



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores
de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo San
Martín, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Llatance Camacho, Betsy Mariel (ORCID: 0000-0001-8314-6942)

Valles Canlla, Janina del Pilar (ORCID: 0000-0002-2975-6528)

ASESOR:

Mgtr. Paz Vilchez, José Eber (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por ser mi motor para seguir adelante y cumplir todo lo que me propongo. Y quienes me acompañan en cada paso que doy.

Janina del Pilar Valles Canlla

A mis padres, que día a día siempre me inculcan a ser mejor persona y brindarme siempre su apoyo, y a mi hermana Gabriela.

Betsy Mariel Llatance Camacho

Agradecimiento

A Omar, por su apoyo incondicional y por impulsarme a seguir mis sueños.

Janina del Pilar Valles Canlla

A Dios por brindarme día a día buena salud, a mis padres por su apoyo incondicional, al asesor Mtro. José Eber Paz Vílchez por sus enseñanzas y a Omar por su apoyo incondicional.

Betsy Mariel Llatance Camacho

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020	13
Tabla 2. Niveles de interpretación del cuestionario de clima organizacional	16
Tabla 3. Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción laboral.....	16
Tabla 4. Expertos validadores.....	16
Tabla 5. Confiabilidad de los instrumentos.....	17
Tabla 6. Determinación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados	20
Tabla 7. Niveles de confidencialidad	20
Tabla 8. Nivel de clima organizacional de la DIRCETUR San Martín, 2020	27
Tabla 9. Niveles de las dimensiones del clima organizacional según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020	28
Tabla 10. Nivel de satisfacción laboral según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.....	29
Tabla 11. Niveles de las dimensiones de la satisfacción lanoral según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020	30
Tabla 12. Correlación de las variables estudiadas.....	31
Tabla 13. Correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020	32
Tabla 14. Correlación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020	33
Tabla 15. Correlación entre la cultura organizaiconal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020	34

Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje en cuanto al sexo de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.....	21
Figura 2: Porcentaje de las edades de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.	22
Figura 3: Porcentaje del estado civil de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.	23
Figura 4. Porcentaje del tipo de contrato de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.	24
Figura 5. Porcentaje del tiempo de servicio de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.	25
Figura 6. Porcentaje del tiempo de servicio de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito poder determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Es de tipo aplicada, con un diseño correlacional simple. La población y muestra estuvo conformada por un total de 31 colaboradores. Las técnicas utilizadas en la presente investigación fue la encuesta y se obtuvo como instrumentos a los cuestionarios del clima organizacional y satisfacción laboral. Se usó por otro lado el método hipotético - deductivo, ayudándose del método científico para que finalmente con estadística inferencial se emplee el coeficiente de Tau_b de Kendall. Los resultados obtenidos en la investigación permiten determinar que el 51.61% de los colaboradores perciben el clima organizacional como no favorable, adicionalmente el 58.10% de los colaboradores perciben la satisfacción laboral como no favorable. Se logra concluir que existe una relación moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0.671$; $p<0.05$).

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, DICERTUR-San Martín

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the collaborators of DIRCETUR San Martín, 2020. It is of a basic type, with a simple correlational design. The population and sample consisted of a total of 31 workers. The techniques used in the present research was the survey and the questionnaires of the organizational climate and job satisfaction were obtained as instruments. On the other hand, the hypothetical-deductive method was used, helping the scientific method so that finally with inferential statistics the Tau_b de Kendall coefficient is used. The results obtained in the research allow determining that 51.61% of the collaborators perceive the organizational climate as unfavorable, additionally 58.10% of the collaborators perceive job satisfaction as unfavorable. It is possible to conclude that there is a moderate relationship between the organizational climate and job satisfaction ($r = 0.671$; $p < 0.05$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction, collaborators, DICERTUR-San Martín

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones afrontan un objetivo complicado, de cumplir rigurosamente cada vez más lo relacionado con el avance organizacional, en un mundo donde aumenta la competencia y lo versátil, por ello se realizan cambios permanentes en los procesos, objetivos y en la infraestructura de la organización. En tal sentido los colaboradores son el elemento más importante para lograr los objetivos organizacionales.

Se señala que en el planeta sólo el 13% de los colaboradores se sienten muy satisfechos con su trabajo y cerca del 25% se siente insatisfecho (OIT, 2015). Los motivos de insatisfacción laboral incluyen las condiciones de trabajo que brinda la organización y la estructura organizacional; la percepción de estos cambios por parte del colaborador afectará en detalle el agrado de él mismo. En el contexto latinoamericano, el ámbito de agrado está en el 15%, en los países como México sólo el 12% siente un gusto alto con su trabajo, y en Brasil sólo el 27% muestra un gusto alto (OIT, 2015). Una de las principales causas de insatisfacción son las condiciones de trabajo (horas, elementos accesibles, sueldo, etc.); hoy en nuestro país, muchos organismos del estado buscan ser reconocidos como instituciones en donde las personas deseen trabajar, incluso han empezado a buscar ser parte de las premiaciones que son conocidas como "Arellano Marketing" el cual reconoce a diversas organizaciones que son atractivas para ejercer el ejercicio profesional (Arellano, 2017). Ante eso, es importante mencionar a Álvarez (2017) quien señaló que factores como el salario, el desarrollo profesional, clima laboral adecuada y el trabajo son los aspectos más valorados por parte de la población peruana al momento de evaluar en qué empresa desean ejercer sus labores.

En el contexto institucional, los colaboradores en el trabajo concerniente al clima laboral y satisfacción laboral en el trabajo, son puntos esenciales para el confort y avance de la multitud y de la organización; son contextos necesarios para optimizar la calidad de vida de manera interna y externa en la institución. Un inadecuado clima puede causar incomodidad, interfiriendo negativamente en el progreso y equilibrio del colaborador, generando secuelas negativas en la salud individual y colectiva de éstos.

En la DIRCETUR San Martín, se observan algunas formas de continuar que no corresponden a oportunidades laborales seguras como: resultados no esperados, menos trabajo en grupo, conflictos en el grupo de trabajo y entre compañeros, etc. y luego hay oportunidades de insatisfacción, baja eficiencia y productividad y motivación insuficiente, y admitir que sus funciones no se desarrollan de manera óptima; de tal manera viéndose una baja comunicación. Los colaboradores tienen diferentes valores, prácticas, hábitos, características, de personalidad, deseos, misiones y motivaciones. Es por esta razón, que la organización debe tener los contextos primordiales que permiten el avance propio, recurrente y profesional de los colaboradores.

De lo expuesto con anterioridad, se formula el siguiente problema general: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020?, mientras que los problemas específicos son: ¿Existe relación entre el talento humano y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020?, ¿Existe relación entre el diseño organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020?, por último ¿Existe relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020?.

La presente exploración se justifica teóricamente mostrando la recolección de distintas indagaciones acerca de las variables investigadas, de instituciones tanto públicas como privadas. Además, contribuirá a comprender el nivel de relación que existe entre las variables estudiadas. Se justifica metodológicamente, puesto que la exploración ejecuta un aporte instrumental en preparación, confiabilidad y validación de dos cuestionarios para lograr considerar el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Por su parte, la investigación muestra una justificación por conveniencia ya que nos permitirá conocer como es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

El avance del hombre como persona es primordial sabiendo que, desde las oportunidades laborales, el ingreso a un mejor salario y el ofrecimiento de buenos servicios se consigue tener un consumidor satisfecho; de tal modo la investigación responde a una justificación social debido a que dejará

información de interés de parte de los colaboradores del establecimiento, para el reforzamiento de la misma y mejorar la toma de decisiones. Adicionalmente, la justificación práctica se centra en que la ejecución del presente trabajo es primordial con el objetivo de poder determinar la relación que existe en cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral en la DIRCETUR San Martín, 2020.

El objetivo general de la presente indagación es poder determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Mientras tanto los objetivos específicos son: determinar la relación entre el talento humano y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020, además, determinar la relación entre el diseño organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020 y, por último, determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

La investigación presenta como hipótesis nula que no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020; mientras que, como hipótesis alterna que sí existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación además comprende el desarrollo de los antecedentes, a nivel nacional tenemos a Salas Y. (2017) en su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas (Tesis de maestría) de la Universidad César Vallejo, Perú; la investigación fue de básica y nivel correlacional; cuya muestra ascendió a 200 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. El análisis de investigación arrojó que las variables estudiadas tienen relación entre sí, teniendo una $r=0.877$ en el nosocomio María Auxiliadora mientras que en el hospital San Genero presenta una $r= 0662$ ambos presentan una significancia que es igual a 0,000.

Así mismo, Inocente M. (2017) en su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación (Tesis de maestría) de la Universidad César Vallejo, Perú; cuya investigación fue de tipo básica y diseño no experimental; se recolectó datos mediante un cuestionario que fue aplicado a 95 colaboradores. Como resultado se obtuvo la validación de la hipótesis alterna, según la correlación $r=0,435$ con un $p=0.000$ ($p<0.05$).

También, Rosales R. (2019) en su estudio titulado Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz (Tesis de licenciatura) de la Universidad César Vallejo, Perú; cuya investigación fue de tipo aplicada y diseño no experimental - correlacional; en el cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 106 colaboradores. Se evidenció, con un valor de $Rho=0,672$ y $Sig.=0,000$; que existe relación entre las variables estudiadas.

En el ámbito internacional, Okoli I. (enero, 2019) en su investigación titulada Organizational climate and job satisfaction among Academic Staff: Experiencie from Selected Private Universities in Southeast Nigeria (Artículo científico) de Godfrey Okoye University Enugu, Nigeria, se aplicó el cuestionario teniendo un total de 182 colaboradores como muestra; se concluyó que las dimensiones de clima organizacional como el de estilo de liderazgo y libertad académica son significativamente relacionado con las dimensiones de satisfacción del trabajo.

Por su parte, Pecino V. Mañas, M. Diaz, P. Aguilar-Parra, J. Pandilla, D. & López, R. (mayo, 2019) en su investigación: Organizational climate, role stress and job satisfaction of public employees; (Artículo de investigación) de la International Journal of Environmental Research and Public Health; aplicó un cuestionario a 442 colaboradores. Se confirmó que el clima organizacional presenta relación con el estrés de rol (-0,594), la satisfacción laboral (0,746) y el agotamiento (0,408), mientras que el estrés por el rol se correlaciona con el agotamiento (0,953) y la satisfacción laboral (-0,685).

Por último; Woko, E. Ukoha, O. & Alagah, A. (abril, 2018) en su investigación Organizational climate and job satisfaction in local manufacturing sector in Port Harcourt (Artículo de investigación) de International Journal of Advanced Academic Research, Nogeria. La muestra fue de 123 colaboradores a los cuales se les aplicó la técnica del cuestionario. El resultado muestra que el clima organizacional afecta positivamente en la satisfacción de los colaboradores.

A nivel local consideramos algunos antecedentes con lo que se justifica nuestra investigación, en ella encontramos autores tales como; Cercado, K. y González K. (2017), en su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín (Tesis de licenciatura) de la Universidad Peruana Unión, Perú; la investigación es diseño no experimental y tipo correlacional, para lo cual aplicaron una un cuestionario a 101 colaboradores. Concluyendo que ($r=0,130$; $p=0,195$), no existe relación entre las variables investigadas.

Del mismo modo, Sánchez A. (2016) en su investigación titulada Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba (Tesis de licenciatura) de la Universidad César Vallejo, Perú; la investigación es tipo descriptiva – correlacional y diseño no experimental; para lo cual se tuvieron 22 colaboradores como muestra y se les aplicó un cuestionario. El análisis muestra que existe relación entre las variables estudiadas (0,992).

Después de describir el precedente, es necesario realizar un repaso teórico de las variables de investigación para comprender las dimensiones y conceptos que contienen. En cuanto a la variable de clima organizacional Ahmad, Jasimuddin, y Kee (2018, p.426) indican que el clima organizacional

se considera un componente significativo con implicaciones significativas en la gestión de recursos humanos y el comportamiento organizacional. Por lo tanto, independientemente del tamaño de la organización, es importante que la organización establezca una excelente relación con sus empleados. Adicionalmente Steinke, Dastmalchian y Baniyasi (2015, p.420) argumentan que el clima organizacional refleja las percepciones de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos que se esperan, respaldan y recompensan con respecto a los recursos humanos de la organización. Adicionalmente Hospinal (2013, p.76) manifiesta que una característica del ambiente de la organización la cual se encuentra descrita por sus colaboradores, por cual ocasiona productos de diversas consecuencias subjetivas que son percibidas en el sistema formal, del estilo informal de los colaboradores y de diversos indicadores de organización, estos indicadores generan un posible efecto en las creencias, valores, actitudes y motivación de los colaboradores. Por su parte Uribe, Patlán y García (2015) manifiestan que es un conjunto de caracteres que son percibidos por los colaboradores para lograr la descripción de una organización y poder ser distinguida de otras, por lo que la estabilidad se la relaciona con el tiempo, la cual influye en el actuar de las personas de la organización. Por otro lado, Pulido (2003) precisa que el clima laboral es el conocimiento de la zona organizacional, el cual implica procesos psicológicos que desafían la representación individual y la formación de lo observado en diferentes grupos que tienen el mismo objeto. Además, Robbins y Judge (2009) señalan que el clima laboral es el conocimiento del medio interno de una organización; el cual está formado por la relación entre los factores interiores y exteriores de las piezas de la organización.

Chiang, Martín y Núñez (2010), al respecto, señalaron que es considerable establecer el mejor clima organizacional, ya que incide en la motivación, vigoriza las preferencias de los colaboradores y permite a los pares construir una sociedad más satisfactoria. Así mismo Kumar-Bamel, Rangnekar, Stokes y Rastogi (2013, p.201) argumentan que el clima organizacional abarca la estructura y los procesos organizacionales, las relaciones interpersonales, el comportamiento de los empleados, las expectativas de desempeño y las oportunidades de crecimiento. Además, el clima organizacional tiene resultados importantes a nivel individual, grupal y organizacional (Ghanbari y

Eskandari, 2016).Las relaciones se vuelven más fáciles; mejoran el sentido de responsabilidad y participación de los colaboradores; promueven un mejor trabajo en equipo; determinan la satisfacción laboral. La variable de clima organizacional, está basada en el Modelo de Clima Organizacional de Weisbord (1976) y la teoría de clima organizacional Lickert (1975). Adicionalmente Weisbord (1976), nos plantea el Modelo de Clima Organizacional, que es el modelo de las 6 casillas o cajas, el cual representa una perspectiva de visualizar la estructura y diseño organizacional, en la que la estructura y demás factores determinan el clima laboral interno. Entre las casillas tenemos las siguientes: el propósito, este es el conocimiento que los colaboradores tienen sobre la organización y el compromiso con esta. Por otro lado, la estructura, es la distribución de responsabilidades y cargos que tienen los colaboradores en la organización. En el caso de las recompensas, son los reconocimientos que proporciona la institución a sus colaboradores. Para los mecanismos auxiliares, hace referencia a los instrumentos o procedimientos que utilizan las organizaciones para la realización de sus actividades. En la casilla de relaciones, es la interacción de los colaboradores para realizar sus actividades. En el caso de liderazgo, el líder es aquel que tiene influencia en sus colaboradores para el cumplimiento de sus objetivos. Y, por último, la última castilla que es el ambiente externo, influencia de los factores como política, economía, círculo social, entre otros; que afectan directamente al colaborador. (p.159).

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1975), hace referencia a la conducta de los colaboradores y sus condiciones de trabajo, en una organización están relacionados con el tipo de liderazgo. La teoría propone tres tipos de variables que afectan el estado de la organización, según el punto de vista de Likert, estas variables son: variables causales, que son características ajenas (estructura organizacional, políticas y lineamientos). Además, tenemos a la variable intermedia que pueden medir el entorno interno de la organización (comunicación, motivación, toma de decisiones, desempeño, otros). Finalmente, están las variables finales, que son los resultados de las dos primeras variables, que determinan los resultados de la organización (pág. 245).

Las del clima organizacional son: Para Martínez (2004, p. 17) el talento humano es el cúmulo de distintas habilidades; sé hacer, puedo hacerlo y quiero hacerlo. En el caso del diseño organizacional, Chiavenato (2002), hace referencia al proceso de planificación de cambios culturales y estructurales, en este proceso se debe reconocer que se han institucionalizado diversas tecnologías sociales para que la organización pueda establecer, planear y realizar cambios con la ayuda de consultores. Y la cultura organizacional, Chiavenato (2002), que hace referencia al estilo de interactuar de la organización. Por último, Schaufeli (2016) indica que los empleados que trabajan en organizaciones con un clima organizacional adecuado tienen más probabilidades de estar satisfechos y comprometidos.

La segunda variable que es la satisfacción laboral según Hashemi y Sadeqi (2016) indican que es un factor importante en una organización que la ausencia de ella puede llevar al letargo del equipo y la falta de entusiasmo por lo que puede reducir el compromiso organizacional. Si hay una falta de satisfacción laboral, algunos buenos empleados pueden dejar sus trabajos. Por otra parte, Palma (2004) manifiesta que la satisfacción laboral es el actuar del colaborador hacia el trabajo y la utilidad de los puntos de contacto como, promoción personal, beneficios laborales, relación con la autoridad. De igual modo, Robbins y Judge (2013), sustentaron que algunas personas creen que la baja satisfacción en el trabajo es la razón más fundamental del absentismo laboral, es decir, la baja satisfacción (insatisfacción) conducirá a altos niveles de ausentismo. Adicionalmente Cronley y Kim (2017, p.196) manifiestan que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta del logro de los valores laborales. Teóricamente, la variable satisfacción laboral se basa en las teorías de Herzberg (1959), Maslow (1975) y Hackman y Oldman (1980). El cuestionario de esta variable fue de Melia y Peiró (1989) se basó en el modelo de Hackman y Oldman.

Hackman y Oldman (1980), creen que la satisfacción laboral se define por peculiaridades (remuneraciones, ambiente laboral, estabilidad en el puesto, etc.) y condiciones laborales. Además, creen que para que los empleados estén motivados, las organizaciones deben cumplir con los siguientes requisitos: experiencia significativa en el trabajo, es decir que los colaboradores deben considerar sus puestos como importantes. También la

responsabilidad por resultados, el colaborador debe ser firme en los logros y metas alcanzadas. Y, por último, el conocimiento de los resultados, donde el colaborador recibe capacitación constante de actualización sobre el trabajo que realiza (p. 131).

La teoría de Maslow, según Castañeda (2009), se refiere a las necesidades humanas organizadas en cinco escenarios, de forma jerárquica, que se aplican a todos los individuos que son las siguientes: las necesidades fisiológicas que son las pretensiones enlazadas con nuestra supervivencia. La necesidad de seguridad, hace referencia a la necesidad de defenderse de las amenazas (en la vida y en el trabajo). Las necesidades sociales, se refiere a la necesidad de aceptar e interactuar con los demás. Necesidad de estima, es la necesidad de reconocimiento propio y externo. Y la necesidad de autorrealización, es el avance de todo el potencial que tiene una persona. La teoría bifactorial (motivación e higiene) desarrollada por Herzberg (1959), sostiene que la motivación de un colaborador proviene de dos factores que están relacionados entre sí.

Chiavenato (2009) describe los factores de la siguiente manera: Factores higiénicos o factores de insatisfacción (sueldo, relaciones con el gerente, reglas, aptitudes físicas del trabajo y tranquilidad), tienen un carácter anticipado ya que se centran en evitar la insatisfacción. Los factores motivacionales, hacen referencia al agrado de los colaboradores referente al cargo que desempeñan, estos factores están relacionados a lo que el colaborador realiza y la forma en que lo hace (Herzberg (1959) mencionado por Chiavenato (2009)).

En el modelo de valoración de Blum y Naylor (1981), referente a la satisfacción laboral, describe estas dimensiones: satisfacción en las relaciones interpersonales, hace referencia a la satisfacción que tienen algunos colaboradores hacia los otros de la organización. En el caso de la satisfacción de las condiciones de trabajo, se puede decir que es el cúmulo de los bienes y servicios que usan los colaboradores para que cumplan con el objetivo de su cargo. Blum y Naylor (1981) se refieren a la satisfacción de la motivación como los factores intrínsecos de una organización, los cuales son los causantes que los colaboradores estén enfocados en alcanzar las metas.

Además, la satisfacción de la seguridad y salud laboral, hace referencia al comportamiento de los colaboradores frente a los manejos y medidas preventivas de la organización.

III.METOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

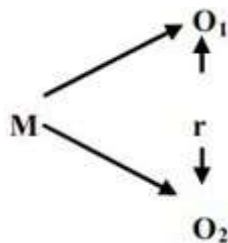
Tipo de investigación

La indagación es de tipo aplicada. Para Baena (2014, p.11) la investigación aplicada tiene como propósito el estudio de un problema el cual está destinado de manera exclusiva a la búsqueda de conocimientos.

Diseño de investigación

Esta indagación presentó el diseño de tipo correlacional. Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018, p.51) este tipo de diseño de investigación tiene como propósito plantear la correlación estadística que hay entre las variables de estudio, el cual permitirá tener un panorama sobre el grado de sociedad que existe.

El esquema de la presenta investigación fue:



Dónde:

M : Es la muestra representada por los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

O1 : Clima Organizacional

O2 : Satisfacción Laboral

r : Relación entre variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Clima Organizacional

Definición conceptual: Chiavenato (2002), nos dice que, el clima organizacional hace referencia al tipo de ambiente originado por la organización y sus integrantes, quienes proporcionan información sobre el clima organizacional apropiado o inapropiado.

Definición operacional: En esta investigación se midió las actitudes que tienen los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020, por medio de las calificaciones del cuestionario de clima organizacional que fue constituida de 28 ítems, y 4 tipos de respuestas tipo Likert: (1) Nunca, (2) Algunas veces, (3) Frecuentemente y (4) Siempre; las cuales permitieron evaluar sus 3 dimensiones: gestión del talento humano, cultura organizacional y diseño organizacional.

Escala de medición: Ordinal

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Para Blum y Naylor (1981) quienes definen la satisfacción laboral como el producto de distintas reacciones que los colaboradores tienen y se reflejan en votaciones positivas hacia su trabajo, siendo estas reacciones componentes particulares como: salario, supervisión, constancia, condiciones laborales, oportunidades de desarrollo, reconocimientos, relaciones sociales y otros componentes semejantes.

Definición operacional: En esta indagación se midió las actitudes que tienen los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020; por medio de las calificaciones del cuestionario de satisfacción laboral, que consta de 26 preguntas y 4 tipos de respuestas tipo Likert: (1) Nunca, (2) Algunas veces, (3) Frecuentemente y (4) Siempre; las cuales permitieron evaluar sus 4 dimensiones: seguridad y salud en el trabajo, motivación, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Schumacker y Tomek (2013, p.42) manifiestan que la población es el conjunto o universo que presentan características similares. Para la investigación la población estuvo representada por un total de 31 colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. La población en estudio se divide en las siguientes áreas:

Tabla 1.

Colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Área	Número de trabajadores
Turismo	04
Comercio Exterior	03
Dirección	02
Administración	03
Artesanías	02
Proyectos	17
Total de trabajadores	31

Fuente. Datos proporcionados por el Área De Recursos Humanos

Criterios de inclusión

- Colaboradores con un tiempo de trabajo mayor a 30 días.
- Colaboradores que se encuentren dentro de las áreas de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Criterios de exclusión

- Colaboradores con un tiempo laboral menor a 30 días
- Colaboradores que se encuentren de vacaciones, de permiso o realizando trabajo remoto por ser personas vulnerables ante el Covid 19.
- Personal de limpieza y vigilancia.

Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.175) señalaron que, la muestra es un fragmento específico del universo investigado, en esta investigación por ser población finita la muestra estuvo conformada por el total de colaboradores existente en el lugar de estudio, es decir 31 colaboradores.

Muestreo

Para la presente investigación, el muestro utilizado es no probabilístico de tipo intencional, que según Del Río (2013, p.8) manifiesta que este tipo de muestreo el investigador selecciona de manera directa los sujetos o elementos de la muestra.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fue conformada por los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó a la encuesta como técnica. Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018, p.59) es una técnica que es utilizada para recolectar datos el cual presenta diversas preguntas con la finalidad de tener información relevante.

Instrumento de recolección de datos

Esta indagación tuvo como instrumento el cuestionario, el cual permitió valorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Según Fabregues, Maneses, Rodríguez-Gomez (2016) manifiestan que un cuestionario es un instrumento estandarizado que se emplea para el recojo de información durante el trabajo de campo que se realiza en una investigación, el cual permite al investigador diseñar un conjunto ítems para acopiar información de manera sistematizada. A continuación, se

muestran las fichas técnicas de los cuestionarios manejados en la presente investigación:

Ficha técnica

Nombre : Clima Organizacional
Autor : Minsa, 2008
Adaptación : Janina del Pilar Valles Canlla
: Betsy Mariel Llatance Camacho
Año : 2020
Procedencia : Moyobamba, Perú
Administración : Individual
Duración : 15 minutos aproximadamente
Objetivo : Determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Ficha técnica

Nombre : Satisfacción laboral
Autor : Melia y Peiró, 1989
Adaptación : Janina del Pilar Valles Canlla
: Betsy Mariel Llatance Camacho
Año : 2020
Procedencia : Moyobamba, Perú
Administración : Individual
Duración : 12 minutos aproximadamente
Objetivo : Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Tabla 2.

Niveles de interpretación del cuestionario de clima organizacional.

	No Favorable	Regular	Favorable
Gestión del Talento Humano	11 – 21	22 – 32	33 – 44
Diseño Organizacional	9 – 17	18 – 26	27 – 36
Cultura organizacional	8 – 15	16 – 23	24 – 32
Clima organizacional	28 – 55	56 – 83	84 – 112

Tabla 3.

Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción laboral.

	No Favorable	Regular	Favorable
Relaciones interpersonales	8 – 16	17 – 24	25 – 32
Condiciones de trabajo	9 – 17	18 – 27	28 – 36
Motivación	4 – 8	9 – 12	13 – 16
Seguridad en el trabajo	5 – 10	11 – 15	16 – 20
Satisfacción laboral	26 – 51	52 – 77	78 – 104

Validez de instrumento

Para poder obtener una validez de los instrumentos utilizados, se sometió a la metodología de juicio de expertos, con el fin de que puedan dar su opinión sobre la precisión, claridad y calidad de los ítems que contienen cada instrumento. El panel de expertos fue conformado por:

Tabla 4.

Expertos validadores.

Expertos	Opinión
Mag. Tony Venancio Pereyra Gonzáles	Aplicable
Dr. José Luis Trigoso Paredes	Aplicable
Mag. Belén Pahola Chilon Rojas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Confiabilidad de los instrumentos.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima organizacional	0,962	28
Satisfacción laboral	0,981	26

Fuente. Datos extraídos del programa estadístico SPSS Versión 25.

De acuerdo al análisis en la tabla 5. Se evidencia que el instrumento que mide la variable clima organizacional, presenta un coeficiente de 0,962; mientras tanto el instrumento de satisfacción laboral presenta un valor de 0,981 de acuerdo a los resultados obtenidos demuestran que ambos instrumentos muestran una muy alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Etapas de gabinete inicial

- Se obtuvo información de diversas fuentes tales como artículos científicos, tesis, libros, revistas, etc.
- Esquematización de la información obtenida para lo cual se tendrá en cuenta las investigaciones con similitud, métodos, manuales y procedimientos necesarios para el adelanto de la indagación.
- Evaluación de las técnicas a utilizar y la construcción de instrumentos que permitirán la sistematización de los resultados
- Luego se solicitó el permiso al director de la CETUR – San Martín para poder ingresar a la institución.

Etapas de campo

Se dividió en las siguientes etapas:

- Coordinaciones con el Director Regional de CETUR San Martín.
- Aplicación de instrumento de recolección de datos.

Etapas de gabinete final

Se tuvo en cuenta las siguientes acciones:

- Análisis y procesamiento de datos.
- Análisis de resultados.
- Clasificación, tabulación y elaboración de gráficos.
- Prueba de hipótesis.
- Elaboración del informe final.

3.6. Método de análisis de datos

Plan de análisis e interpretación de datos

Se ha utilizado el Programa Estadístico SPSS V25 con el objetivo de efectuar los siguientes análisis:

Porcentajes y frecuencias

Se utilizó para describir la conducta de las variables de investigación y para poder organizar los resultados en tablas de frecuencia y gráficos de barra.

Estadística inferencial

Para lograr la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Kendall, se tuvo como regla lo siguiente:

- Si p es mayor a 0,05 se deberá aceptar la hipótesis nula (H_0)
- Si p es menor a 0,05 se deberá aceptar la hipótesis alterna (H_a)

3.7. Aspectos éticos

En la elaboración del presente informe se consideró los criterios éticos con el objetivo de respetar el objeto de estudio y sus integrantes. Por ello, la investigación cuenta con la autorización pertinente por parte del director, así como se consideró el anonimato de los colaboradores que brindaron la información mediante el cuestionario, los cuales previamente fueron informados de los objetivos de la investigación y los alcances de la misma. Además, se siguió la Guía de Productos de Investigación dada por la Universidad César Vallejo (UCV), así mismo, en la presente indagación se respetó el nivel de originalidad respectivo,

así como los derechos de los autores citados en la bibliografía haciendo uso del formato APA. Se tuvo en cuenta el manual de conducta responsable de CONCYTEC.

IV. RESULTADOS

Tabla 6.

Determinación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima organizacional	0,962	28
Satisfacción laboral	0,981	26

Fuente: Datos extraídos de la aplicación SPSS V25.

Como se observa en la Tabla 6. se puede evaluar que el resultado de fiabilidad para ambos instrumentos fue de 0,962 y 0,981 lo cual es de muy alta confiabilidad, de acuerdo a los niveles de confiabilidad propuestos por Ruiz (2006). En razón a ello se concluye que los cuestionarios evaluados son confiables.

Tabla 7.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
de -1 a 0	No es confiable
de 0,01 a 0,20	Muy baja confiabilidad
de 0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
de 0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
de 0,61 a 0,80	Alta confiabilidad
de 0,81 a 1	Muy alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2006)

4.1. Análisis de datos generales.

a) Sexo

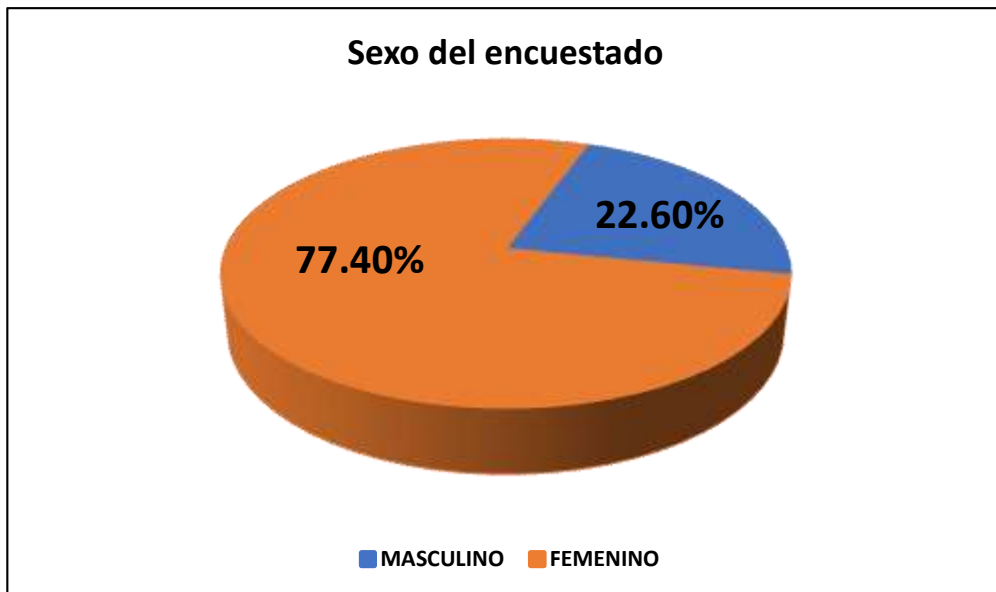


Figura 1: Porcentaje en cuanto al sexo de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la figura 1 se puede observar que del total de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 22.60% (7) son del sexo masculino y el 77.40% (24) son del sexo femenino.

b) Edad del encuestado

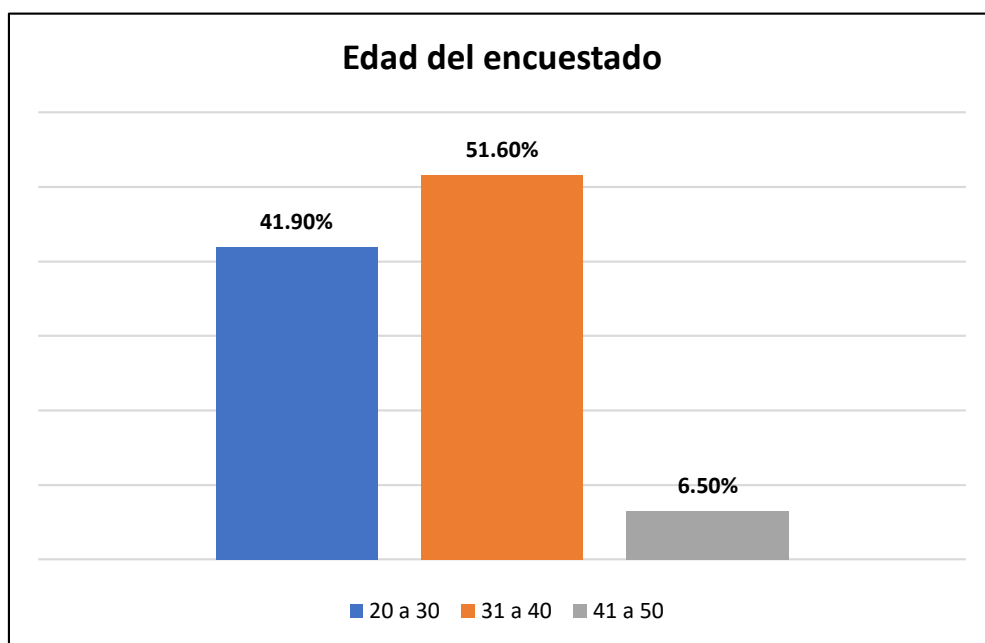


Figura 2: Porcentaje de las edades de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la figura 2 se puede percibir que del total de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 51.60% (13) están en una edad de 20 a 30 años, el 41.90% (16) tienen entre 31 a 40 años y el 6.50% (2) tienen entre 41 a 50 años.

c) Estado civil

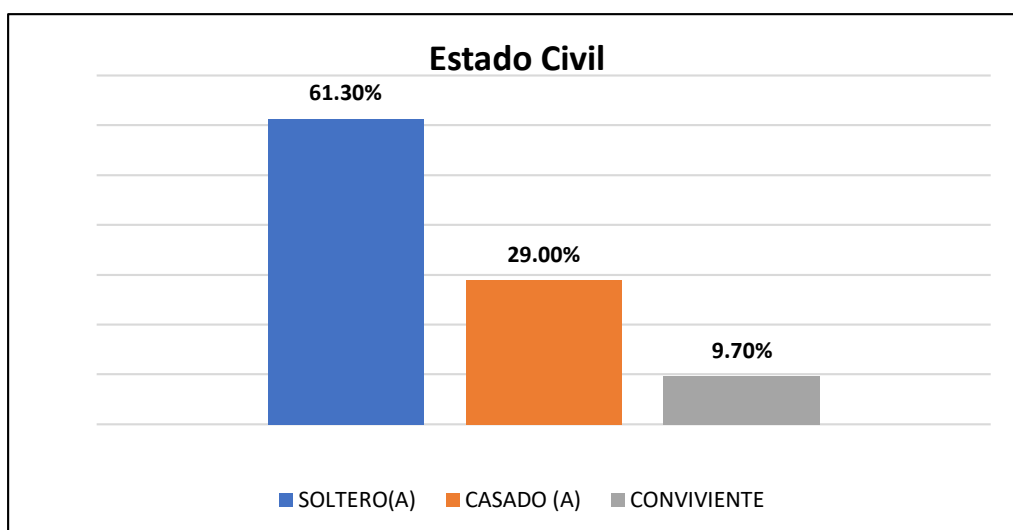


Figura 3: Porcentaje del estado civil de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la figura 3 se puede observar que del total de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 61.30% (19) son solteros(as), el 29.00% (9) son casados(as) y el 9.70% (3) son convivientes.

d) Tipo de contrato

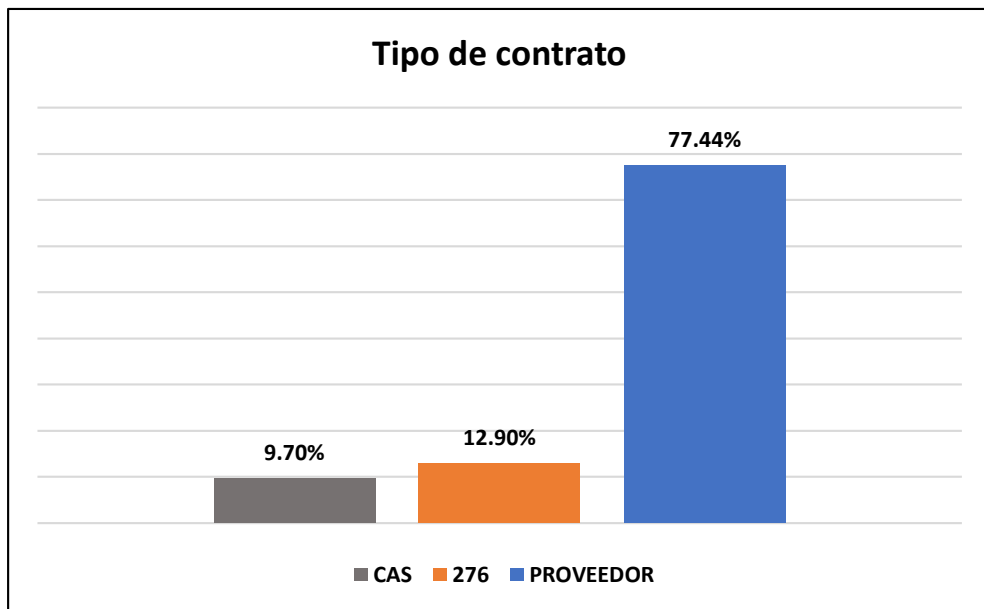


Figura 4. Porcentaje del tipo de contrato de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la figura 4 se puede observar que del total de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 77.44% (24) tienen contrato con la institución como proveedores, el 12.90% (4) su contrato es mediante la 276 y el 9.70% (3) su contrato es por CAS.

e) Tiempo de servicio

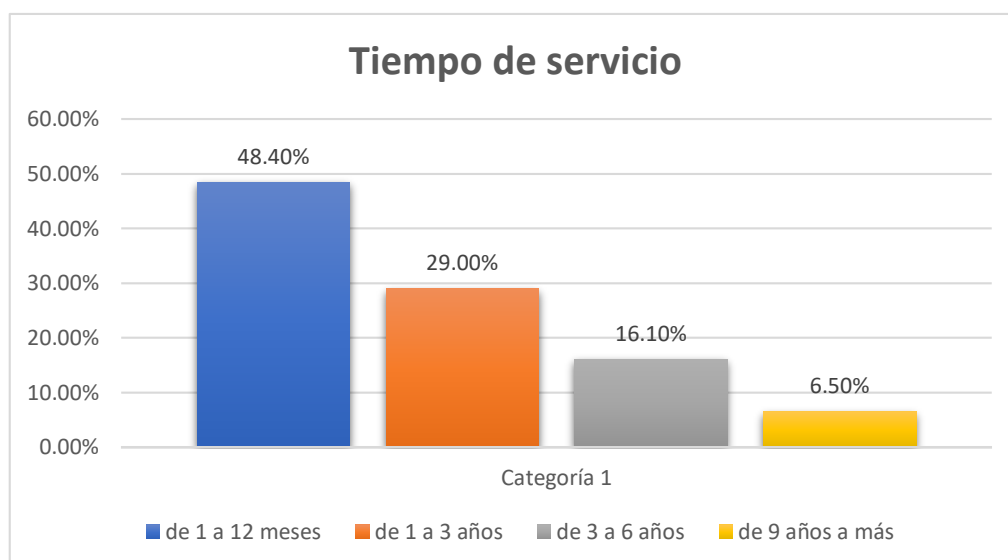


Figura 5. Porcentaje del tiempo de servicio de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

Se puede observar que del total de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 48.40% (15) laboran por el tiempo de 1 a 12 meses, el 29.00% (9) vienen laborando de 1 a 3 años, el 16.10% (5) labora de 3 a 6 años y el 6.50% (2) viene laborando por en tiempo de 9 años a más.

e) Área de trabajo

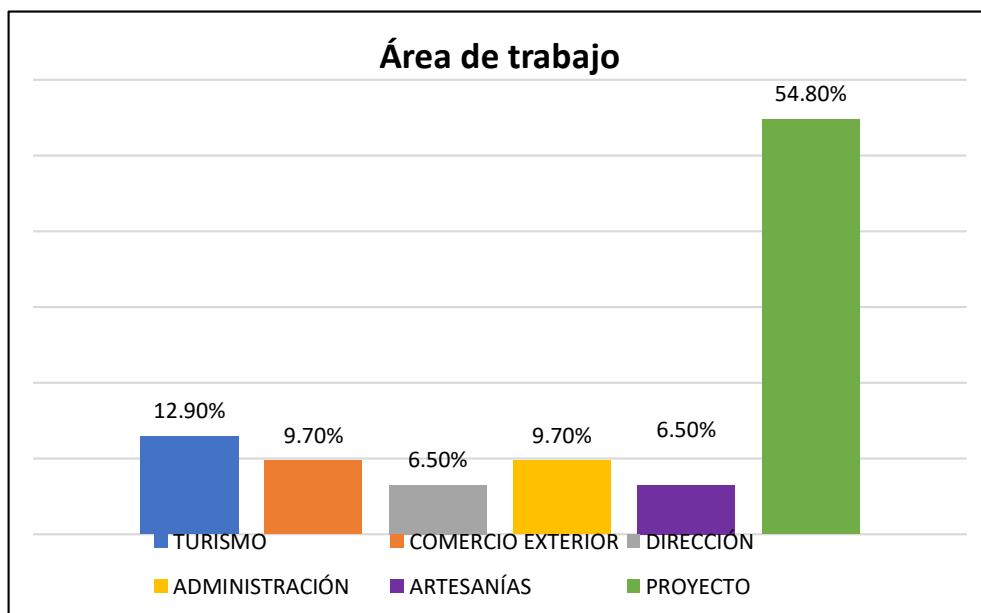


Figura 6. Porcentaje del tiempo de servicio de los encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la figura 6 se puede observar que del total de los colaboradores encuestados de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 54.80% (17) laboran en el área de proyectos, el 12.90% (4) son del área de turismo, el 9.70% (3) son del área de comercio exterior, el 9.70% (3) pertenecen al área de administración, el 6.50% (2) pertenecen al área de administración y el 6.50% (2) pertenecen al área de artesanías.

4.2. Estadística descriptiva de la variable clima organizacional

Tabla 8.

Nivel de clima organizacional de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No favorable	16	51.61%
Regular	13	41.94%
Favorable	2	6.45%
Total	31	100%

Nota: Datos extraídos del cuestionario aplicado de clima organizacional a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación

Se observa en la tabla 8 del total de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 51.61% (16) de los colaboradores perciben el clima organizacional en su ambiente de trabajo como no favorable, el 41.94% (13) de los colaboradores perciben regular al clima organizacional y el 5.45% (2) de los colaboradores lo considera favorable.

Tabla 9.

Niveles de las dimensiones del clima organizacional según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nivel	Talento humano		Diseño organizacional		Cultura organizacional	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
No favorable	16	51.61	14	45.16	15	48.39
Regular	14	45.16	15	48.39	10	32.26
Favorable	1	3.23	2	6.45	6	19.35
Total	31	100	31	100	31	100

Nota: Datos extraídos del cuestionario aplicado de clima organizacional a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

Se puede evidenciar que según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020; se evidencia que las dimensiones gestión de talento humano y cultura organizacional presentan un nivel no favorable con un 51.61% y 48.39% respectivamente, mientras que la dimensión diseño organizacional presenta un nivel regular con un 48.39%.

4.3. Estadística descriptiva de la variable Satisfacción laboral

Tabla 10.

Nivel de la satisfacción laboral según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No favorable	18	58.1%
Regular	9	29%
Favorable	4	12.9%
Total	31	100%

Nota: Datos extraídos del cuestionario aplicado de satisfacción laboral a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

Se puede evidenciar que del total de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020; el 58.10% (18) de los colaboradores perciben la Satisfacción Laboral como no favorable; el 29% (9) de los colaboradores lo perciben regular y el 12.90% (4) de los colaboradores lo considera favorable.

Tabla 11.

Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Nivel	Relaciones interpersonales		Condiciones de trabajo		Motivación		Seguridad y salud en el trabajo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
No favorable	19	61.3	19	61.3	20	64.5	21	67.7
Regular	7	22.6	7	22.6	9	29.0	6	19.4
Favorable	5	16.1	5	16.1	2	6.5	4	12.9
Total	31	100	31	100	31	100	31	100

Nota: Datos extraídos del cuestionario aplicado de satisfacción laboral a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación

Se visualiza que la percepción de los colaboradores según las dimensiones de satisfacción laboral; donde para la dimensión relaciones interpersonales tuvo una tendencia al nivel no favorable con un 61.30%, las condiciones de trabajo tuvieron una tendencia al nivel no favorable con 61.30%, la motivación obtuvo el nivel de no favorable con un 64.50% y la seguridad y salud en el trabajo tuvo el nivel de no favorable con el 67.70%.

4.3. Validación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

H_a: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Tabla 12.

Correlación de las variables estudiadas

		Correlaciones		
			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Clima organizacional y Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .31	,671** .31

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

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 12 se puede observar que las variables, clima organizacional y satisfacción laboral, presenta una correlación de 0,671 que al ser interpretada se considera que la relación entre las dos variables presenta un nivel moderado. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1:

H₀: No Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

H_a: Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Tabla 13.

Correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31

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

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la tabla 13 observamos que la dimensión GTH y satisfacción laboral presentan una $r=0,558$ que al ser interpretada se considera que la relación existente presenta un nivel moderado. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

H_a: Existe relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Tabla 14.

Correlación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral.

		Correlaciones		
			Diseño organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Diseño organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,588**
		N	31	31

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

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación:

En la tabla 14 se puede observar que la dimensión diseño organizacional y satisfacción laboral presenta una correlación de 0,558 que al ser interpretada se considera que la relación existente presenta un nivel moderado. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3:

H₀: No Existe relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

H_a: Existe relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Tabla 15.

Correlación de la dimensión cultura organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31

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

Nota: Datos extraídos de los cuestionarios aplicados de clima organizacional y satisfacción laboral a los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 15 se puede observar que la dimensión cultura organización y satisfacción laboral presenta una correlación de 0,749 que al ser interpretada se considera que la relación existente es alta. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En la indagación, los resultados que se consiguieron evidencian los niveles de clima organizacional, en la cual 16 colaboradores es decir el 51.61% perciben que el clima de la institución es no favorable, mientras tanto el 41.94% el cual representa a 13 de los colaboradores manifiestan que es regular y tan solo el 6.45% el cual representa a 2 colaboradores mencionan que es favorable. Los resultados obtenidos evidencian la problemática que existen en relación al clima organizacional es instituciones públicas de nuestro país, la percepción de los colaboradores de un nivel no favorable nos manifiesta que el ambiente de trabajo en la institución en estudio debería mejorar con el fin de poder alcanzar un clima organizacional en donde los colaboradores puedan sentirse a gusto, con una adecuada comunicación, buenas relaciones interpersonales, además de sentir orgullo por su centro de labores y el ambiente, además de presentar motivación y compromiso para lograr las metas propuestas por su organización.

Por otro lado, referente a los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima organizacional, observamos que la gestión del talento humano según el juicio de los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020 tuvo un nivel no favorable con un 51.61%, mientras que para la dimensión de Diseño Organizacional tuvo una tendencia de al nivel regular con un 48.39%; y en la dimensión de Cultura organizacional tuvo nivel regular representando por el 48.39%, estos resultados no guardan relación a los que obtuvo Salas (2017) en la cual encontró que todas las dimensiones evaluadas como gestión de talento humano, diseño organizacional y cultural organizacional presentan una tendencia regular. Se puede ver que estos resultados pueden diferir por las costumbres que tienen los colaboradores de cada lugar de estudio. De tal forma se acepta lo que mencionan Steinke, Dastmalchian y Baniyadi (2015, p.420) argumentan que el clima organizacional refleja las percepciones de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos que se esperan, respaldan y recompensan con respecto a los recursos humanos de la organización. Adicionalmente lo expuesto por Robbins y Judge (2009) los cuales señalan que el clima organizacional es el conocimiento del medio

interno de una organización; el cual está formado por la relación entre los factores interiores y exteriores de las piezas de la organización.

Asimismo, respecto a los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral se evidencia que de los 31 trabajadores de la DICERTUR San Martín, 18 colaboradores el cual representan el 58.10% perciben la satisfacción laboral es no favorable, mientras que 29% de los colaboradores lo perciben como regular y tan solo 4 de los colaboradores es decir el 12.90% manifiestan que es favorable. De tal forma se determina que el nivel predominante de satisfacción laboral, en el presente estudio es el nivel "no favorable", de acuerdo a los resultados se evidencia que los trabajadores se encuentran insatisfechos, en la cual se puede deducir que este grado de satisfacción manifiesta que existen muchas deficiencias que se asocian a los resultados obtenidos, por lo cual esta variable puede tener alguna relación con el clima organizacional. Con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral se evidencia que para la dimensión relaciones interpersonales tuvo una tendencia al nivel no favorable con un 61.30%, las condiciones de trabajo tuvieron una tendencia al nivel no favorable con 61.30%, la motivación obtuvo el nivel de no favorable con un 64.50% y la seguridad y salud en el trabajo tuvo el nivel de no favorable con el 67.70%. Los resultados obtenidos no guardan relación a los que obtuvo Inocente (2016) ya que su investigación logró determinar que los trabajadores de las agencias del banco de la nación que participaron el estudio alrededor del 63.3% manifiestan que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio. Ante lo mencionado aceptamos lo manifestado por Robbins y Judge (2013) los cuales indican que algunas personas creen que la baja satisfacción en el trabajo es la razón más fundamental del absentismo laboral, es decir, la baja satisfacción (insatisfacción) conducirá a altos niveles de absentismo.

En relación al uso de la estadística inferencial en el presente estudio, se determinó la prueba de hipótesis tanto general como específicas por medio del coeficiente de correlación de Kendall, se obtuvo como resultados que la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentó $r = 0.671$, y una significancia resultó $\text{Sig} = 0.000$ lo cual permite interpretar que la relación entre las dos variables de estudio es moderada y

una relación significativa, esto permite llegar a la inferencia que si el clima organizacional es favorable entonces se tendrá un nivel de satisfacción laboral favorable, por lo que es importante la atención de forma paralela de estas magnitudes en estudio con el fin de obtener resultados adecuados. Los resultados obtenidos presentan relación con los que obtuvo Rosales (2019) en el cual la prueba de hipótesis utilizada presento un valor de $Rho=0,672$ y $Sig.=0,000$; que existe relación entre las variables estudiadas, sin embargo, no guarda relación con los que obtuvo González (2017) en la cual obtuvieron un $r=0,130$; $p=0,195$ logrando determinar la falta de existencia de las dos variables en estudio.

Con respecto a la hipótesis específica 1 se evidencia que la relación entre la variable De acuerdo a la tabla 9 se puede observar que la dimensión GTH y satisfacción laboral presenta una correlación de 0,558 que al ser interpretada se considera que la relación existente presenta un nivel moderado. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna. Los resultados guardan relación con lo mencionado por Pulido (2003) el cual precisa que el clima organizacional es el conocimiento de la zona laboral, el cual implica procesos psicológicos que desafían la representación individual y la formación de lo observado en diferentes grupos que tienen el mismo objeto.

Asimismo, en relación a la hipótesis específica 2 se determina la dimensión diseño organizacional y satisfacción laboral presenta una correlación de 0,558 que al ser interpretada se considera que la relación existente presenta un nivel moderado. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna., los resultados obtenidos se asemejan a los que obtuvo Salas (2017) la cual obtuvo una $r=0,581$ y 0,794 para los establecimientos de salud en estudio.

Por último, teniendo en cuenta la hipótesis específica 3 se puede observar que la dimensión cultura organizacional y satisfacción laboral presenta una correlación de 0,749 que al ser interpretada se considera que la relación existente presenta un nivel alto. Por otro lado, el nivel de significancia que da la prueba resultado igual a 0,000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna. Ante los resultados obtenidos se puede aceptar lo que menciona Castañeda

(2009), el cual refiere a las necesidades humanas organizadas en cinco escenarios, de forma jerárquica, que se aplican a todos los individuos que son las siguientes: las necesidades fisiológicas que son las pretensiones enlazadas con nuestra supervivencia. La necesidad de seguridad, hace referencia a la necesidad de defenderse de las amenazas (en la vida y en el trabajo).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Encontramos la existencia de una relación moderada del 45.02% entre el clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0.671$; $p<0.05$) en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Lo cual indica que, si el clima organizacional representa como favorable, la satisfacción también será la misma.
- 6.2. Encontramos la existencia de una relación moderada del 31.13% entre la dimensión gestión del talento humano del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0.558$; $p<0.05$) en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Lo cual indica que, a mayor gestión del talento humano, mayor satisfacción laboral.
- 6.3. Encontramos la existencia una relación moderada del 31.13% entre la dimensión diseño organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0.558$; $p<0.05$) en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Lo cual indica que, a mayor diseño organizacional, mayor satisfacción laboral.
- 6.4. Encontramos la existencia de una relación alta del 56.10% entre la dimensión cultura organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0.749$; $p<0.05$) en los colaboradores de la DIRCETUR San Martín, 2020. Lo cual indica que, a mayor cultura organizacional, mayor satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Mejorar el clima organizacional de la institución, el gerente debe buscar estrategias para fomentar la armonía en equipo (preocuparse por el colaborador en general, no sólo en su trabajo), promover el respeto y la tolerancia; además debe brindar espacios más abiertos de trabajo, considerando las condiciones de trabajo que se requiere. Para poder disminuir el 51.61% de los colaboradores que perciben un clima organizacional no favorable, con la finalidad de alcanzar un nivel favorable.
- 7.2. El director y los encargados de cada área deben conservar la tranquilidad y el orden para así poder transmitir una correcta información a los colaboradores y demostrar confianza en las gestiones que se realicen (tener claro las decisiones que se van a tomar y evitar falsas informaciones respecto a los trabajos encomendados).
- 7.3. Mantener una comunicación fluida continua con los colaboradores sobre los trabajos a realizar (asignándoles responsabilidades de acuerdo a sus habilidades y experiencias de cada colaborador) haciendo que exista un buen diálogo interno, para poder evitar malos entendidos y así poder disminuir el 58.10% de los colaboradores que perciben la satisfacción laboral como no favorable.
- 7.4. A los directivos se recomienda buscar mejoras en cuanto a la relación entre compañeros (asignar tareas en equipo, trabajar fuera de la institución sin salir de los objetivos), la motivación (realizar cursos o pasantías) y reconocer su seguridad y salud en el trabajo para que los colaboradores se sientan a gusto en su trabajo, también cada vez que se logren realizar los objetivos de la institución, se deberá felicitar los logros a quienes corresponda; esto hará que los colaboradores se motiven y podrán ser más productivos logrando cumplir con los objetivos de la institución.

REFERENCIAS

- Ahmad, K, Jasimuddin, S y Kee, W (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Decisión de gestión*, 56 (2), 421 - 440.
<https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>
- Álvarez, R. (enero, 2018). Memoria anual 2017. Informe de gestión. Recuperado de <https://www.bvl.com.pe/eeff/B30021/201803007134501/MEB300212017AIA01.PDF>
- Arellano, R. (2017) Donde Quiero Trabajar. Recuperado de <https://www.arellanomarketing.com/inicio/donde-quiero-trabajar-2017/>.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo editorial Patria.
- Blum, M. I., y Naylor, J. C. (1992). Psicología Industrial (2.a ed.). México DF: Trillas.
- Brunet, L. (2004). El Clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México DF: Trillas.
- Castañeda, L. (2009); Alta dirección en las PYME; México, Poder, 161 página.
- Cercado, V, y González, K. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2016. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/736>.
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid:UCM.
- Chiavenato I. (2002). Gestión del talento humano (2a ed.). Colombia: MacGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2009). Gestión del talento humano (3a ed.). México: MacGraw Hill.

- Cronley, C y Kim, Y (2017). Intentions to turnover: Testing the moderated effects of organizational culture, as mediated by job satisfaction, within the Salvation Army. *Revista de desarrollo organizacional y de liderazgo*, 38, 194-209
<https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2015-0227>.
- Del Río, D (2013). *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=XtIEAgAAQBAJ&pg=PT258&dq=muestreo+no+probabil%C3%ADstico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEWiBg53x_lfuAhXUBtQKHbZsC44Q6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=muestreo%20no%20probabil%C3%ADstico&f=false.
- Espichán, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016. (Tesis de maestría)*. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8577?show=full>.
- Fábregues, S., Meneses, J. y Rodríguez, D. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa. (1a ed.)* España: Editorial UOC.
- Ghanbari, S. y Eskandari, A. (2016). Organizational climate, work motivation and organizational citizenship behavior. *Perspectiva de la Revista Internacional de Gestión*, 1 (3), 1 - 14 .
- Hashemi, J., Sadeqi, D. Do Organizational Climate and Organizational Justice Enhance Job Performance through Job Satisfaction? A Study of Indonesian Employees. *World Sci. News* 2016, 45, 373–383.
<http://psjd.icm.edu.pl/psjd/element/bwmeta1.element.psjd-fb768f3b-0911-4c97-9307-61304f7c7ad8;jsessionid=B7B29D14B55AB20411270633D692A326>.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*, Reading, M.A.: Addison Wesley.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (5a ed.) México: MacGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. New York: Wiley.
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. 16(2), 76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>.
- Inocente, M. (2017). "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016". (Tesis de maestría) Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Kumar-Bamel, U., Rangnekar, S., Stokes, P. y Rastogi, R. (2013). Organizational climate and managerial effectiveness: an Indian perspectiv. Revista Internacional de Análisis Organizacional, 21 (2), 198 - 218. <https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2011-0514>.
- Likert, R. (1975) Teoría del Clima Organizacional. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.
- Martínez, I. (2004). Gestión social del talento humano. México: MacGraw Hill.
- Maslow, A. (1975), Motivación y Personalidad. Barcelona: Sagitario.
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas, 5, 59-74.
- Mic, T. D. I. (2020). Guía de Productos de Investigación. Universidad César Vallejo, 1–36.

- Minsa. (2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.
- Okoli, I. (2019). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. Recuperada de https://www.researchgate.net/publication/330452490_Organizational_Climate_and_Job_Satisfaction_among_Academic_Staff_Experience_from_Selected_Private_Universities_in_Southeast_Nigeria.
- Okoli, I. (2019). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. 5. 2018.
- OIT (2015). Panorama laboral 2015. América Latina y El Caribe. Lima: OIT.
- Palma, S. (2004). Factores de Satisfacción Laboral. Revista Debates N° 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología. U.R.P.
- Pecino, V., et al. (mayo, 2019). Pubmed.gov. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31117168/>.
- Pulido, C. (2003). Clima Organizacional: una medida del éxito. Lima: Athanor.
- Rivas Hernández, M. J. (2009). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral del El Salvador. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/55/TesisMariaJesúsRivasHernández.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional (15th ed.). México: Pearson.

- Rosales Ayala, R. (2019). “Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz – 2019”. (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44280>.
- Ruiz, C. (2016). Confiabilidad. Recuperado de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wpcontent/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>.
- Salas, Y. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. (Tesis de maestría). Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7121>.
- Sánchez, A. (2016). “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples ‘Frutos de Selva’ de Moyobamba – 2015”. (Tesis de pregrado) Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14588>.
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>.
- Schaufeli, WB (2016). Great job investment, personality and organizational climate. *Revista de Psicología de gestión*, 31 (6), 1 057 - 1 073. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2015-0259>.
- Schumacker, R., and Tomek, S. (2013). *Understanding Statistics Using R*. New York: Springer.
- Schweyer, A. (2004). *Talent management systems: Best practices in technology solutions for recruitment, retention, and workforce planning*. Canada: Wiley.

- Steinke, C., Dastmalchian, A. y Baniasadi, Y. (2015). Exploring aspects of workplace climates in Canada: implications for the human resources of health-care. *Revista de Recursos Humanos de Asia Pacífico*, 53 (4), 415 - 431.
<https://doi.org/10.1111/1744-7941.12082>
- Toro, F. (2009). Clima organizacional y productividad laboral. Recuperado de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/clima-organizacional-productividad-herramientas.pdf>.
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El manual moderno.
- Weisbord, M. (diciembre de 1976). Organizational Diagnosis: Six Places To Look for Trouble with or Without a Theory. *Group & Organization Studies*, 1(4), 430-447. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/105960117600100405>.
- Woko, E. Ukoha, O, Alagah, A. (abril – 2018) *Revista internacional de investigación académica avanzada* (1792). Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31117168/>.

ANEXOS

Anexo 01. Declaratoria de autenticidad (autores)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS AUTORES

Nosotros, Llatance Camacho Betsy Mariel y Valles Canlla Janina del Pilar, alumnas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo – Moyobamba, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Informe de Investigación titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo San Martín, 2020", son:

1. De nuestra autoría.
2. El presente Informe de Investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Informe de Investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Informe de Investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Moyobamba, 31 de enero de 2021.



Bach. Llatance Camacho Betsy Mariel
DNI: 73188508



Bach. Janina del P. Valles Canlla
DNI: 72466737

Anexo 03. Matriz de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima Organizacional	Chiavenato (2002) manifiesta que el clima organizacional está referido a la calidad del ámbito generado en las organizaciones y quienes brindan información de un conveniente o no conveniente clima organizacional son los pertenecientes de esa institución.	En la presente investigación se medirán las actitudes que tienen los colaboradores de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo San Martín, por medio de las puntuaciones del cuestionario de clima organizacional, que consta de 26 preguntas y 4 tipos de respuesta de tipo Likert: siempre (4), frecuentemente (3) casi siempre (2) y nunca (1), que permiten evaluar en sus 3 dimensiones.	Gestión del talento humano	Innovación	Mide los ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Tipo de Likert: Siempre (4) Frecuentemente (3) Casi siempre (2) Nunca (1)
				Liderazgo		
				Recompensa		
				Comodidad		
			Diseño organizacional	Toma de decisiones	Mide los ítems: 12,13,14,15,16,17,18,19,20	
				Remuneración		
				Estructura		
			Cultura organizacional	Comunicación	Mide los ítems: 21,22,23,24,25,26,27,28	
				Conflicto y cooperación		
Motivación						
Satisfacción Laboral	Blum y Naylor (1981) definen el agrado laboral como el producto de distintas reacciones que los empleados tienen y se reflejan en votaciones positivas hacia su trabajo, siendo estas	En la presente investigación se medirán las actitudes que tienen los colaboradores de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo San Martín, por medio de las puntuaciones de satisfacción laboral, que	Relaciones interpersonales	Muestra relación cordial con sus jefes y compañeros	Mide los ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8	Tipo de Likert: Siempre (4) Frecuentemente (3) Casi siempre (2) Nunca (1)
			Condiciones de trabajo	Salario	Mide los ítems: 9,10,11,12,13,14,15,16,17	
				Jornada laboral		
				Capacitaciones		
			Motivación	Necesidad de lograr y poder	Mide los ítems: 18,19,20,21	

	<p>reacciones componentes particulares como salario, supervisión, constancia, condiciones laborales, oportunidades de desarrollo, reconocimiento, relaciones sociales y otros componentes semejantes.</p>	<p>consta de 26 preguntas y 4 tipos de respuesta de tipo Likert: siempre (4), frecuentemente (3) casi siempre (2) y nunca (1), que permiten evaluar en sus 4 dimensiones.</p>	<p>Seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>Bienestar</p>	<p>Mide los ítems: 22,23,24,25,26</p>	
--	---	---	--	------------------	---------------------------------------	--

Anexo 04. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario sobre el clima organizacional

Estimado colaborador:

El presente instrumento tiene como propósito fundamental, recolectar valiosa información sobre el clima organizacional de su institución.

Instrucciones:

A continuación, se presenta un listado de enunciados referentes al clima organizacional, se le suplica mucha seriedad al marcar los ítems; ya que con los resultados que se obtenga, permitirá contribuir con la solución del problema encontrado.

Datos Generales:

- 1) Sexo:
 - a) Masculino
 - b) Femenino
- 2) Edad:
 - a) 20 – 30
 - b) 31 – 40
 - c) 41 – 50
 - d) 50 – 60
 - e) 60 a más
- 3) Estado civil:
 - a) Soltero (a)
 - b) Casado (a)
 - c) Viudo (a)
 - d) Divorciado (a)
 - e) Conviviente
- 4) Tipo de contrato
 - a) CAS
 - b) 276
 - c) Proveedor
 - d) Otro _____
- 5) Tiempo de servicio:
 - a) De 1 a 12 meses
 - b) De 1 a 3 años
 - c) De 3 a 6 años
 - d) De 6 a 9 años
 - e) De 9 años a más
- 6) Área de trabajo:
 - a) Turismo
 - b) Comercio exterior
 - c) Dirección
 - d) Administración
 - e) Artesanías
 - f) Proyecto

Para el desarrollo del cuestionario deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

Escala	Equivalencia
1	Nunca
2	Algunas veces
3	Frecuentemente
4	Siempre

CLIMA ORGANIZACIONAL		Valoración			
		1	2	3	4
Dimensión 1. Gestión del talento humano					
1	La innovación es característica de nuestra institución.				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				

4	Se evalúa mi trabajo de manera adecuada.				
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
6	Se otorga los reconocimientos y premios de manera justa.				
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
8	La limpieza de los ambientes de mi institución es adecuada.				
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
10	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
11	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
Dimensión 2: Diseño organizacional					
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo de realizar en mi organización.				
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
16	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
17	Mi salario y beneficios son razonables.				
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los colaboradores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
20	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
Dimensión 3: Cultura organizacional					
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.				
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución.				
24	Estoy comprometido con mi institución.				
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Me interesa el desarrollo de mi institución.				
28	Recibo buen trato en mi institución por parte de mis compañeros y superiores.				

Cuestionario sobre la satisfacción laboral

Estimado colaborador:

El presente instrumento tiene como propósito fundamental, recolectar valiosa información sobre el clima organizacional de su institución.

Instrucciones:

A continuación, se presenta un listado de enunciados referentes al clima organizacional, se le suplica mucha seriedad al marcar los ítems; ya que con los resultados que se obtenga, permitirá contribuir con la solución del problema encontrado. **Para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios:**

Escala	Equivalencia
1	Nunca
2	Algunas veces
3	Frecuentemente
4	Siempre

SATISFACCIÓN LABORAL		Valoración			
		1	2	3	4
Dimensión 1. Relaciones interpersonales					
1	Mis compañeros de trabajo en general, están dispuestos a ayudarse para complementar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.				
2	Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo.				
3	Mis jefes realizan una adecuada supervisión.				
4	Recibo apoyo de mis jefes.				
5	La comunicación en su organización es abierta y transparente.				
6	Tengo ganas de ir a trabajar, a diario.				
7	En mi organización existe el espíritu de colaboración y ayuda.				
8	Tengo la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.				
Dimensión 2: Condiciones trabajo					
9	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.				
10	Mi organización cumple con la legislación laboral vigente.				
11	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.				
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.				

13	Participo en las decisiones de mi grupo de trabajo.				
14	Recibo igualdad de trato en la institución donde laboro.				
15	Tengo la capacidad para decidir aspectos relativos a mi trabajo.				
16	La institución propicia condiciones favorables de alimentación, transporte y salud.				
17	Recibo mis beneficios laborales como colaborador.				
Dimensión 3: Motivación					
18	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.				
19	Cumplo con los objetivos y metas que me han pedido.				
20	Recibo reconocimiento del trabajo que realiza por parte de la organización.				
21	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.				
Dimensión 4: Seguridad y salud en el trabajo					
22	Mi organización cumple con las leyes de seguridad y salud en el trabajo.				
23	Es adecuada la ventilación e iluminación de mi lugar de trabajo.				
24	Mi organización realiza exámenes ocupacionales cada cierto tiempo.				
25	Recibo capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo.				
26	Mi organización proporciona los implementos adecuados para la protección de la seguridad y salud en el trabajo.				

Anexo 05. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PEREYRA GONZALES TONY VENANCIO
Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Especialidad : Mgtr. GESTIÓN PÚBLICA
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor (s) del instrumento (s) : MINSA, 2008

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: CLIMA ORGANIZACIONAL 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: CLIMA ORGANIZACIONAL.				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: CLIMA ORGANIZACIONAL.				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
PUNTAJE TOTAL					45	

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Moyobamba, 03 de diciembre de 2020


V.º Tony Venancio Pereyra Gonzales
C.I. 12657

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

Apellidos y nombres del experto: PEREYRA GONZALES TONY VENANCIO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : Mgtr. GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Melià y Peiró (1986-1990)

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: SATISFACCIÓN LABORAL 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 SATISFACCIÓN LABORAL.				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: SATISFACCIÓN LABORAL.				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
PUNTAJE TOTAL						45

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Moyobamba, 03 de diciembre de 2020


 Mgtr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 C.V. 12967

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trigos Paredes José Luis
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación San Martín
 Especialidad : Dr. Administración en la Educación.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
 Autor (s) del instrumento (s) : MINSA, 2008

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.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.				4	
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL					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

El instrumento es validado y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Moyobamba, 03 de diciembre de 2020



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 Dirección Regional de Educación

 Dr. José Luis Trigos Paredes
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trigo Paredes José Luis
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación San Martín
 Especialidad : Dr. Administración en la Educación
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Meliá y Peiró (1986-1990)

V. 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.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable SATISFACCIÓN LABORAL.				4	
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL					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

Por el análisis de la valoración de cada indicador de los criterios, el instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Moyobamba, 03 de diciembre de 2020



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 Dirección Regional de Educación

 Dr. José Luis Trigo Paredes
 Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Chilon Rojas Belen Paola
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
 Autor (s) del instrumento (s) : MINSa, 2008

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: CLIMA ORGANIZACIONAL 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: CLIMA ORGANIZACIONAL					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: CLIMA ORGANIZACIONAL					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	
PUNTAJE TOTAL					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)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento tiene coherencia en cada uno de los ítems.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.4

Moyobamba, 03 de diciembre de 2020



Mg. Lic. Adm. Belen Pabola Chilon Rojas

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chilon Rojas Belen Paola
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Meliá y Peiró (1986-1990)

VIII. 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: SATISFACCIÓN LABORAL 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 SATISFACCIÓN LABORAL.					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: SATISFACCIÓN LABORAL.					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	
PUNTAJE TOTAL					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)

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento tiene coherencia en cada uno de los ítems.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Moyobamba, 03 de diciembre de 2020



Mgr. Lic. Adm. Belen Fabola Chilon Rojas

Anexo 06. Autorización de aplicación de instrumento.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CARTA N°. 010 -2020-GRSM/DIRCETUR-SM.

Srta.
JANINA DEL PILAR VALLES CANLLA
Alumna de la Universidad César Vallejo – Moyobamba

Srta.
BETSY MARIEL LLATANCE CAMACHO
Alumna de la Universidad César Vallejo – Moyobamba

Moyobamba.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE TESIS

FECHA : Moyobamba, 09 de octubre de 2020.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes; y de acuerdo a la solicitud presentada a esta institución; **AUTORIZO** a la Srta. Janina del Pilar Valles Canlla, identificada con Código de Alumno 7002559171 y a Srta. Betsy Mariel Llatance Camacho, identificada con Código de Alumno 7002559442, alumnas de la Universidad César Vallejo, desarrollar el proyecto de Tesis denominado "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, San Martín - 2020", para lo cual se les facilitará la información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;



Anexo 07. Base de datos del SPSS V25.

DIRCETUR.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

37 : Tipo_de_contrato Visible: 69 de 69 variables

	Sexo	Edad	Estado_civil	Tipo_de_contrato	Tiempo_de_servicio	Área_de_trabajo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Nunca	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Frecuente...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Frecu...
2	Femenino	20 a 30	Conviviente	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Nunca	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Nunca	Algunas ve...	Algun...
3	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 3 a 6 añ...	Dirección	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Algun...
4	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecu...
5	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	CAS	de 1 a 12 ...	Turismo	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecu...
6	Femenino	31 a 40	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Turismo	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Nunca	Frecuente...	Frecu...
7	Masculino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Comercio ...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Nunca	Algunas ve...	Frecu...
8	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	276	de 3 a 6 añ...	Dirección	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Algun...
9	Masculino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Frecu...
10	Masculino	31 a 40	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
11	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
12	Femenino	31 a 40	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecuente...	Siempre	Algunas ve...	Frecuente...	Siempre	Algun...
13	Femenino	31 a 40	Casado(a)	276	de 9 años ...	Artesanías	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
14	Masculino	41 a 50	Casado(a)	CAS	de 1 a 12 ...	Administra...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algun...
15	Femenino	31 a 40	Casado(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Artesanías	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
16	Masculino	41 a 50	Casado(a)	276	de 9 años ...	Administra...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algun...
17	Masculino	31 a 40	Soltero(a)	Proveedor	de 3 a 6 añ...	Comercio ...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecu...
18	Femenino	31 a 40	Casado(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Turismo	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
19	Femenino	31 a 40	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Nunca
20	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	
21	Femenino	31 a 40	Casado(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	
22	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Algun...
23	Femenino	20 a 30	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 12 ...	Proyecto	Algunas ve...	Frecuente...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Frecuente...	Algunas ve...	Algunas ve...	Frecu...
24	Femenino	31 a 40	Soltero(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
25	Femenino	31 a 40	Soltero(a)	276	de 1 a 12 ...	Proyecto	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algun...
26	Femenino	31 a 40	Casado(a)	Proveedor	de 1 a 3 añ...	Proyecto	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	
27	Femenino	31 a 40	Casado(a)	Proveedor	de 3 a 6 añ...	Proyecto	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

12:09 31/01/2021

DIRCETUR.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	8	0	Sexo del encue...	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del encue...	{1, 20 a 30}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Estado_civil	Numérico	8	0	Estado civil	{1, Soltero(a...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Tipo_de_co...	Numérico	8	0	Tipo de contrato	{1, CAS}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Tiempo_de_...	Numérico	8	0	Tiempo de servi...	{1, de 1 a 1...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Área_de_tra...	Numérico	8	0	Area de trabajo	{1, Turismo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P1	Numérico	8	0	La innovación e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P2	Numérico	8	0	Mis compañero...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P3	Numérico	8	0	Mi jefe está dis...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P4	Numérico	8	0	Se evalúa mi tr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P5	Numérico	8	0	Es fácil para mi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P6	Numérico	8	0	Se otorga los r...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P7	Numérico	8	0	Mi institución e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P8	Numérico	8	0	La limpieza de l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P9	Numérico	8	0	Nuestros directi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P10	Numérico	8	0	Existen incentiv...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P11	Numérico	8	0	En términos ge...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P12	Numérico	8	0	Mi jefe inediat...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P13	Numérico	8	0	Mi remuneració...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P14	Numérico	8	0	Conozco las tar...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P15	Numérico	8	0	Las tareas que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P16	Numérico	8	0	En mi organiza...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P17	Numérico	8	0	Mi salario y be...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P18	Numérico	8	0	Mi jefe inediat...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P19	Numérico	8	0	Presto atención...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P20	Numérico	8	0	Mi jefe inediat...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P21	Numérico	8	0	Mi centro de la...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P22	Numérico	8	0	Mi jefe inediat...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P23	Numérico	8	0	Mi contribución...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

12:09 31/01/2021

resulto kendall.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=Clima_organizacional Satisfacción_laboral
/PRINT=KENDALL TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
Satisfacción laboral		Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=Clima_organizacional_gestión_del_talento_humano Satisfacción_laboral
/PRINT=KENDALL TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			gestión del talento humano	Satisfacción laboral
--	--	--	----------------------------	----------------------

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

12:12 31/01/2021

resultdo kendall.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

correlación

Sig. (bilateral)	,000		
N	31	31	

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Clima_organizacional_gestión_del_talento_humano Satisfacción_laboral
 /PRINT=KENDALL TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
Satisfacción laboral		Coefficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Clima_organizacional_diseño_organizacional Satisfacción_laboral
 /PRINT=KENDALL TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

resultdo kendall.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

			organizacional	Satisfacción
			I	laboral
Tau_b de Kendall	Diseño organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=Clima_organizational_cultura_organizational Satisfacción_laboral
/PRINT=KENDALL TWOTAL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Cultura	Satisfacción
			organizacional	laboral
			I	
Tau_b de Kendall	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

Escribe aquí para buscar | 12:16 | 31/01/2021

EDADES Y CORRELACION.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Título
 - Sexo del enc
 - Edad del enc
 - Estado civil
 - Tipo de contr
 - Tiempo de se
 - Area de traba

Tabla de frecuencia

Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	22,6	22,6	22,6
	Femenino	24	77,4	77,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 30	13	41,9	41,9	41,9
	31 a 40	16	51,6	51,6	93,5
	41 a 50	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero(a)	19	61,3	61,3	61,3
	Casado(a)	9	29,0	29,0	90,3
	Conviviente	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Tipo de contrato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CAS	3	9,7	9,7	9,7
	276	4	12,9	12,9	22,6
	...	24	77,4	77,4	100,0

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

12:18 31/01/2021

EDADES Y CORRELACION.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Título
 - Sexo del enc
 - Edad del enc
 - Estado civil
 - Tipo de contr.
 - Tiempo de se
 - Area de traba

		Total	31	100,0	100,0
Tipo de contrato					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CAS	3	9,7	9,7	9,7
	276	4	12,9	12,9	22,6
	Proveedor	24	77,4	77,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tiempo de servicio					
Válido	de 1 a 12 meses	15	48,4	48,4	48,4
	de 1 a 3 años	9	29,0	29,0	77,4
	de 3 a 6 años	5	16,1	16,1	93,5
	de 9 años a más	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Area de trabajo					
Válido	Turismo	4	12,9	12,9	12,9
	Comercio exterior	3	9,7	9,7	22,6
	Dirección	2	6,5	6,5	29,0
	Administración	3	9,7	9,7	38,7
	Artesanías	2	6,5	6,5	45,2
	Proyecto	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

12:43 31/01/2021



Rango	12	
Rango intercuartil	5	
Asimetría	1,002	,421
Curtosis	-,075	,821

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,170	31	,023	,902	31	,008
gestión del talento humano	,140	31	,126	,945	31	,016
Diseño organizacional	,200	31	,003	,910	31	,013
Cultura organizacional	,187	31	,007	,865	31	,001
Satisfacción laboral	,174	31	,018	,859	31	,001
Relaciones interpersonales	,160	31	,041	,878	31	,002
Condiciones de trabajo	,183	31	,010	,862	31	,001
Motivación	,179	31	,012	,896	31	,006
Seguridad y salud en el trabajo	,195	31	,004	,868	31	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

resultado co y sl.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Clima organiza
 - Título
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama
 - gestión del tale
 - Título
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama
 - Diseño organiz
 - Título
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama
 - Cultura organiza

Seguridad y salud en el trabajo

CORRELATIONS
 /VARIABLES=Clima_organizacional Satisfacción_laboral
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

		Clima organizaciona l	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Clima_organizacional Satisfacción_laboral
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

12:49
31/01/2021

Anexo 08. Panel fotográfico.



