizada	6,7	A veces (3)	
			Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9	Casi siempre (4)	
				Sueldos y beneficios	10,11,12	siempre (5)	
				Ambiente físico	13,14,15		
				Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18		

Anexo: ficha de validación a juicio de expertos de la satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área	X		X		X		X		
		Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		X		
		Usted elige la metodología de su trabajo	X		X		X		X		
	Oportunidad de promoción en el trabajo	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad	X		X		X		X		
		Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad	X		X		X		X		
	Reconocimiento por la labor realizada	A usted la organización le premia su esfuerzo	X		X		X		X		
Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo		X		X		X		X			
Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	Usted cree que las políticas de gestión en su organización, permiten obtener los objetivos Institucionales	X		X		X		X		
		Usted considera una adecuada política laboral en su organización	X		X		X		X		
	Sueldos y beneficios	El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas	X		X		X		X		
		Su remuneración es adecuada en relación a su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada	X		X		X		X		
	Ambiente físico	En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones	X		X		X		X		
		A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria	X		X		X		X		
		Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario	X		X		X		X		
	Calidad de las relaciones interpersonales	Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás	X		X		X		X		
Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros		X		X		X		X			
Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización		X		X		X		X			



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

**AUTOR:**

Renzo Aldo Carrillo González

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 19 de junio de 2022



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421  
Código SUNEDU: 7294127  
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 978500215

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento  
Cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chiclayo, 20 de junio de 2022

Señor  
Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA  
Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Cuadro de operacionalización de variables.

Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



---

Renzo Aldo Carrillo González

DNI: 43566232

Anexo: INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor original:

Renzo Aldo Carrillo González

Objetivo:

Determinar el clima organizacional de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 28 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

#### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
(V.I.) CLIMA ORGANIZACIONAL	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4
		Participación	5,6
		Solución de conflictos	7,8
		Trabajo en equipo	9,10
	Estructura organizacional	Funcionamiento	11,12,13,14
		Condiciones de trabajo	15,16
		Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19
	Cultura de la organización	Identidad	20,21,22
		Comunicación	23,24,25
		Motivación	26,27,28



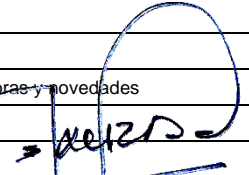
**Anexo: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Autor: Renzo Aldo Carrillo González**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Estilo de dirección	Liderazgo	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente	1					X
		Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.	2					X
		Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	3					X
		Su jefe inmediato es justo en sus decisiones	4					X
	Participación	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización	5					X
		Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo	6					X
	Solución de conflictos	En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto	7					X
		En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo	8					X
	Trabajo en equipo	Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta	9					X
		Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto	10					X
Estructura organizacional	Funcionamiento	Usted conoce la misión y visión de su organización	11					X
		Usted considera que las acciones de control en su organización, son las adecuadas	12					X
		Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas	13					X
		Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas	14					X
	Condiciones de trabajo	Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización	15					X
		Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones	16					X
	Estímulo al desarrollo organizacional	Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos	17					X
		Usted considera que los cambios en su organización, se proyectan según las necesidades y demandas	18					X
		Usted cree que, su organización toma los criterios de los trabajadores como una fuente de información para los cambios en su estructura	19					X
Cultura de la organización	Identidad	Usted se siente comprometido con su organización	20					X
		Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización	21					X
		Usted cree que los objetivos de su organización, reflejan sus intereses	22					X
	Comunicación	Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna	23					X
		Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos	24					X
		Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades	25					X
	Motivación	Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización	26					X
		A Usted le permiten continuar capacitándose	27					X
		A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas	28					X

  
 Dr. Johnny Cueva Valdivia  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo: Matriz de operacionalización de la variable gestión estratégica.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.I.) CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una organización y que se concreta en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí, donde los trabajadores, por una parte, deben tener el espacio suficiente para construir practicas amenas de trabajo y por otro lado la organización debe fortalecer estos espacios aportando con incentivos, beneficios y practicas propias de su cultura organizacional (Orellana Nirian, 2019)	Se realizará un análisis mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque.	Estilo de dirección	Liderazgo	1,2,3,4	Likert	Encuesta/cuestionario
						Ordinal	
				Participación	5,6		
				Solución de conflictos	7,8	Nunca (1)	
			Estructura organizacional	Trabajo en equipo	9,10	Casi Nunca (2)	
				Funcionamiento	11,12,13,14	A veces (3)	
				Condiciones de trabajo	15,16	Casi siempre (4)	
			Cultura de la organización	Estímulo al desarrollo organizacional	17,18,19	Siempre (5)	
				Identidad	20,21,22		
				Comunicación	23,24,25		
	Motivación	26,27,28					

Anexo: ficha de validación a juicio de expertos del proceso

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estilo de dirección	Liderazgo	Su jefe inmediato maneja los conflictos adecuadamente	X		X		X		X		
		Su jefe inmediato le ofrece ayuda para realizar su trabajo de la mejor forma posible.	X		X		X		X		
		Su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	X		X		X		X		
		Su jefe inmediato es justo en sus decisiones	X		X		X		X		
	Participación	Usted es considerado en la toma de decisiones dentro de su organización	X		X		X		X		
		Le permiten innovar con nuevas ideas en su trabajo	X		X		X		X		
	Solución de conflictos	En su organización se escucha imparcialmente, antes de tomar acciones en un conflicto	X		X		X		X		
		En su organización al resolver un problema, se discuten las diferentes soluciones del conflicto y se decide lo mejor para el grupo	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Usted siente que sus compañeros de trabajo cooperan en las actividades de la organización de manera conjunta	X		X		X		X		
		Usted considera que los integrantes del equipo de su organización comparten un nivel de interacción abierto, respetuoso y honesto	X		X		X		X		
Estructura organizacional	Funcionamiento	Usted conoce la misión y visión de su organización	X		X		X		X		
		Usted considera que las acciones de control en su organización, son las adecuadas	X		X		X		X		
		Usted considera que la asignación de tareas en su organización, son las adecuadas	X		X		X		X		
		Usted considera que el horario laboral en su organización, son las adecuadas	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	Usted percibe un ambiente laboral agradable en su organización	X		X		X		X		
		Usted en su área de trabajo, tiene los elementos necesarios para realizar sus funciones	X		X		X		X		
	Estímulo al desarrollo organizacional	Usted cree que, en su organización se busca el desarrollo de los equipos humanos	X		X		X		X		
		Usted considera que los cambios en su organización, se proyectan según las necesidades y demandas	X		X		X		X		
Cultura de la organización	Identidad	Usted se siente comprometido con su organización	X		X		X		X		
		Usted trabaja para mejorar la imagen de su organización	X		X		X		X		
		Usted cree que los objetivos de su organización, reflejan sus intereses	X		X		X		X		
	Comunicación	Usted considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna	X		X		X		X		
		Usted considera que los canales de comunicación son claros y fluidos	X		X		X		X		
		Usted considera que su organización lo mantiene informado sobre los cambios, mejoras y novedades	X		X		X		X		
	Motivación	Usted ve la posibilidad de ascenso en su organización	X		X		X		X		
		A Usted le permiten continuar capacitándose	X		X		X		X		
		A Usted lo felicitan por los logros y metas cumplidas	X		X		X		X		

Dr. Johnny Cueva Valdivia  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.  
(Hernández-Nieto, 2011)

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

**Instrucciones:**

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
  - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
  - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
  - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
  - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre sobre Clima Organizacional.

### AUTOR:

Renzo Aldo Carrillo González

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

### OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

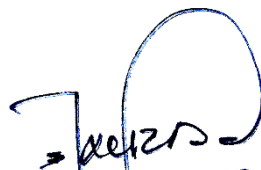
APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022



**DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA**  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141  
DNI: 16703164  
Correo: [jcuevav@unasam.edu.pe](mailto:jcuevav@unasam.edu.pe)  
Numero de Celular: 969954107

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre Satisfacción Laboral**

Chiclayo, 20 de junio de 2022

Señor  
Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA  
Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Renzo Aldo Carrillo González**

**DNI: 43566232**

## Anexo: INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Autor original:

Renzo Aldo Carrillo González

Objetivo:

Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.

Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 102 trabajadores administrativos de una Gerencia Regional de Lambayeque.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la satisfacción laboral.

Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
(V.D.) SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3
		Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5
		Reconocimiento por la labor realizada	6,7
	Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9
		Sueldos y beneficios	10,11,12
		Ambiente físico	13,14,15
		Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18

## Anexo: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

### ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA GERENCIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE

**Autor/a: Renzo Aldo Carrillo González**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(2) Nunca,

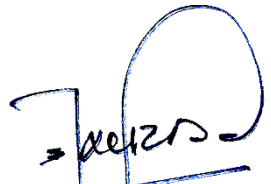
(2) Casi Nunca,

(3) A veces,

(4) Casi Siempre,

(5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área	1					
		Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo	2					
		Usted elige la metodología de su trabajo	3					
	Oportunidad de promoción en el trabajo	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad	4					
		Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad	5					
	Reconocimiento por la labor realizada	A usted la organización le premia su esfuerzo	6					
		Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo	7					
Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	Usted cree que las políticas de gestión en su organización, permiten obtener los objetivos Institucionales	8					
		Usted considera una adecuada política laboral en su organización	9					
	Sueldos y beneficios	El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas	10					
		Su remuneración es adecuada en relación a su puesto de trabajo	11					
		Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada	12					
	Ambiente físico	En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones	13					
		A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria	14					
		Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario	15					
	Calidad de las relaciones interpersonales	Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás	16					
		Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros	17					
		Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización	18					

  
 Dr. Johnny Cueva Valdivia  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

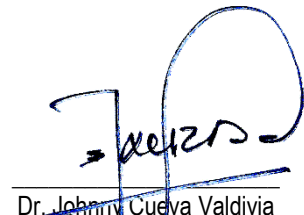


Anexo: Matriz de operacionalización de la variable gestión estratégica.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e Instrumento
(V.D.) SATISFACCIÓN LABORAL	Palma (2005), donde define la satisfacción laboral como la propensión frente al trabajo, basado en la confianza, creencias y valores positivos, las cuales fueron motivados por la rutina laboral y Herzberg (1959), quien nos propone la teoría bifactorial, la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es el resultado de los factores intrínsecos y extrínsecos citados por (Boada Llerena, 2019).	Se evaluará mediante un cuestionario que se dirigirá al personal administrativo de una Gerencia Regional de Lambayeque	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	1,2,3	Nunca (1)	Encuesta/cuestionario
				Oportunidad de promoción en el trabajo	4,5	Casi nunca (2)	
				Reconocimiento por la labor realizada	6,7	A veces (3)	
			Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	8,9	Casi siempre (4)	
				Sueldos y beneficios	10,11,12	Nunca (1)	
				Ambiente físico	13,14,15	siempre (5)	
				Calidad de las relaciones interpersonales	16,17,18	Casi siempre (4)	

Anexo: ficha de validación a juicio de expertos del proceso

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo	Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en su área	X		X		X		X		
		Usted asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		X		
		Usted elige la metodología de su trabajo	X		X		X		X		
	Oportunidad de promoción en el trabajo	Usted considera que puede ocupar cargos de alta responsabilidad	X		X		X		X		
		Usted considera como la principal herramienta para ascender la productividad	X		X		X		X		
	Reconocimiento por la labor realizada	A usted la organización le premia su esfuerzo	X		X		X		X		
Usted está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo		X		X		X		X			
Satisfacción Extrínseca	Política de la organización	Usted cree que las políticas de gestión en su organización, permiten obtener los objetivos Institucionales	X		X		X		X		
		Usted considera una adecuada política laboral en su organización	X		X		X		X		
	Sueldos y beneficios	El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas	X		X		X		X		
		Su remuneración es adecuada en relación a su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Su organización le brinda beneficios adecuados según su labor realizada	X		X		X		X		
	Ambiente físico	En su área de trabajo, Usted percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus funciones	X		X		X		X		
		A usted la comodidad de las oficinas le facilitan su labor diaria	X		X		X		X		
		Usted dispone de tecnología que facilita el trabajo diario	X		X		X		X		
	Calidad de las relaciones interpersonales	Usted considera que en su trabajo existe preocupación por el bienestar de los demás	X		X		X		X		
		Usted considera que en su área de trabajo se apoyan los unos a los otros	X		X		X		X		
Usted ha logrado tener amigos dentro de su organización		X		X		X		X			

  
 Dr. Johnny Cueva Valdivia  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.  
(Hernández-Nieto, 2011)

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

**Instrucciones:**

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
  - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
  - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
  - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
  - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional – Lambayeque.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la satisfacción laboral.

### AUTOR:

Renzo Aldo Carrillo González

### DECISIÓN:

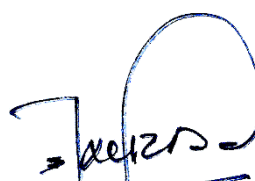
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

### OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

APROBADO

:

Chiclayo, 20 de junio de 2022



**DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA**  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141  
DNI: 16703164  
Correo: [jcuvav@unasam.edu.pe](mailto:jcuvav@unasam.edu.pe)  
Numero de Celular: 969954107

## Anexo: Autorización de la Institución



**GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE**  
**AGRICULTURA LAMBAYEQUE**  
**OFICINA DE ADMINISTRACION**



Firmado digitalmente por GAMONAL FERNANDEZ Ana Karenina FIR  
47476957 hard  
Unidad: OFICINA DE ADMINISTRACION  
Cargo: JEFE OFICINA DE ADMINISTRACION  
Fecha y hora de proceso: 12/07/2022 - 15:33:05

Id seguridad: 6277127

Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Chiclayo 12 julio 2022

**OFICIO N° 000765-2022-GR.LAMB/GRA-OFAD [4255382 - 1]**

**Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ**

**Jefe de la Escuela de Posgrado de Universidad César Vallejos  
CHICLAYO**

**ASUNTO: Aceptación para realizar Trabajo de Investigación**

**REFERENCIA: Carta de Registro (4255382-0)**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, comunicarle que mi Despacho ha creído por conveniente la Aceptación del Trabajo de Investigación que realizará el alumno RENZO ALDO CARRILLO GONZÁLES, estudiante del III Ciclo de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejos.

En tal sentido, dentro de la normativa que contempla esta Institución, se le brindará las facilidades para el desarrollo de su Trabajo de Investigación "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Gerencia Regional - Lambayeque".

Hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado digitalmente

**ANA KARENINA GAMONAL FERNANDEZ**  
**JEFE OFICINA DE ADMINISTRACION**

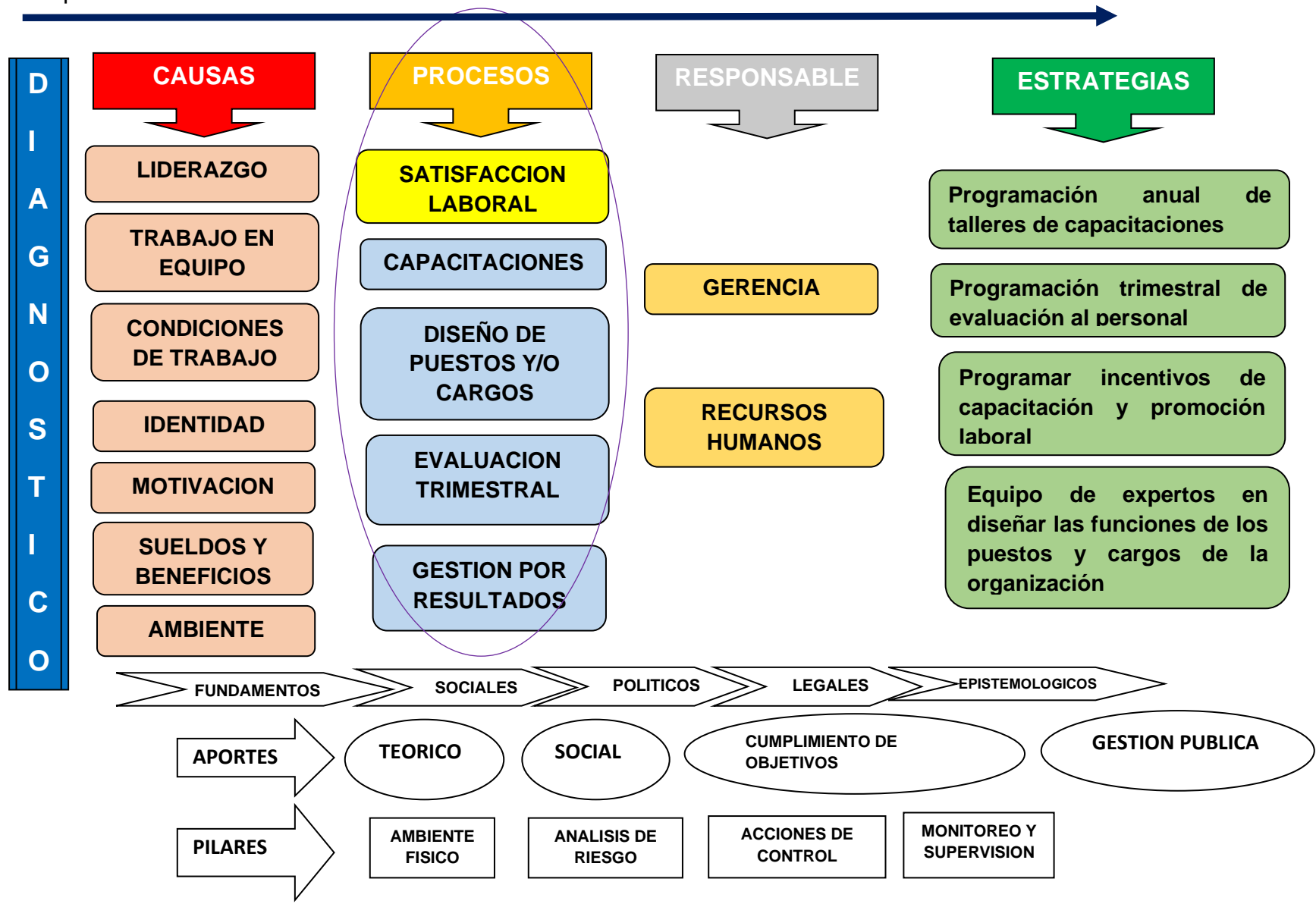
Fecha y hora de proceso: 12/07/2022 - 15:33:05

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- AREA DE RECURSOS HUMANOS  
KARINA IURETA FUENTES  
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS  
2022-07-05 16:32:31-05

Anexo: Propuesta



Anexo: Validez y confiabilidad del instrumento

CLIMA ORGANIZACIONAL																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	70	
2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	126	
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	128	
4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	93	
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	1	3	4	2	2	3	5	5	3	2	2	2	4	1	1	74	
6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	110	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	96	
8	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	98	
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	2	2	1	114	
10	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	128
11	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	116	
12	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	2	1	110	
13	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	1	3	105	
14	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	1	80	
15	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	128
16	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	2	5	4	4	3	3	2	3	3	2	91	
17	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	3	123	
18	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	116	
19	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	1	1	3	1	3	1	1	2	4	5	1	1	2	2	1	1	1	54	
20	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	5	2	3	4	4	5	1	2	2	4	4	1	2	2	1	1	1	1	83	
21	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	97	
22	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	125	
23	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	102	
24	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	5	1	1	1	1	2	4	4	2	1	1	2	1	3	3	75	
25	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	115	
26	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136	
27	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	129	

28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	1	3	3	98	
29	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	123	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	128	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	1	4	1	88	
32	4	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	1	4	2	94	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	92	
34	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	2	4	3	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	2	101	
35	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	102	
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	1	114
37	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	1	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	118
38	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	97
39	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	118
40	5	4	3	4	3	3	5	4	2	4	2	2	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	1	3	1	99
41	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	96
42	5	3	5	4	1	4	3	1	2	1	5	2	2	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	2	4	1	3	88	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
44	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	115	
45	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	102
46	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	121	
47	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	4	1	4	3	96	
48	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	5	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	2	2	1	1	3	2	76	
49	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	121	
50	3	3	5	3	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	2	3	2	103	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
53	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	1	3	5	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	74
54	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	80	
55	5	4	4	5	5	3	1	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	5	1	105	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	122	
57	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	125	
58	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	102
59	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	5	1	1	1	1	2	4	4	2	1	1	2	1	3	3	75	



60	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	115	
61	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
62	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	129		
63	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	1	3	3	98		
64	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	123	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	128		
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	1	4	1	88		
67	4	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	1	4	2	94		
68	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	1	3	4	2	2	3	5	5	3	2	2	2	4	1	1	74		
69	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	110		
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	96		
71	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	98		
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	2	2	1	114		
73	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	128		
74	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	116		
75	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	2	1	110		
76	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	1	3	105		
77	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	1	80		
78	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	128		
79	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	1	80		
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	128		
81	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	2	5	4	4	3	3	2	3	3	2	91		
82	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	3	123		
83	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	125		
84	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	102		
85	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	5	1	1	1	1	2	4	4	2	1	1	2	1	3	3	75		
86	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	115		
87	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136	
88	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	129		
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	1	3	3	98		
90	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	123		
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	128		

92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	1	4	1	88
93	4	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	1	4	2	94
94	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	1	3	4	2	2	3	5	5	3	2	2	2	4	1	1	74
95	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	110
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	96
97	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	98
98	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	2	2	1	114
99	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	128
100	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	116
101	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	2	1	110
102	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	1	3	105
Varianzas	0.718	0.857	0.82	0.742	0.999	0.943	1.009	1.023	0.765	0.939	0.395	1.034	0.677	1.047	1.015	0.959	1.368	1.121	0.837	0.247	0.229	0.911	1.035	0.838	0.842	1.663	1.599	1.558	

$\Sigma$  (Símbolo de sumatoria)

$\alpha$  Alfa= **0.9558815**

k ( Números de items)= **28**

$V_i$  (Varianza de cada items)= 26.249904

$V_t$  (Varianza Total)= 335.43137

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

**CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA**

**ALFA DE CRONBACH**

Muy baja      Baja      Moderada      Buena      Muy Alta

0      0.2      0.4      0.6      0.8      1.0

INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS SATISFACCION LABORAL																		Sumas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	3	3	2	2	3	3	3	5	3	2	4	4	4	3	3	5	60
2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	80
3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	79
4	3	4	4	4	4	2	1	3	3	2	1	1	4	4	4	2	3	3	52
5	3	4	2	5	4	1	4	2	2	2	1	1	4	3	4	2	4	3	51
6	4	4	4	4	5	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	55
7	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	3	4	55
8	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	58
9	4	5	4	5	5	1	2	3	3	1	1	1	4	4	4	3	4	2	56
10	4	4	5	5	4	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	5	67
11	5	4	3	4	4	2	3	4	4	2	1	1	4	5	4	3	2	5	60
12	2	5	4	5	5	1	3	1	4	2	1	1	4	4	3	4	4	4	57
13	5	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	3	3	4	3	4	4	58
14	2	4	4	5	3	1	1	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	48
15	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	2	5	5	5	4	4	5	76
16	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	5	55
17	5	5	3	3	4	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	76
18	3	4	5	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	58
19	1	5	2	5	5	2	1	1	2	4	1	1	1	5	5	1	5	5	52
20	3	5	4	4	4	1	2	4	3	1	1	2	4	4	4	3	4	3	56
21	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	62
22	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	74
23	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	58
24	3	3	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	51
25	4	5	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	4	3	60
26	5	5	4	5	5	3	4	5	5	1	1	1	5	4	4	5	5	5	72
27	3	5	3	1	4	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	72

28	4	5	4	5	5	5	3	3	2	1	1	1	4	3	3	4	3	3	59
29	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	3	5	5	71
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	83
31	3	4	4	5	5	1	2	2	3	1	1	1	4	4	4	3	3	4	54
32	3	3	3	5	5	1	1	4	4	1	3	3	3	3	5	3	3	5	58
33	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	59
34	1	5	5	5	2	1	2	3	3	1	1	1	5	5	5	4	5	3	57
35	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	62
36	2	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	4	5	44
37	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	79
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	52
39	4	5	5	4	5	2	1	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	64
40	3	5	4	5	5	1	2	3	4	4	3	1	4	5	5	3	4	4	65
41	5	4	4	4	3	1	3	2	3	2	1	1	4	3	3	2	5	3	53
42	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	61
43	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	69
44	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	63
45	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	65
46	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	70
47	4	3	3	4	5	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	2	3	3	43
48	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	2	4	2	44
49	3	5	3	3	4	4	5	3	3	2	2	3	4	4	3	5	5	5	66
50	5	4	4	5	4	3	3	4	4	1	1	1	2	4	4	3	4	5	61
51	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	87
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	72
53	3	4	5	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	50
54	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	5	5	44
55	3	1	4	1	1	1	1	2	2	2	5	2	4	4	4	4	4	5	50
56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	77
57	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	74

58	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	58
59	3	3	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	51
60	4	5	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	4	3	60
61	5	5	4	5	5	3	4	5	5	1	1	1	5	4	4	5	5	5	72
62	3	5	3	1	4	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	72
63	4	5	4	5	5	5	3	3	2	1	1	1	4	3	3	4	3	3	59
64	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	3	5	5	71
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	83
66	3	4	4	5	5	1	2	2	3	1	1	1	4	4	4	3	3	4	54
67	3	3	3	5	5	1	1	4	4	1	3	3	3	3	5	3	3	5	58
68	3	4	2	5	4	1	4	2	2	2	1	1	4	3	4	2	4	3	51
69	4	4	4	4	5	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	55
70	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	3	4	55
71	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	58
72	4	5	4	5	5	1	2	3	3	1	1	1	4	4	4	3	4	2	56
73	4	4	5	5	4	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	5	67
74	5	4	3	4	4	2	3	4	4	2	1	1	4	5	4	3	2	5	60
75	2	5	4	5	5	1	3	1	4	2	1	1	4	4	3	4	4	4	57
76	5	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	3	3	4	3	4	4	58
77	2	4	4	5	3	1	1	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	48
78	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	2	5	5	5	4	4	5	76
79	2	4	4	5	3	1	1	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	48
80	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	2	5	5	5	4	4	5	76
81	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	5	55
82	5	5	3	3	4	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	76
83	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	74
84	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	58
85	3	3	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	51
86	4	5	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	4	3	60
87	5	5	4	5	5	3	4	5	5	1	1	1	5	4	4	5	5	5	72

88	3	5	3	1	4	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	72
89	4	5	4	5	5	5	3	3	2	1	1	1	4	3	3	4	3	59
90	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	3	5	71
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	83
92	3	4	4	5	5	1	2	2	3	1	1	1	4	4	4	3	3	54
93	3	3	3	5	5	1	1	4	4	1	3	3	3	3	5	3	3	58
94	3	4	2	5	4	1	4	2	2	2	1	1	4	3	4	2	4	51
95	4	4	4	4	5	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	55
96	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	3	55
97	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	58
98	4	5	4	5	5	1	2	3	3	1	1	1	4	4	4	3	4	56
99	4	4	5	5	4	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	67
100	5	4	3	4	4	2	3	4	4	2	1	1	4	5	4	3	2	60
101	2	5	4	5	5	1	3	1	4	2	1	1	4	4	3	4	4	57
102	5	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	3	3	4	3	4	58
<b>Varianzas</b>	1	0.6	0.6	1.2	0.8	1.4	1.4	1.1	1	1.3	1.7	1.1	0.8	0.8	0.7	1.1	0.8	0.9

$\Sigma$ (Símbolo de sumatoria)	
$\alpha$ Alfa=	0.86154473
k ( Números de items)=	18
Vi (Varianza de cada items)=	18.3639946
Vt (Varianza Total)=	98.5621876
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
<b>CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA</b>	
<b>ALFA DE CRONBACH</b>	
← <b>Muy baja</b> <b>Baja</b> <b>Moderada</b> <b>Buena</b> <b>Muy Alta</b> →	
0      0,2      0,4      0,6      0,8      1,0	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Gerencia Regional - Lambayeque", cuyo autor es CARRILLO GONZALEZ RENZO ALDO, 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.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN <b>DNI:</b> 18109477 <b>ORCID</b> 0000-0002-5248-4858	Firmado digitalmente por: VILLONPR el 12-08-2022 17:30:53

Código documento Trilce: TRI - 0373393