



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los Usuarios del  
Módulo de Atención Defensorial del Distrito de Tarapoto, 2018**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Cárdenas Rios, Yolanda Cecilia ([orcid.org/0000-0002-2955-1055](https://orcid.org/0000-0002-2955-1055))

**ASESOR:**

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy, por darme salud y sabiduría para cumplir mis metas y sueños.

A mi mamá Aydeé por ser mi mayor ejemplo de lucha, esfuerzo, perseverancia y amor incondicional, porque nada hubiera sido posible sin ella.

A mi hermano Nestor Alfonso por ser mi compañero de vida, por motivarme en situaciones que estaba a punto de rendirme, por su amor y consejos.

**Cecilia**

## **Agradecimiento**

A Dios por darme salud y sabiduría en el camino de mi vida.

A mi mamá Aydeé por ser mi mayor motivo de superación y su amor incondicional.

A mi hermano Néstor Alfonso, por ser mi mejor amigo, por sus consejos, y su amor incondicional a pesar de la distancia.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice.....	IV
Índice de tablas .....	V
Índice de figuras.....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. MÉTODO.....	12
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	12
3.2. VARIABLES .....	12
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	13
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ , CONFIABILIDAD.....	13
3.5. PROCEDIMIENTOS.....	14
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	14
3.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES .....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS .....	26

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel clima laboral.....	15
<b>Tabla 2</b>	Satisfacción de los usuarios.....	15
<b>Tabla 1</b>	Prueba de normalidad.....	16
<b>Tabla 4</b>	Relación entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del distrito de Tarapoto, 2018..	17

## Índice de figuras

- Figura 1** Dispersión entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del distrito de Tarapoto, 2018.. 17

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Laboral y el Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del Distrito de Tarapoto, 2018. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 12 colaboradores y 12 usuarios del módulo. Las técnicas de recolección de datos la entrevista y encuesta, como instrumentos la guía de entrevista y el cuestionario. Los principales resultados determinaron que no existe un buen clima laboral en un 75%, dicho resultado se debe a que no existe un buen compañerismo en su ambiente laboral, el nivel de satisfacción de los usuarios tiene un nivel de poco satisfecho, ello debido a que los usuarios señalaron sentirse poco satisfechos con la orientación recibida por parte del personal de la Defensoría del Pueblo. Finalmente, se concluye que existe relación significativa entre el Clima laboral de los trabajadores del Módulo Defensorial de Tarapoto y la Satisfacción de los usuarios en el periodo 2018.

**Palabras Clave:** Institución pública, condiciones laborales, derechos laborales

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the Work Environment and the Level of Satisfaction of the users of the defense module of the District of Tarapoto, 2018. The research was basic type, non-experimental design, the population and sample were 12 collaborators and 12 module users. The data collection techniques the interview and survey, as instruments the interview guide and the questionnaire. The main results determined that there is not a good work environment in 75%, this result is due to the fact that there is no good companionship in their work environment, the level of user satisfaction has a level of little satisfaction, this is due to the fact that Users reported feeling dissatisfied with the guidance received from the staff of the Ombudsman's Office. Finally, it is concluded that there is a significant relationship between the work climate of the workers of the Tarapoto Ombudsman Module and the satisfaction of the users in the 2018 period.

**Keywords:** public institution, working conditions, labor rights

## I. INTRODUCCIÓN

La descripción de la realidad problemática es el primer paso para comprender la investigación. Dice así: debido a que las personas tienen nociones preconcebidas sobre quiénes son, qué quieren lograr, qué merecen y de qué son capaces, los trabajadores, independientemente de si son independientes o dependientes, no operan en el vacío. Los empleados responden a una variedad de factores en el lugar de trabajo, incluida la forma en que los trata su empleador, la estructura organizativa estricta, así como las percepciones que otras personas tienen de ellos. Es decir, tanto los aspectos objetivos como subjetivos del entorno de una persona, en concreto los sentimientos que fomenta, influyen en cómo se desarrolla profesionalmente esa persona. (Dessler, 2014).

Tiempo atrás Kurt Lewin señaló que la conducta humana estaba en función de la psicología (considerada como el ambiente del individuo) y de su comportamiento. Más actualmente, Litwin y Stringer indicaron que la idea del clima puede ser útil para conectar la motivación y el comportamiento de los colaboradores con las características objetivas del negocio como su “tecnología”, “liderazgo” y “reglas”. (Litwin y Stringer, 1968).

La percepción de un trabajador sobre su entorno social y físico puede tener un impacto negativo o positivo en el desempeño de sus labores y su producción, por lo que el clima laboral es algo que muchos gerentes de recursos humanos y empresarios de todo el mundo vienen prestando mucha más atención a clima laboral dentro de su empresa. (Brunet, 1992)

Al ser una herramienta tan potente, la calidad del servicio prestado a los clientes puede convertirse en un valor añadido que las organizaciones públicas o privadas ofrecen a quienes visitan sus establecimientos, superando sus expectativas. Sin embargo, si no se sabe cómo cultivarlo, puede generar insatisfacción, disconformidad y confusión entre quienes visitan la entidad o incluso entre los empleados ya que son ellos quienes brindan el servicio. (Pereira, 2014).

Esta investigación es necesaria para comprender la interrelación entre el clima laboral y el grado de satisfacción del usuario, sobre todo si hablamos de una institución estatal como es la Defensoría del Pueblo en la cual la calidad del servicio al público debe ser de un nivel elevado.

Luego de describir la “realidad problemática” de esta manera, pasamos a la formulación del problema, que ahora es el problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del distrito de Tarapoto, 2018? Mientras que los temas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018? ¿Cuál es el nivel del clima laboral en el módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018?

Varios criterios y factores, los principales de los cuales son los que se enumeran a continuación, se utilizan en la investigación para determinar la “justificación”. De acuerdo a su conveniencia, esta investigación sirvió para comprender la conexión entre el lugar de trabajo y el servicio al cliente, y reconoció la importancia de que las instituciones públicas ofrezcan un lugar de trabajo adecuado para determinar si influye o no en el servicio ofrecido a los ciudadanos; el presente trabajo de investigación buscó explicaciones que contrastaran con la realidad y las que luego se convertirían en leyes, axiomas o principios científicos en cuanto al ambiente de Trabajo y su interrelación con el grado de satisfacción de los usuarios; las utilizadas para buscar nueva información y alterar constantes; Finalmente, en términos de “utilidad metodológica”, los instrumentos y el presente estudio pueden servir como base para futuras investigaciones. Este trabajo permitió determinar la relación entre el Clima Laboral y el Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo Defensoría del Pueblo de Tarapoto en referencia a las “implicancias prácticas”.

Finalmente, las metas que se establecieron para este estudio, se enumeran a continuación: el objetivo o meta general fue el de “determinar la relación entre el Clima Laboral y el Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del Distrito de Tarapoto, 2018”, los objetivos o metas precisas fueron: Conocer el nivel clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto; Identificar el nivel de

satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018.

Se encuentra una correlación direccionada entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo Defensoría del Pueblo de la ciudad de Tarapoto, 2018, es una de las posibles respuestas a las preguntas planteadas (Hi) dentro de la “hipótesis general”. En cuanto a las **hipótesis específicas**: **H1**: “El nivel del clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto”, es bajo. **H2**: “El nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto”, es bajo.

## II. MARCO TEÓRICO

Explicada la realidad problemática, se procede a presentar los trabajos previos, partiendo por la identificación de aquellos trabajos a nivel internacional, como el caso de: Pereira (2014). se concretó que el lugar de trabajo tiene incidencia en la atención al usuario ya que los pacientes y compañeros de trabajo son usuarios internos y externos que esperan una buena calidad en el servicio, por lo tanto, si existe entendimiento y consideración entre los empleados del hospital, los empleados también serán conscientes de ello. Con un tamaño de muestra de 30 personas, la investigación es de carácter "cuantitativo" y tiene un diseño "descriptivo".

De igual manera, Venutolo (2009), en su investigación aplicada y "no experimental" que utilizó una técnica de "encuesta" y un instrumento de "cuestionario", el investigador, cuya población y muestra fueron 15 pymes, encontró que, de hecho, los conflictos en el lugar de trabajo tienen un impacto directo en la productividad de las pequeñas y medianas empresas.

Por otro lado, Droguett (2012), que utilizó una "encuesta" como técnica y un "cuestionario" como instrumento, tuvo un "diseño descriptivo básico", una población de 1286 clientes y un tamaño de muestra de 381; se obtuvo la conclusión de que las experiencias de servicio y, posteriormente, las valoraciones de los clientes sobre las mismas, cobran mayor relevancia en un entorno en el que la competencia en el sector del automóvil es cada vez más feroz. Los sentimientos de las personas hacia una empresa en la industria están fuertemente influenciados por sus experiencias con su servicio al cliente, lo que aumenta el nivel de recomendación y recompra del cliente para las empresas que brindan un excelente servicio al cliente.

De similar manera, Hernández (2015), concluye que la institución está interesada en brindar un ambiente físico adecuado para sus colaboradores, tal como se refleja en los resultados, los cuales muestran que la mayoría de la población se encuentra satisfecha con su lugar de trabajo, según un resultado de traducción con una investigación de tipo "cuantitativa", "diseño descriptivo", con un universal poblacional y muestral de 60 sujetos.

Finalmente, Polanco (2014). Los hallazgos de este estudio descriptivo, que utilizó un diseño “no-experimental”, una población muestral de 150 docentes, un método de “encuesta” y un instrumento de “cuestionario”, revelaron que el clima laboral, en todos sus variados aspectos, afecta la satisfacción laboral a través de influencias emocionales en la ponderación de la satisfacción laboral parcial y total. Esto, a su vez, afecta no solo el desempeño de los docentes en el trabajo, sino también el calibre de los beneficios que reciben los alumnos y ni que hablar del perfil del egresado en cuestión a lo que exige el mercado laboral.

En cuanto a Salas (2017). Existió una correlación significativa entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores del establecimiento de “Salud San Genaro” ( $r=0.662$  y  $\text{Sig.}=0.000$ ) y del Hospital “María Auxiliadora” ( $r=0.877$  y  $\text{Sig.}=0.000$ ), según una base estudio realizado a nivel nacional, con un diseño no experimental, trabajando con un universo poblacional y muestral ( $n$ ) de 200 especialistas de la salud, la técnica de la encuesta, y el instrumento cuestionario, en Lima, 2017.

Dentro de los trabajos previos que se encuentran a nivel local, es posible encontrar investigaciones como las de Castillo, Ruiz al (2017). Los resultados de una investigación Tipo Básico utilizando un diseño no experimental, un tamaño de muestra de 54 trabajadores, técnica de encuesta y un instrumento cuestionario arribaron a la siguiente conclusión: El ambiente de trabajo en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos influye significativamente en el desempeño de sus empleados. sus trabajos. De acuerdo con Utcubamba S.A.C., los empleados sienten que su trabajo se realiza con mayor eficacia dentro de una empresa cuanto mayor sea el nivel de clima.

Ríos, (2017), Es una investigación descriptiva, diseño “no-experimental”, con una muestra poblacional de 82 trabajadores, la muestra de 62 personas, la metodología de encuesta, y el instrumento-cuestionario. Se determinó que existen niveles ideales de evaluación para la “satisfacción laboral”, con predominio mayoritario del alto nivel y el nivel bajo con ninguna puntuación al final, revelándose conclusiones favorables en todas las señales que componen el variable, destacando características de las relaciones sociales, entre “colaboradores” y “colaboradores-gerencia”.

Culminado la presentación de los trabajos previos, se procede con la presentación de las teorías relacionadas al tema, partiendo por presentar las teorías de la variable Clima laboral. La percepción que los empleados tienen de los diversos componentes organizacionales en los que desempeñan sus funciones; pueden desencadenarse en procesos de estrés si reconocen malas ocurrencias en estos componentes. La clave de esta percepción es que el “comportamiento de cada colaborador” depende de su percepción individual de estos elementos más que de las circunstancias laborales en las que se encuentra. Como resultado, está relacionado con la interacción entre las características “individuales” y “organizacionales”. (Llaneza, 2009)

El ambiente de trabajo es un producto cultural que no es subjetivo ni objetivo, sino intersubjetivo, o la actitud colectiva creada por los empleados de una institución a través de encuentros cotidianos que luego se replican perpetuamente. Las personas trabajan para satisfacer una variedad de necesidades, tanto financieras como personales, y debido a que estos requisitos inspiran a los empleados a hacerlo mejor, su perspectiva de su trabajo estará determinada por factores específicos para ellos, como la cultura, las expectativas y la experiencia. (Gross, 2009).

Es posible que todos los empleados de una empresa o entidad piensen que su lugar de trabajo es excelente por sus jefes comprensivos y responsables, tareas agradables de realizar, buena paga y buenas condiciones de trabajo. Sin embargo, para dar sentido al entorno en el que llevan a cabo sus funciones, los seres humanos traducen y ordenan la información obtenida por sus sentidos a través del proceso de percepción. (Robbins y Timothy, 2009)

Cuando una persona examina un objeto e intenta comprender lo que está mirando, “su percepción se verá influida por las características”. Estos elementos se pueden encontrar en el contexto del escenario, en el objeto visto y en el receptor. Rasgos personales del receptor, como “personalidad”, “intereses”, “motivaciones”, “actitudes”, “expectativas y experiencias del pasado”. Por ejemplo, independientemente de sus verdaderos rasgos, la gente verá a los policías como dominantes, a los jóvenes como letárgicos o a los políticos como poco éticos. (Robbins y Timothy, 2009)

Las características del elemento observado influyen en cómo se ve; como resultado, en un grupo, los individuos bulliciosos se destacan de los tranquilos, o los que tienen mucha belleza de los que no tienen nada. La percepción también está influenciada por la forma en que un objeto interactúa con su entorno y por nuestra tendencia a agrupar objetos similares y cercanos. Las mujeres, integrantes de otros grupos con aspectos físicos o colores distintivos, por ejemplo, se consideran similares entre sí, al igual que las características físicas que son distintas entre sí. Debido a que el momento en que se miran las cosas o los eventos afecta la atención, así como la iluminación, el color, la ubicación o cualquier otro componente situacional, el contexto en el que se notan es igualmente crucial. (Robbins y Timothy, 2009)

Hay que tener en cuenta que en las organizaciones los individuos se evalúan unos a otros, por lo que los gerentes deben evaluar el desempeño laboral de los empleados teniendo en cuenta el nivel de esfuerzo de sus compañeros. Estas evaluaciones frecuentemente tienen ramificaciones significativas para la empresa; como resultado, es imperativo tomar medidas inmediatas para revisar el desempeño de los empleados. Incluso cuando sus creencias de la realidad son erróneas, las personas intentan una cantidad asombrosa de evaluaciones para respaldarlas. Al evaluar las expectativas de desempeño laboral, esta cualidad es inútil. (Robbins y Timothy 2009)

La evaluación del desempeño de un trabajador tiene un impacto en su futuro, ya que entre los resultados más fundamentales se encuentran los aumentos de ingresos, las promociones y la permanencia en el empleo. La evaluación del desempeño se basa

principalmente en los procesos de percepción. Aunque el trabajo del empleado puede evaluarse objetivamente en la “revisión del desempeño”, muchos roles utilizan estándares subjetivos para la evaluación. Muchas ocupaciones no se prestan a evaluaciones objetivas, y las medidas subjetivas son fáciles de adoptar y brindan a los gerentes una mayor discreción. Las mediciones subjetivas son un juicio excelente por definición. El esfuerzo del empleado deja un impacto duradero en el evaluador. Lo que considere que son los “rasgos positivos o negativos” de un empleado tendrá un impacto sustancial en el resultado de la evaluación en la medida en que los gerentes evalúen a los trabajadores utilizando métricas subjetivas. (Robbins y Timothy, 2009)

Finalmente, el futuro de la empresa no depende exclusivamente del desempeño respecto al esfuerzo del trabajador. El esfuerzo aplicado tiene mucho peso en muchas empresas, lo que lleva a un juicio que es subjetivo y vulnerable a sesgos y distorsiones de percepción. (Robbins y Timothy, 2009)

Existen varios tipos de ambientes de trabajo, y la finalidad es ofrecer recursos que faciliten evaluar el entorno con el que cuenta o debería contar una empresa, Gan (2013) señala los siguientes tipos: El clima laboral de “Likert” citado por Gan, define cuatro (4) tipos, vinculados al “tipo de estilo”, “dirección” y “liderazgo de trabajo en grupo”. En primer lugar, tenemos al “clima autoritario”, el cual tiene dos sistemas: el sistema “autoridad-explotación”, que se caracteriza porque la gerencia no imparte confianza en sus colaboradores, está impregnada de un sentimiento de miedo, no hay interacción entre el personal de área y sus jefaturas, y solo corresponde a las jefaturas la toma de decisiones; y el sistema autoritario paternalista, que se caracteriza por la confiabilidad generada entre las áreas y sus jefaturas. El segundo tipo de clima tiene dos sistemas y es de naturaleza “participativa”. Debido a que los trabajadores tienen la capacidad de tomar decisiones precisas, el enfoque consultivo se basa en la confianza total de los supervisores en sus empleados. Por tratarse de un contacto entre supervisores y subordinados donde se transfieren deberes y responsabilidades, también pretende satisfacer las exigencias de estima de los colaboradores. El sistema de participación se basa en la plena confianza (Gan, 2007).

El “clima laboral” de Litwin y Stinger: Litwin y Stinger citados por Gan, Sugieren la presencia de nueve dimensiones o métodos a evaluar que ayudarían a describir el clima actual en una empresa en particular, ya que las respuestas e impresiones que componen el ambiente de trabajo surgen de una amplia variedad de causas. Entre los cuales están Estructura (reglas, procedimientos y otros procesos que pueden ser vistos como impedimentos para el buen desempeño y desarrollo de su trabajo), responsabilidad, recompensa, desafío (desafíos que vienen con el trabajo), relaciones, cooperación, estándares (reglas de producción, instrucciones, procedimientos, o desempeño), conflictos e identidad (es el sentido de pertenencia a la organización) son algunos de ellos. (Gan, 2013)

**Algunos indicadores del clima laboral:** La tasa de ausentismo, los protocolos de comunicación interna, la rotación interna y externa y el logro de objetivos están incluidos en el sistema de evaluación del desempeño, junto con el número de ideas novedosas realizadas anualmente, la productividad, el análisis de conflictos y la eficiencia de los recursos. (Llaneza, 2009)

En otras palabras, el servicio al usuario es una expresión para el usuario de que la institución está comprometida con él y que él siempre será importante para la institución. Cada usuario, es más que un simple cliente, más que una vaga “fuente de ingresos”; más bien, es una persona con valores con la que tiene una conexión respetable y honesta. (Pereira, 2014)

Blanco (1999) citado por Pérez (2006), indica que: el lugar de trabajo es un escenario creado y orientado a identificar los deseos de los usuarios y satisfacerlos cuando adquieren el bien o servicio que brinda la organización. Es el conjunto de cualidades que anticipa el usuario con respecto a la categoría, costo y apariencia del bien o servicio que recibirá. Comprender el mercado es un primer paso crucial para crear un plan de atención al cliente que sea tanto imparcial como útil para los clientes.

Saber lo que la gente quiere y necesita nos ayudará a brindarles el servicio o producto adecuado. La identificación de estos servicios potenciales que se

proporcionarán y la determinación resultante de las tácticas y técnicas que se pueden emplear requieren un seguimiento frecuente para determinarse.

La eficacia del servicio al cliente es un mecanismo que permite a las empresas dar a sus clientes o usuarios más valor que lo que ofrece la competencia, al mismo tiempo que les permite reconocer las diferencias entre la oferta general de la empresa y la de los competidores. Esto hace que cualquier negocio con un plan de calidad de servicio profesional obtenga una clara ventaja sobre los negocios rivales que operan en la misma industria. (Pérez, 2006).

Una “organización” enfocada en la mejora del servicio reconoce los requisitos y expectativas de los usuarios a los que se les ofrece la política de servicio, de forma que permita satisfacer los requerimientos y cumplir o sobre pasar las expectativas de las personas usuarias. Las instituciones deben priorizar la flexibilidad y el desarrollo continuo para estar listas para adaptarse a los cambios en su industria, así como a los cambios en las expectativas de los clientes. (Pérez, 2006). El nivel de satisfacción de los clientes o usuarios con la oferta de la empresa tiende a aumentar como resultado de una mayor calidad del servicio y la atención que reciben, lo que se traduce en una experiencia de compra positiva y aumenta su fidelidad a los bienes o servicios de la empresa. (Pérez, 2006)

De acuerdo con definiciones reconocidas de atención al cliente o usuario, este individuo valora el calibre de la atención que recibe, por lo que todas las acciones que se realicen para brindar el servicio deben estar dirigidas a satisfacer esta necesidad. Se debe asegurar el tiempo, el costo, la calidad y la cantidad. El proyecto de servicio que se realice debe cumplir en su totalidad con las exigencias de los clientes, incluyendo asegurar la competitividad de la organización de forma que le permita persistir en el mercado. Las compañías necesitan reducir la brecha entre lo que ofrecen y lo que realmente venden, así como entre lo que quieren y prefieren sus consumidores. El servicio que ofrece a un cliente, individuo o grupo en particular debe administrarse como tal. Esto permite brindar a cada cliente el tipo de atención personalizada que lo hace sentir valorado. Un plan de calidad va de la mano con la

estrategia de servicio al cliente. El cliente tiene derecho a saber qué esperar del servicio que la empresa se ha comprometido a proporcionar. (Pérez, 2006)

Todo el personal de la empresa debe estar incluido en los planes, políticas y procesos de servicio al cliente para mantener un alto nivel de calidad. Por ello, cada negocio o institución desarrolla su propia estrategia para brindar un "servicio de calidad", teniendo en cuenta el sector en el que opera y el modelo de negocio que utiliza. Debido a que el mismo diseño de servicio al cliente puede no ser siempre suficiente para cumplir con todos los módulos de mercado que la organización debe atender, es necesario desarrollar el nivel de servicio más cómodo para cada módulo de mercado. (Pérez, 2006)

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación.

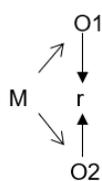
##### Tipo de investigación:

De acuerdo a lo indicado por Hernández, et al (2014); el presente trabajo de investigación, es de tipo básica, ya que se empleó teorías existentes para dar una solución a la problemática identificada.

##### Diseño de investigación:

De acuerdo a lo indicado por Hernández, et al (2014); se aplicará el siguiente diseño de investigación: “**No Experimental**”, La actual indagación se llevará a cabo sin la modificación intencional de ningún factor, y solo se verán los fenómenos en su entorno natural antes de ser analizados, “**de corte transversal**” Los datos se recopilarán para el estudio actual en un momento específico, “**de nivel Correlacional**” porque delineó los vínculos entre dos o más categorías en un momento determinado, conceptos o variables en un momento determinado a nivel Correlacional. A veces basado solo en la correlación, y otras veces basado en el vínculo causal.

Expresado en la siguiente gráfica.



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

O1: Clima Laboral

O2: Satisfacción de los usuarios

r: Es la relación que existe entre ambas

#### 3.2. Variables y operacionalización de variables

- Variable I: Clima Laboral.
- Variable II: Satisfacción de los usuarios.

Operacionalización de Variables se encuentra al final de este documento (anexos).

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** se trató con dos grupos diferentes de personas.

“Los doce colaboradores del módulo defensorial del Distrito de Tarapoto”, 2018.

“Los doce beneficiarios o usuarios del módulo defensorial del Distrito de Tarapoto”, comprendidos entre el 02 de enero al 31 de setiembre del 2018.

#### **Muestra**

No aplica la fórmula muestral, se trabajó con el “universo poblacional”.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnica.**

Entrevista: en 2018 se desarrolló un examen de las condiciones laborales de los doce empleados del módulo de defensa de Tarapoto.

Encuesta: doce clientes de Tarapoto que participaron en el módulo Defensoría en 2018 fueron encuestados sobre su satisfacción.

#### **Instrumentos**

Guía de Entrevista: Se utilizaron diez preguntas en una escala de medición nominal para elaborarla más, y las siguientes son las respuestas: 1 es igual a “sí”, 2 es igual a “no”.

Cuestionario: en escala de medición ordinal, se elaboró un test con diez preguntas, siendo: 1 es igual a Nada satisfecho, 2 es igual a poco satisfecho, 3 es igual a satisfecho y 4 es igual a muy satisfecho.

#### **Validez**

Los hallazgos de la técnica prescrita son los siguientes: el “primer instrumento” tuvo un promedio de 4,63, lo que equivale a un 92,66% de similitud entre los criterios de expertos, mientras que el “segundo” tuvo un promedio de 4,63, lo que equivale a un 92,66% de coherencia. Con base en estos datos, se determinó que la aplicación en cuestión tenía un alto nivel de legitimidad.

## **Confiabilidad**

Se determinó que el instrumento de clima laboral presenta validez de contenido y de criterio ya que recibió un valor de 0.743, el cual es superior al valor mínimo requerido.

Se determinó que el instrumento de satisfacción del usuario exhibe validez de contenido y de criterio ya que recibió un valor de 0.949, el cual es superior al valor mínimo requerido.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, se solicitó la aprobación de la institución para el desarrollo del estudio. A continuación, se organizó la bibliografía según cada variable. Finalmente, se prepararon instrumentos para cada variable de acuerdo con sus dimensiones y se aplicaron directamente a cada participante. La información recopilada de ellos se transfirió luego a una base de datos de Excel, donde se procesó y analizó de acuerdo con las metas establecidas.

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

Se utilizaron técnicas estadísticas para examinar la información encontrada en los hallazgos; para la consulta actual, se crearon estadísticas descriptivas usando tablas estadísticas y estadísticas inferenciales usando SPSS v. 25 para “el cálculo de la relación”.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con CONCYTEC, los principios éticos internacionales en los que se basa este trabajo son la “beneficencia”, “la justicia”, “la autonomía”, actuar sin conflicto de interés, ya sea económico o de otra naturaleza, utilizar el consentimiento informado en lugar del consentimiento caritativo porque no se pretende dañar a un individuo, y beneficencia, para reconocer que la institución se beneficia de la información recopilada en el trabajo de investigación científica.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto.

**Tabla 1**

*Nivel clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto.*

Intervalo	Escala	f	%
0 - 10	No	9	75%
0 - 20	SI	3	25%
Total		12	100

*Fuente:* Entrevista aplicado a los trabajadores

#### **Interpretación**

De los datos se desprende que el 75 % de los empleados encuestados coincide en que el lugar de trabajo no es agradable, el 25% que sí, dicho resultado se debe a que no existe una buena “colaboración de compañeros en su medio de trabajo”, manifestando específicamente que ello se debe al “no apoyo reciproco”, “respeto”, “trabajo colaborativo” y las “amistades no generadas”.

### 4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018

**Tabla 2**

*Satisfacción de los usuarios de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018*

Intervalo	Escala	f	%
0 – 10	Nada satisfecho	0	0%
11 – 20	Poco satisfecho	7	58%
21 – 30	Satisfecho	4	33%
31 – 40	Muy satisfecho	1	8%
Total		12	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios

### **Interpretación**

Se sabe por los datos recabados que el 58% de los encuestados expresaron su insatisfacción (poco satisfechos) con la asesoría que recibieron del personal de la “Defensoría del Pueblo”, el 33% indicaron estar satisfechos con dicha orientación y/o atención y el 8% muy satisfecho.

De acuerdo con los datos recabados, se puede determinar que el 58% de los encuestados manifestó estar disconforme “poco satisfechos” con la asesoría que recibió por parte del personal de la Defensoría del Pueblo, el 33% manifestó estar conforme “satisfechos” con la asesoría y/o atención que recibió, y el 8 El % dijo estar “muy satisfecho”.

#### **4.3. Relación entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del distrito de tarapoto, 2018.**

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro Will		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,191	12	,000
Satisfacción de los usuarios	,124	12	,000

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

#### **Interpretación:**

Dado que el resultado de la prueba de Kolmogorov-Smirnov fue inferior a 0,05, lo que indica que los registros no siguieron una adecuada distribución, se utilizará la Rho de Spearman para determinar la correlación.

**Tabla 4**

*Relación entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del distrito de tarapoto, 2018.*

			Clima laboral	satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	12	12
	satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	12	12

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

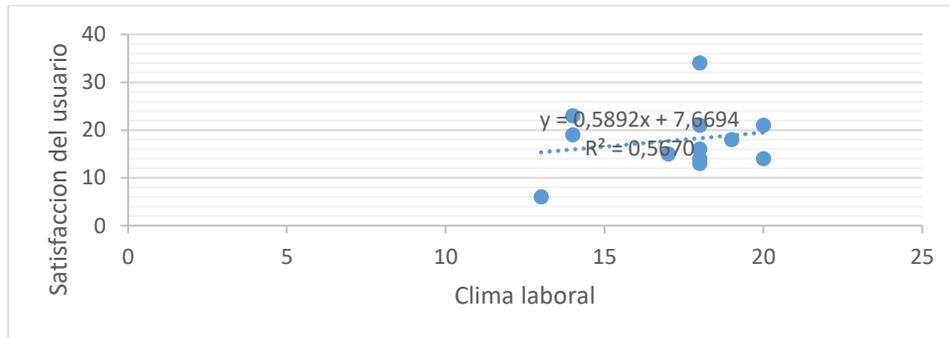


Figura 1. Dispersión entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios

**Interpretación:**

Se acepta la hipótesis alternativa de que existe una correlación sustancial entre la satisfacción de las personas usuarias en el año 2018 y el clima laboral del personal

del Módulo de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, debido a que la Tabla 1 y la Figura 1 muestran una prueba de Correlación Rho de Spearman de 0.753 (56,70%), la cual indica que la correlación es alta y según el valor de p se obtuvo 0,000, que es inferior a 0,05.

## V. DISCUSIÓN

El propósito de este capítulo es discutir los hallazgos después de que hayan sido interpretados para promover los objetivos de este proyecto de investigación. Al respecto, se puede concluir del material discutido que el 75% de los trabajadores que fueron entrevistados está de acuerdo en que el lugar de trabajo no es un buen lugar para trabajar y el 25% dice que este hallazgo se debe a la falta de buena cohesión en su lugar de trabajo, lo que básicamente significa que los hallazgos de este estudio son correctos, dichos resultados guardan relación conforme a concluye Hernández (2015), donde ha podido determinar que “no existe compañerismo en su ambiente de trabajo”, haciendo referencia a que ello se debe a la falta de “apoyo recíproco”, “respeto”, “trabajo colaborativo” y “la amistad que se desarrolló gradualmente”; también indicaron que en alguna situación si apoyaron a algún colega a culminar su trabajo y viceversa, debido a la “asignación de trabajo”, al “alcance de objetivos y/o metas” y al “servicio del usuario”; a pesar que 2 de los colaboradores de la muestra indicaron que no colaboraron con sus colegas a culminar su trabajo y estos también los ayudaron, esto se debe a que pese a que lo hayan ofrecido les dijeron que no, porque ya estaban por terminarlo o que deseaban terminarlo de manera individual.

Aunque querrían un aumento de sueldo, los encuestados se sienten satisfechos con su compensación actual. Por otro lado, en cuanto al entorno humano, creen que trabajan en un entorno agradable con una infraestructura digna. Se determinó que 3 de las personas entrevistadas manifestaron que en algún tiempo sí plantearon alguna estrategia para mejorar los mecanismos de trabajo, y que fue porque se sintieron identificados con su institución y les dio sentido de pertenencia. De igual forma, se estableció que 4 de las personas entrevistadas indicaron que en algún tiempo no propusieron estrategias de trabajo diferentes para dinamizar el trabajo, fundamentalmente porque estaban satisfechos con el mecanismo con el que se encuentran.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se puede determinar que el 58% de los encuestados dijo estar “poco satisfecho” con la asesoría (orientación) que

recibió del personal de la “Defensoría del Pueblo”, el 33% dijo estar satisfecho con la asesoría y/o atención que recibió y el 8% dijeron que estaban muy satisfechos. Estos hallazgos van en la línea de lo que dice Blanco (1999), citado por Pérez (2006) donde señala que, el conjunto de cualidades que el beneficiario es la calidad del servicio al usuario.

Una gran estrategia de servicio al cliente debe basarse en el conocimiento del mercado para ser objetiva con el público consumidor. y conforme señala Venutolo, (2009), En su estudio nombrado “Estudio del clima laboral y la productividad en las PYMES (pequeña y mediana empresa): el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires”, se indica que los desacuerdos en el ambiente de trabajo actual sí interfieren de hecho directamente en la producción de las PYMES. Es decir, que la satisfacción de las personas usuarias está ligada al entorno de trabajo. En consecuencia, en el presente trabajo, en cuanto a la atención, se pudo determinar que 23 usuarios, es decir el 92%, dijeron estar más que satisfechos con la asesoría y guía (orientación) que recibieron de los empleados de la Defensoría del Pueblo, y 2 usuarios, es decir el 8%, dijeron estar contentos o satisfechos con la asesoría y guía (orientación) que recibieron. Esto quiere decir que el ambiente de trabajo está relacionado con la satisfacción de las personas usuarias, porque si esta atención es mala, la atención tornara de un nivel malo y viceversa; Asimismo, 22 usuarios, equivalentes al 88%, dijeron que es fundamental que la “Defensoría del Pueblo” brinde una atención de calidad para mejorar el bienestar de la población, mientras que 3 usuarios, equivalentes al 12%, también dijeron que sí lo es. Además, 14 usuarios, equivalentes al 56%, dijeron estar muy satisfecho con el servicio que recibieron, mientras que 11 usuarios, equivalentes al 44%, dijeron estar satisfechos. De la misma manera, se puede decir que en lo que respecta al procedimiento, dieciocho usuarios, o sea el 56%, dijeron estar más que satisfechos con la intervención de la Defensoría del Pueblo para asegurar que no se vulneraran sus derechos fundamentales y que tuvieran acceso a la administración. de justicia, y 7 usuarios, o el 28%, dijeron estar satisfechos; Finalmente, 23 usuarios, o el 92%, dijeron estar muy contentos

o muy satisfechos con el manejo de la Defensoría del Pueblo en la preservación de sus derechos básicos, mientras que 2 usuarios, o el 8%, dijeron estar satisfechos.

Como resultado, el clima laboral de los trabajadores del Módulo de la Defensoría de Tarapoto y la satisfacción de los usuarios se correlacionaron significativamente durante el período 2018, mostrando una correlación positiva alta y un valor de p de 0,000 (menor que 0,05), lo que respalda la hipótesis alternativa, el cual coincide con la conclusión de Castillo y Ruiz (2017), quien afirma que los trabajadores experimentan un mayor desempeño de las tareas dentro de la organización cuanto mayor sea el nivel de clima laboral, asimismo Ríos (2017), concluye que existen niveles óptimos de valoración de la satisfacción en el trabajo, y tiene predominio mayoritario del nivel elevado y ninguna de las puntuaciones finales en el nivel inferior, evidenciándose resultados favorables en la variable, a nivel de todos sus indicadores, destacando aspectos de las relaciones sociales, entre “colaboradores” y “colaboradores-jefes”; además sus “realizaciones personales” como el estar satisfechos al fortalecer sus capacidades; determinando que 23 personas usuarias, o el 92%, indicaron sentirse más que satisfechos con el asesoramiento que recibieron de los empleados de la Defensoría del Pueblo. Esto se debe a que los siete empleados que fueron interrogados coinciden en que existe camaradería en su lugar de trabajo, lo que implica esencialmente que esto se debe al respeto, la cooperación y la amabilidad que muestran entre sí; en otras palabras, como una institución pública debe brindar servicios de alta calidad, la felicidad del cliente está íntimamente relacionada con el entorno laboral de los empleados. También es fundamental demostrar que los trabajadores se identifican con su Institución ya que, como servidores públicos, esto debe ser lo que los defina. A esto le sigue el respeto tanto a los usuarios como a sus compañeros de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Dada la correlación del Rho de Spearman de 0.753 (56.70%) y el valor de  $p$  0.000 que se obtuvo, el cual es menor a 0.05, podemos concluir que el clima laboral del Módulo de Atención al Defensor del Pueblo del distrito de Tarapoto en el periodo 2018 y sus niveles de satisfacción con respecto a los usuarios se correlacionan significativamente. Es decir, la satisfacción de los usuarios está muy ligada al clima laboral de los trabajadores dicho modulo.
- 6.2. No existe un ambiente de trabajo bueno en el 75% de los casos, y esto se debe a que no existe un buen sentido de compañerismo. Esto simplemente significa que hay una falta cooperación, de respeto y amabilidad entre los empleados.
- 6.3. Debido a la valoración de los usuarios de que no quedaron muy satisfechos (poco satisfechos) con la asesoría brindada por el personal de la Defensoría del Pueblo, se puede determinar que el “nivel de satisfacción” de los usuarios es bajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Para lograr que los usuarios queden satisfechos con el servicio y la atención que reciben, el titular de la Defensoría del Pueblo debe elegir para cada módulo de servicio a empleados con vocación de servicio y no sólo con los requisitos profesionales necesarios.
- 7.2. Para lograr que los empleados estén satisfechos en el trabajo y que esto se refleje en su satisfacción con el servicio, el jefe del módulo de defensa del distrito de Tarapoto debe seguir abogando por mantener un clima laboral positivo.
- 7.3. Para mejorar la calidad y eficacia de vida, el jefe del módulo de defensa del distrito de Tarapoto debe esforzarse por mantener un ambiente de trabajo positivo, ser capaz de crear un plan de integración, realizar actividades de compañerismo trimestral o anualmente y capacitar su personal en Programación Neurolingüística (PNL), que es un tipo de comunicación que se enfoca en reconocer y usar patrones de pensamiento que afectan el comportamiento

## REFERENCIAS

- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas
- Castillo, J. y Ruiz, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016. Bagua Grande* (Tesis Pregrado). Universidad Peruana Unión, Morales. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/663>
- Dessler, G. (1998). *Administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis Pregrado). Universidad de Chile, Chile. Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- Gan, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: UOC.
- Gan, F. (2013). *Inteligencia emocional*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gross, M. (2009). *La gestión estratégica del clima laboral u organizacional. Pensamiento imaginativo*. Nueva York: Law Journal Seminars-Press.
- Hernández, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-, sede en el departamento de Huehuetenango* (Tesis Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Irving, L. (2013). *El servicio al cliente ¿una ilusión?*. Guatemala: El periódico.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. (12va Edición). España: Lex Nova.

- Lohr, S. L., Palmas, O., & Martínez, C. (2000). *Muestreo: diseño y análisis*. España: International Thomson Editores.
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente* (Tesis Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideaspropias.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la Satisfacción Laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula Cortés* (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras. <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmconv2d7>
- Ríos, René. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1647>
- Robbins, S., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Salas, Y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas* (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7121>
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires* (Tesis Doctoral). Universidad politécnica de Valencia, Argentina. Recuperada de <https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>

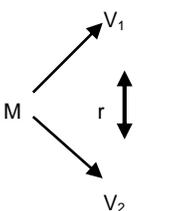
# **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de variables

<b>Variab</b> les	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De Medición</b>
Clima Laboral	Es el conjunto de particularidades permanentes que describen una empresa o entidad, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman	La presente variable se medirá con una Entrevista	Ambiente Humano	Compañerismo Solidaridad Mutua Sentimiento por logros Sentimiento de realización Conflictos Comodidad e Infraestructura Remuneración	Nominal
			Ambiente Físico	Innovación Identificación con la institución	Nominal
Satisfacción del usuario	Sensación de haber cubierto una determinada necesidad, así como dar respuesta o solución a una cosa.	La presente variable se medirá con una Encuesta	Atención	Orientación adecuada Bienestar Social Comodidad en el servicio recibido	Nominal
			Procedimiento	Acceso a la Administración de Justicia Tutela de Derechos Prevención	Nominal

## Anexo: matriz de consistencia

### Clima laboral y nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos									
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del distrito de Tarapoto, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel del clima laboral en el módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>determinar la relación entre el Clima Laboral y el Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del Distrito de Tarapoto, 2018.</p> <p>objetivos específicos fueron: Conocer el nivel clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>(Hi): Existe relación directa entre el Clima Laboral y el Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo defensorial del Distrito de Tarapoto, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel del clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, es bajo.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, es bajo.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta y guía de entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Entrevista y Cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p><b>Diseño de investigación.</b> no experimental.</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1 = clima laboral</p> <p>V2= satisfacción del usuario</p> <p>I = Relación</p> </div> </div>	<p><b>Población</b></p> <p>La población fue de 12 trabajadores y 12 usuarios.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La población fue de 12 trabajadores y 12 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clima laboral</td> <td>Ambiente humano</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ambiente físico</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del usuario</td> <td>Atención</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Procedimiento</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Clima laboral	Ambiente humano		Ambiente físico	Satisfacción del usuario	Atención		Procedimiento
Variables	Dimensiones											
Clima laboral	Ambiente humano											
	Ambiente físico											
Satisfacción del usuario	Atención											
	Procedimiento											

Fuente: *Elaboración propia*

## Anexo: instrumentos de recolección de datos

### GUÍA DE ENTREVISTA para recoger información de la variable "Clima Laboral"



**Buenos Días:** Soy estudiante de Pos- grado de la Universidad Cesar Vallejo – Maestría en Gestión Pública. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **"CLIMA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2018"**. Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible. Gracias por su comprensión.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Conocer el nivel clima laboral del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto.

### FORMULACIÓN DE PREGUNTAS:

#### Dimensión: Ambiente Humano

1. ¿Considera usted que existe compañerismo en su ambiente laboral?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿En alguna oportunidad usted al culminar sus labores, ayudó a algún compañero a terminar el suyo y viceversa?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿En alguna oportunidad usted logro algo importante a favor de la institución, de ser el caso recibió algún agasajo o felicitación por parte de tu jefe inmediato y/o compañeros?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera usted que la labor que desarrolla dentro de la institución, contribuye positivamente a su proyecto de vida?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Existió en alguna oportunidad algún conflicto entre sus compañeros de trabajo, sobre aspectos netamente laborales? De ser afirmativa su respuesta explique si dicho conflicto fue solucionado inmediatamente o se prolongó, generando malestar dentro del equipo de trabajo.

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Dimensión: Ambiente Físico**

6. ¿Considera usted que realiza sus labores en un ambiente cómodo y con buena infraestructura?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿La remuneración que usted realiza es acorde a las labores que realiza?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Teniendo en cuenta que la institución tiene un mecanismo de trabajo ¿En alguna oportunidad usted planteo algún tipo de mecanismo diferente en aras agilizar las labores y por ende proporcionar una mejor atención al usuario?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Se siente identificado con su institución? ¿Le brinda su respaldo total?

SI

NO

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO para recoger información de la variable  
"Satisfacción al usuario"**



**Buenos Días:** Soy estudiante de Pos- grado de la Universidad Cesar Vallejo – Maestría en Gestión Pública. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **"CLIMA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2018"**. Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible. Gracias por su amabilidad.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018.

**FORMULACIÓN DE PREGUNTAS:**

**Dimensión: Atención**

1. Cuándo usted se apersono a las instalaciones de la Defensoría del Pueblo a realizar un determinado acto, ¿Cómo se sintió usted después de la orientación recibida por parte del personal de dicha institución?
  - a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Poco satisfecho
  - d) Nada satisfecho
2. ¿Cuán importante cree usted que es que la Defensoría del Pueblo brinde una uena atención para poder generar un bienestar a la población?
  - a) Muy importante
  - b) importante
  - c) Poco importante
  - d) Nada importante
3. ¿Cuándo a usted le proporcionaron la información requerida, se sintió satisfecho con el servicio recibido?
  - a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Poco satisfecho
  - d) Nada satisfecho

**Dimensión: Procedimiento**

4. ¿Cómo sintió usted respecto a la intervención de la Defensoría del Pueblo para que no se vulneren sus derechos fundamentales y pueda acceder la administración de justicia?
  - a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Poco satisfecho
  - d) Nada satisfecho
5. ¿Cómo se sintió usted en la Defensoría del Pueblo respecto a la protección de sus derechos fundamentales?
  - a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Poco satisfecho
  - d) Nada satisfecho

## Anexo. Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: GUSTAVO RAMÍREZ GARCIA
- Grado Académico: LIC EN EDUCACIÓN - METODÓLOGO
- Institución en la trabaja el experto: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA LABORAL
  - Autor del instrumento: Bach. Yolanda Cecilia Cárdenas Rios

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.4

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Las dimensiones e indicadores son correctos por lo que procede su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 01 de Octubre de 2018



Dr. Gustavo Ramírez García  
DNI. 01109463

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: GUSTAVO RAMÍREZ GARCIA
- Grado Académico: LIC EN EDUCACIÓN - METODÓLOGO
- Institución en la trabaja el experto: UNIVERSIDAD CESA VALLEJO
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
  - Autor del instrumento: Bach. Yolanda Cecilia Cárdenas Ríos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Las categorías investigativas son coherentes con las dimensiones e indicadores, por lo que procede su aplicación.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

(Buena)

Tarapoto, 01 de Octubre de 2018

  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109463

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: CARMELA NEYRA CRUZ
- Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Institución en la trabaja el experto: DEFENSA PUBLICA
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA LABORAL
  - Autor del instrumento: Bach. Yolanda Cecilia Cárdenas Ríos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir, y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Existe coherencia entre las dimensiones e indicadores por lo que el instrumento es aplicable.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8 Buena

Tarapoto, 01 de Octubre de 2018



Abogada Carmela Neyra Cruz  
C.R.C. N.º 43221467

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**V. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: CARMELA NEYRA CRUZ
- Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Institución en la trabaja el experto: DEFENSA PÚBLICA
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
  - Autor del instrumento: Bach. Yolanda Cecilia Cárdenas Ríos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

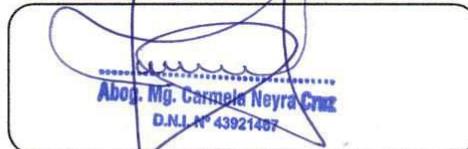
**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Las categorías de investigación son coherentes con las dimensiones e indicadores por los que los puede aplicar*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 01 de Octubre de 2018



Abog. Mg. Carmela Neyra Cruz  
D.N.I. N° 43921487

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**V. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: KATHERYNE MERY ASHLY CHAMOLY URTECHO
- Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Institución en la trabaja el experto: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA LABORAL
  - Autor del instrumento: Bach. Yolanda Cecilia Cárdenas Ríos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Existe coherencia entre las dimensiones e indicadores por lo tanto el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7 Bueno

Tarapoto, 01 de Octubre de 2018



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**III. DATOS GENERALES**

- Título de la investigación: "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: KATHERYNE MERY ASHLY CHAMOLY URTECHO
- Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Institución en la trabaja el experto: DEFENSORIA DEL PUEBLO
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
  - Autor del instrumento: Bach. Yolanda Cecilia Cárdenas Ríos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El presente instrumento es aplicable, porque se evidencia entre las dimensiones y los indicadores.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Buena

Tarapoto, 01 de Octubre de 2018



Abog. Mg. Katherine Mery Ashly  
CHAMOLY URTECHO  
D.N.I. N° 4578444

Sello personal y firma

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Analisis de confiabilidad de clima laboral

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados <sup>a</sup>	N de elementos
,743	,758	12

## Análisis de fiabilidad de satisfacción del usuario

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,949	,951	5

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### Constancia

Por medio de la presente, se deja constancia que la srta. Yolanda Cecilia Cárdenas Ríos, alumna de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018" en nuestras institución.

Se expide la presente constancia a pedido de la interesada para los fines que crea correspondiente.

Tarapoto, 22 de Diciembre de 2018



## Base de datos estadísticos

### Variable: clima laboral

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Total
1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	18
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	18
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	14
5	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	14
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18
7	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	13
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
9	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	18
10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
11	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	18
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	17

### Variable: satisfacción del usuario

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Total
1	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	16
2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	13
3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	14
4	1	1	3	3	1	1	3	1	4	1	19
5	1	2	3	3	1	2	1	2	4	4	23
6	1	2	3	3	4	2	2	2	1	1	21
7	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	24
8	1	2	1	3	2	1	4	1	3	3	21
9	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	34
10	2	1	3	1	2	3	1	1	3	1	18
11	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	14
12	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	15

### **Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Dr. Sánchez Dávila Keller, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC - Tarapoto, asesor(a) de la investigación titulada: "Clima laboral y nivel de satisfacción de los usuarios del módulo de atención defensorial del distrito de Tarapoto, 2018", cuyo autor es Cárdenas Rios, Yolanda Cecilia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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 investigación 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.

Tarapoto, 28 de abril de 2023

<b>Apellidos y nombre del asesor</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 4199504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3806	