



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo  
de una gerencia de la Región Lambayeque.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Siesquen Suclupe, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0001-8765-889X](https://orcid.org/0000-0001-8765-889X))

**ASESORES:**

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos ([orcid.org/0000-0003-3995-4226](https://orcid.org/0000-0003-3995-4226))

Dr. Carmona Brenis, Marco Antonio ([orcid.org/0000-0002-1993-3455](https://orcid.org/0000-0002-1993-3455))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A papá Dios, porque sin el nada de esto hubieras sido posible. A mis amados padres Felipe Siesquén Llonto y a mi madre Rosa Suclupe Chunga, por su fortaleza y apoyo en todos los momentos difíciles, por convertirse en el ancla de nuestra familia y sobre todo por siempre creer en mí, brindándome su confianza y amor incondicional.

A mi esposa Cesia Tamar Damián Gutiérrez y a mi hijo Felipe Miguel Siesquén Damián, por ser mi motor y motivo de superación, por su comprensión y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mis hermanos Carlos y Karla Siesquén Suclupe, por el apoyo constante, por ser mis mejores aliados y por siempre mantenernos unidos en las buenas y malas que nos presenta la vida.

*Miguel Angel Siesquén Suclupe*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer siempre a Dios, por brindarme sabiduría, fuerza, confianza, humildad y sobre todo por permitir el cumplimiento de este anhelado objetivo en mi vida profesional.

Al personal docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en especial al Dr. Juan Carlos Chero Zurita, como asesor de mi Tesis, por brindarme su apoyo, enseñanza y motivación en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Agradecer también al personal administrativo de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, lugar donde se desarrolló mis tesis; por su paciencia y disponibilidad que me han brindado en todo momento.

*Miguel Angel Siesquén Suclupe*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operalización .....	14
3.3. Población muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Metodos de analisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	31
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Clima organizacional.....	18
Tabla 2	Dimensiones del Clima organizacional.....	18
Tabla 3	Variable Satisfacción laboral.....	19
Tabla 4	Dimensiones de la Satisfacción laboral.....	20
Tabla 5	Pruebas de normalidad.....	20
Tabla 6	Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral.....	21
Tabla 7	Correlación Clima organizacional y Factores motivadores.....	21
Tabla 8	Correlación Clima organizacional y Factores higiénicos.....	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación.....	14
----------	------------------------------	----

## RESUMEN

La problemática planteada en este estudio fue establecer de qué manera influencia el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal profesional en una gerencia de la región de Lambayeque. El enfoque utilizado fue cuantitativo, no experimental y de diseño correlacional descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 45 profesionales. Se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario Clima Organizacional y el cuestionario de Satisfacción Laboral los cuales fueron sometidos a evaluación por expertos, los cuales indican que fueron aprobados dichos cuestionarios. Los resultados mostraron que existe en la relación en el clima organizacional y la satisfacción laboral la cual es significativa y directa, donde los valores son  $p = 0,000 < 0,05$  y  $Rho = 0,606$ , en cuanto a las relaciones de las dimensiones de los factores motivadores y factores higiénicos con el clima organizacional, también es significativa y directa, donde  $Rho1$  es  $0,550$  y  $Rho2$  es  $0,563$  y  $p = 0,000$ . En la cual más del 85% de los datos del clima organizacional que se encuentra con limitaciones y lo mismo sucede con la insatisfacción laboral en el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque, es necesario mejorar el clima organizacional ya que permite elevar la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, personal administrativo.

## ABSTRACT

The problem raised in this study was to establish how the organizational climate influences the job satisfaction of professional staff in a management office in the Lambayeque region. The approach used was quantitative, non-experimental, and of a descriptive correlational design. The sample consisted of 45 professionals. Two instruments were used: the Organizational Climate Questionnaire and the Job Satisfaction Questionnaire, which were subjected to evaluation by experts, who indicate that these questionnaires were approved. The results showed that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction which is significant and direct, where the values are  $p = 0,000 < 0,05$  and  $Rho = 0,606$ , regarding the relationships of the dimensions of the motivating factors and hygienic factors with the organizational climate, is also significant and direct, where  $Rho1$  is  $0,550$  and  $Rho2$  is  $0,563$  and  $p = 0,000$ . In which more than 85% of the data of the organizational climate that is with limitations and the same happens with the job dissatisfaction in the administrative staff of a management of the Lambayeque Region, it is necessary to improve the organizational climate since it allows to increase the satisfaction labor.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, administrative staff.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La investigación en cuestión busca conocer la asociación que se establece entre los elementos considerados de clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque, por ello este estudio busca detectar las áreas que podrán ser afectadas, así como también el rendimiento profesional de los empleados ya que es de suma importancia conocer cómo se sienten en su centro laboral y cuan identificados están con la entidad.

En el estudio actual, se evidencian estudios que permiten describir nuestra realidad problemática, como así lo describe Zans & Catellón (2016) en el desarrollo del Clima Organizacional aplicada en la institución académica Multidisciplinaria de Matagalpa durante el año 2016, siendo aplicada a los trabajadores administrativos y docentes, como propósito principal se desea conocer el comportamiento de la asociación entre el ambiente de sus funciones en la UNAN en Nicaragua y cómo esto influye en el desempeño en el trabajo de los empleados administrativos y docentes de la facultad, siendo los objetivos específicos: Detallar el ambiente de trabajo dentro de la organización de la facultad, reconocer la ejecución en el ámbito laboral que existe, Analizar la asociación presente entre el ambiente laboral de la organización y el rendimiento de los empleados, y sugerir un conjunto de medidas con el fin de abordar los desafíos identificados; asimismo, la metodología utilizada es no experimental, transversal correlacional y cuantitativa, siendo el resultado, un nivel intermedio, lo cual lleva a verificarse que el liderazgo no es el adecuado, toda vez que no se ejerce de manera correcta, obteniendo con ello un clima organizacional que no favorece a los trabajadores de la entidad, evidenciándose que los trabajadores tienen un nivel deficiente de rendimiento profesional debido a que no realizan sus labores en el tiempo adecuado y muchos ni siquiera conocen sus funciones, es por ello que se concluye que un plan de trabajo bien organizado y ejecutado, contribuirá en la mejoría del ambiente en la organización y que se verá reflejado de forma favorable en el rendimiento laboral, generando una satisfacción de los trabajadores en sus labores, impulsados por un adecuado clima organizacional.

Según Mendoza (2021) en su tesis de investigación, desea conocer de qué manera el clima organizacional afecta al desempeño laboral de los trabajadores en

la municipalidad de Puente Piedra. Para lo cual fue necesario recabar la información necesaria a los trabajadores ediles de dicha municipalidad. Concluyendo que, la asociación estadística entre las variables analizadas, observando que al mejorar el clima organizacional permite incrementar el grado de rendimiento en el trabajo por parte de los empleados públicos, asimismo precisa que para ello se necesita fomentar una comunicación efectiva, motivación y mayor participación de los empleados, manteniendo al mismo tiempo la estructura jerárquica. Sin embargo, también se reconoce la necesidad de promover relaciones horizontales para mejorar la eficacia del servicio público ya que este impacta favorablemente en la satisfacción del personal edil.

Así mismo Nieto (2022) planteó analizar el impacto que tiene la satisfacción laboral en la productividad en los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora, donde concluye que se deben desarrollar ciertas estrategias adecuadas para fortalecer el desempeño laboral como capacitaciones de manera constante con la finalidad de realizar un trabajo eficiente, eficaz y con efectividad en las labores encomendadas por parte del personal administrativo de esa entidad del Estado.

De acuerdo al informe académico “Un enfoque estratégico para promover el impulso o estímulo interno y la satisfacción en el ámbito laboral”, establece que las organizaciones deben considerar la importancia que tienen los trabajadores motivados y satisfechos, por ello se considera que es necesario meditar estrategias de dinamismo y capacidades que permitan que sus colaboradores puedan adaptarse a los cambios dentro del contexto organizativo, siendo que ello se logrará si la dirección de recurso humano, que motiva de manera adecuado a sus servidores con la finalidad de no continuar con el deterioro de la relación empleados-organización (Revuelto, 2018).

Monge (2021) y Agüero (2007) resaltan que el grado de satisfacción en el trabajo es regular, recomendando que se deben salvaguardar el entorno laboral y las condiciones en las que se desempeñan las labores de los empleados, motivarlos y fortalecer el reconocimiento laboral, crear el entorno propicio y favorable donde los empleados puedan desempeñar sus labores de manera eficiente, así como también el mejorar las políticas administrativas y sobre todo preocuparse por la salud mental sus colaboradores.

En la Región Lambayeque, el clima organizacional viene siendo afectado toda vez que el nivel de contenido o grado de satisfacción experimentado por los empleados en las entidades públicas no es lo que se espera, debido a que no hay empatía del empleador hacia el empleado, por lo que hace que se cree un ambiente tenso y no se pueda laborar de manera armoniosa, asimismo no pudiendo alcanzar los propósitos y objetivos establecidos trazados por la institución y por ende quienes se ven perjudicados son los usuarios. Por esa razón, que en la presente investigación se propone abordar el siguiente problema ¿cuál es la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una Gerencia de la Región Lambayeque?

Esta Investigación es de gran relevancia, ya que permite medir el ambiente de trabajo como es el clima organizacional en la organización, sumando a ello la motivación, rendimiento y capacitación del personal administrativo, que permita distinguir las necesidades de la misma y así poder lograr sus objetivos y metas trazadas; pero sobre todo el poder comprobar la satisfacción laboral dentro de su mismo centro de trabajo, que permita conocer sus necesidades y emociones con el fin de poder lograr la eficacia de la administración de una gerencia en la Región Lambayeque.

Luego de describir la realidad problemática el objetivo principal de esta investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia en la Región Lambayeque, planteándose también como objetivos específicos: Determinar el nivel de clima organizacional del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque, así como Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una gerencia de la Regional Lambayeque, Determinar la correlación entre el clima organizacional y los factores motivadores entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque. y finalmente establecer la relación entre el clima organizacional y los factores higiénicos en el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque. En la presente Investigación, la hipótesis que se plantea, es si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Es necesario contar con referencias en trabajos de investigación previos, lo cual nos permite comparar los resultados obtenidos, para lo cual contamos con Moreira (2018) quien logra verificar a través de sus resultados, en la cual el Clima organizacional afecta de manera directa la productividad del talento humano en las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas en Manabí – Ecuador, ya que pudo relacionar sus variables de investigación, determinando que los ambientes físicos son factores clave para incrementar la eficiencia en el trabajo. y que busquen estrategias de mejora continua, esto evidencia que se presenta una conexión o vínculo directo entre el ambiente laboral y la productividad, respaldando el objetivo general de demostrar la influencia del ambiente de trabajo en la eficiencia y rendimiento laboral en las IES públicas pertenecientes a la provincia de Manabí, para lo cual cuenta con un enfoque cuantitativo, la misma que se obtendrá a base de encuestas de docentes y administrativos, basándose en los resultados obtenidos, se puede afirmar de manera concluyente, teniendo una satisfacción adecuada por parte de los trabajadores, existiendo una influencia positiva del clima organizacional en la productividad laboral en las IES públicas ubicadas en la provincia de Manabí. Esta relación se evidencia a través de las variables del clima organizacional y la productividad laboral, que abarcan dimensiones como el ambiente físico, las características estructurales, el ambiente social, la productividad y el nivel de satisfacción. Además, se ha encontrado un vínculo el cual es significativo y positivo, alcanzando un 85,6%; en la cual se puede concluir que, en la actualidad, tanto el clima organizacional como la satisfacción de los trabajadores son elementos esenciales en el funcionamiento de una institución pública, ya que depende mucho como se sienta el personal que labora en la misma, para que puedan tener una productividad laboral eficiente; por lo cual estos deben ser reconocidos, valorados y capacitados; de esta forma, se busca satisfacer a los empleados y generar su lealtad hacia la institución, lo que contribuye a alcanzar los objetivos establecidos.

Arias et al. (2018) refiere al método de carácter predictivo, con una muestra de 73 trabajadores de un total de 89 utilizó la prueba de Likert, concluyendo que tanto los factores organizacionales como sociales desempeñan un papel fundamental en el comportamiento dentro de la empresa, y es crucial investigar las

interacciones entre personas en el contexto del trabajo en diferentes lugares de la región y el país; Es decir concluye que, le da total importancia a las relaciones interpersonales, es por ello que podemos señalar que es obligación fundamental del encargado del departamento de Recursos Humanos o aquellos responsables de desempeñar sus funciones preocuparse por mejorar dichas relaciones que van a beneficiar no solo a la entidad, sino también a los ciudadanos.

En el libro denominado “Administración de Recursos Humanos” Chiavenato (2009) se expresa que hay una estrecha asociación entre el clima organizacional y el nivel de motivación de los miembros de la organización. En el momento en que se presenta un alto nivel de motivación se observa una mejora en el ambiente laboral, lo cual se manifiesta en relaciones satisfactorias, entusiasmo, interés y colaboración entre los empleados. Por otro lado, la motivación se encuentra en un nivel bajo como resultado de la frustración o la presencia de obstáculos en la satisfacción de las necesidades, se observa que el clima organizacional no se está desarrollando de manera adecuada, generando estados de desánimo, desinterés, apatía e insatisfacción entre los miembros de la organización. En casos extremos, puede haber situaciones de agresividad, conflictos y descontento, especialmente en enfrentamientos directos con la organización.

Camacho & Mayorga (2017) y Taheri et al. (2020) señalan que al existir un mal clima laboral se puede propiciar acciones que se enmarcan fuera de la ley, como por ejemplo el acoso laboral, pues considera al mal clima organizacional como un aliado silencioso, ello altera muchas veces el desarrollo adecuado de las conductas que tiene el trabajador y esto se refleja en el mal desempeño laboral, toda vez que consideran que la interacción entre la organización, el personal y la producción es tan estrecha que si alguna de estas áreas falla, los objetivos de la empresa no podrán ser alcanzados.

Brito et al. (2020) ejecutaron una investigación referente como propósito de examinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del personal en una empresa de servicios ubicada en Bogotá, Medellín y Cali, basándose la investigación en un enfoque descriptivo y correlacional, asimismo conocer de qué manera perciben el clima organizacional en relación a variables como proceso de solución de problemas, toma de decisiones, motivación, control y liderazgo por parte de los colaboradores, y cómo esta percepción influye en el

desempeño laboral de los mismo; teniendo como resultado del estudio, se puede apreciar que los colaboradores perciben de manera positiva los estímulos y la orientación en el clima organizacional. Esto se refleja en los porcentajes de respuestas que superan el 50% y el 25% para las opciones de respuesta "de acuerdo" y "muy de acuerdo", respectivamente, en ambas unidades de análisis, concluyendo que, deben existir programas de acompañamiento y canales netamente efectivos dentro de las organizaciones con la finalidad de cultivar en sus colaboradores la confianza con la finalidad de afrontar los retos institucionales que se les pueda presentar, toda vez que la actividad productiva que realizan es de manera diaria, recomendando a las gerencias institucionales que deben garantizar todas las herramientas necesarias, destinadas a conservar de manera eficiente el ambiente de trabajo idóneo en la organización.

En la tesis desarrollada por Acuy (2022) como propósito primordial fue analizar la correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los Auditores de los Órganos de Control Institucional del Gobierno Regional de Loreto en el año 2020. Se aplicó un enfoque correlacional en la metodología utilizada, y la muestra consistió en 32 trabajadores de dicho órgano, participantes que se les administraron dos cuestionarios para el propósito de evaluar las variables de clima organizacional y desempeño laboral, ambos instrumentos fueron revisados por tres expertos en la materia, determinando que ambos instrumentos eran confiables. Los datos obtenidos revelaron que la gran parte de los empleados se encontraban en el nivel medio en ambas variables, seguido por una considerable proporción en el nivel de menor categoría, y un grupo minoritario en el nivel alto. Estos resultados indicaron deficiencias en ambas variables que fueron objeto de estudio. En cuanto al cambio de clima organizacional, se observó que el nivel bajo fue representado por el 33,33% de los trabajadores, el nivel medio por el 53,33%, y no hubo trabajadores en el nivel alto. Esto señaló un problema referente al clima organizacional. Por lo tanto, se determinó que, para mejorar el desempeño y el clima laboral, es necesario implementar acciones que fortalezcan los aspectos de relaciones sociales, estructura organizacional, política administrativa, supervisión y control. Esto permitirá alcanzar resultados altamente satisfactorios para los objetivos del Plan Anual de Control (PAC) de la entidad.

Santisteban (2021) señala como objetivo central de este estudio en analizar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados que forman parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca durante el año 2021. Para lo cual plantea un enfoque cuantitativo de carácter básico, con un nivel de análisis correlacional-causal. Con ese propósito, se administraron dos cuestionarios a un grupo de participantes seleccionados como muestra de 103 trabajadores de la entidad, obtenida mediante un muestreo probabilístico, a partir de una población de 150 trabajadores. Los hallazgos alcanzados un vínculo directo entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados, como se evidencia en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado = 0,602. Además, se encontró una significancia estadística con un nivel de confianza de  $p < 0,05$ , lo que demuestra que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la productividad laboral de los trabajadores. Detallando que el 90% del personal laboral presentaba un nivel moderado de satisfacción laboral, mientras que el 81% mostraba una alta productividad. En conclusión, se determinó que a medida que aumenta la satisfacción laboral, se mejora la productividad de los empleados de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021, se pudo apreciar el desempeño de sus responsabilidades laborales dentro de la entidad.

Teniendo en cuenta a Chanduví (2020) quien desarrolló su tesis queriendo establecer la correlación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados que forman parte del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, ubicado en Piura. Se realizó el estudio utilizando un enfoque cuantitativo, de naturaleza correlacional y transversal, y se empleó un diseño no experimental. Para recopilar datos, se utilizó mediante la aplicación de encuestas y se aplicaron dos cuestionarios que evaluaban las variables clima organizacional y desempeño laboral. La muestra consistió en 46 empleados seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Los resultados revelaron asociación relevante al clima organizacional y el desempeño laboral., con un valor de  $\rho = 0,889$  y  $p = 0,021$ . Además, en la variable "relaciones" se encontró que presenta una correlación significativa en los diferentes aspectos de desempeño laboral, incluyendo la eficacia, productividad laboral y eficiencia laboral. Se encontró una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión en Piura. En

resumen, se puede concluir que el clima organizacional está directamente asociado con el desempeño laboral de los empleados en este contexto destacando la relevancia de la interacción entre el empleador y los empleados como un factor clave, ya que de ella depende el crecimiento de la institución. Se enfatiza la necesidad de que el empleador organice, incentive y capacite a los trabajadores, además de fomentar la creación de lazos interpersonales dentro del ambiente laboral.

Desde la posición de Araujo (2019) en el actual estudio cuyo planteamiento principal es analizar de qué manera afecta el clima organizacional al desempeño laboral, cuyo enfoque es cuantitativo. Se adoptó un enfoque básico y descriptivo-correlacional sin manipulación de variables. La población objetivo consistió en un total de 250 colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, se eligió una muestra de la cual se obtuvieron los 151 participantes mediante un muestreo no probabilístico intencional que incluyó tanto a hombres como mujeres. Para verificar se evaluó la fiabilidad de los instrumentos utilizados, la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach a un grupo piloto de participantes de 30 trabajadores administrativos de la misma institución. Los resultados evidenciaron una correspondencia estadísticamente significativa ( $\rho = 0,736$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, respaldando la hipótesis planteada. Este hallazgo fue obtenido mediante la prueba de Spearman para analizar de qué manera se relacionan las variables, con un nivel de confianza del 95% y  $\alpha < 0,05$ . En conclusión, se encontró asociación directa con el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que trabaja en el establecimiento de transporte en dicha región. Se destaca la jerarquía de fortalecer las relaciones humanas en base a procedimientos internos de la institución con el objetivo de fomentar un rendimiento laboral óptimo por parte de los trabajadores y establecer un entorno organizacional favorable. De esta manera, se espera que los empleados puedan desempeñar eficazmente las tareas asignadas.

Según Castro (2019) el objetivo general de este trabajo es mostrar la analogía entre el ambiente organizacional y el servicio profesional brindado por los trabajadores ediles del distrito de Pacora en el año 2019, utilizando una metodología correlacional. En este estudio, se evaluaron dos dimensiones y se determinó su nivel de correspondencia utilizando una perspectiva no experimental

en el diseño de la investigación y transversal. Se utilizó una muestra compuesta por 45 trabajadores de la municipalidad mencionada, se les administraron dos instrumentos para evaluar el estudio de clima organizativo y rendimiento laboral. Estos cuestionarios fueron revisados por tres profesionales expertos en el tema, los cuales constataron su confiabilidad. Los resultados mostraron que ambos instrumentos eran confiables., la gran parte de los integrantes se ubicaron en el nivel medio en ambas variables. Además, se encontró una considerable proporción baja y un grupo minoritario en el nivel alto, lo que indica deficiencias en ambas variables identificadas en el estudio. En conclusión, se determinó que, al optimizar clima organizacional, también se mejora el desempeño del trabajador. Por consiguiente, el clima organizacional dependerá mucho del lugar y el trabajo de la institución. Es decir que, si alguna situación no resuelta, el clima organizacional puede resultar bajo. Asimismo, esto tendrá una mayor influencia de negatividad afectando de esta manera a cada uno de los miembros de la organización; Así también, se verá afectada la capacidad de gestión de la institución. Por ello, el ambiente de trabajo dentro de la organización es un factor fundamental en la satisfacción de los colaboradores, ya que, si estos se sienten bien, tendrán un comportamiento positivo y un clima laboral agradable.

La variable Clima Organizacional, cuenta con algunas teorías que son de suma relevancia para el estudio en curso, así tenemos:

Martín (2019) y Suzan (2023) señala algunas teorías que avalan nuestra variable Clima Organizacional, como son: El enfoque clásico de la administración, propuesta por Taylor en Francia en 1916, plantea la organización como una estructura que examina los roles laborales con el propósito de incrementar la eficacia y el rendimiento laboral. De otro lado tenemos a la teoría Humanista de la Administración, surgida a través de 1924 y 1927 a partir de las investigaciones de Elton Mayo, el cual desea conocer las interacciones entre las personas en el entorno laboral. Estos estudios exploraron los impactos de las modificaciones en el entorno físico laboral en la eficiencia y rendimiento productivo. Por otro lado, la preexistencia de numerosos estudios sobre liderazgo y productividad, la teoría racionalista de la administración, basada en la obra de Bamard (1938) quien afirma que continúa evolucionando y profundizándose con el propósito de integrar los aportes de las relaciones humanas.

Consiguientemente, clima organizacional como lo hacen notar Baloch et al. (2022) y Kuenzi et al. (2020) se refiere a las circunstancias y características del entorno laboral en el cual los empleados realizan su compromiso. Estas condiciones son percibidas tanto de manera directa como indirecta por los trabajadores, y tienen un impacto significativo como es desempeño en el trabajo. El clima organizacional puede entenderse de acuerdo a Zacharias et al. (2021) como una variable que actúa como intermediaria con los distintos elementos del entorno interinstitucional y su proceder personal de los trabajadores. Etikariena & Kalimashada (2021) mencionan que estas características del clima organizativo deben ser constantes en el tiempo, y pueden variar en las distintas áreas de la organización y también entre diferentes departamentos o secciones dentro de una misma empresa.

Conforme el modelo de dimensiones en base a Litwin & Stringer (1978) establece que el clima organizacional está influenciado por seis dimensiones principales. Estas dimensiones son las siguientes: Estructura: Se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre las reglas y las políticas establecidas por la organización, tal como las obligaciones y responsabilidades establecidas (Zhang & Chen, 2022). Responsabilidad individual: Guzzo et al. (2022) y Van Dick et al. (2020) hacen referencia al sentimiento de autonomía y de ser dueño de su propio trabajo que experimentan los empleados; Remuneración: Se relaciona con la en que perciben la equidad, recompensa y remuneración por parte de los empleados cuando realizan su trabajo de manera adecuada (Putra & Asnur, 2020; Bandonio et al., 2022); Riesgos y toma de decisiones: Está asociado a los desafíos y riesgos presentes en las situaciones laborales, así como la capacidad de tomar decisiones de los trabajadores en sus actividades laborales (Al-Refiay et al., 2022); Apoyo, el cual lo definen Jolly et al. (2021) y Jasiński & Derbis (2023), refiriéndose a las emociones o los afectos experimentados de apoyo, amistad y colaboración que los trabajadores experimentan en el entorno laboral. Tolerancia al conflicto: de qué manera confían los colaboradores tienen en el clima organizacional y su capacidad para manejar y resolver las diferencias y conflictos de manera segura.

Estas dimensiones repercuten en el clima organizacional y en cómo los empleados perciben y se adaptan al ambiente de trabajo en su organización (Islam et al., 2023).

Treviño & López (2022) en sus conclusiones, se evidencia asociación entre el empoderamiento estructural y la satisfacción laboral, siendo mediada por el empoderamiento psicológico. Además, estipula, es necesario que existan remuneraciones adecuadas y el compromiso organizacional definido, también mediada por el empoderamiento psicológico. Por otro lado, se establece que tanto el empoderamiento estructural como el empoderamiento psicológico, así como las remuneraciones, no tienen un impacto significativo negativo en el agotamiento laboral.

En el artículo científico desarrollado por Gelvez et al. (2021) realizó un estudio que abordó los riesgos psicosociales en el efecto de la satisfacción laboral de los empleados en un centro minero. Como propósito principal fue analizar la percepción de los encuestados sobre la dimensión de satisfacción laboral, y se llevó a cabo una estructuración y delimitación del tema de investigación para lograr dicho objetivo.

Caravaca-Sánchez et al. (2022) indican que los resultados alcanzados con dicha investigación evidencian el nivel de descontento entre los profesionales de trabajo social en España, concluyendo que se evidencia la necesidad de un trabajo social reconceptualizado y de enfoque ciudadano.

Cernas et al. (2018) señalan que el propósito de su trabajo ha sido evaluar la similitud utilizando instrumentos con el fin de valorar la satisfacción laboral y una escala de compromiso organizacional, definiendo la satisfacción laboral como como la predisposición que se tiene hacia el trabajo con valores positivos.

Según Pérez (2018), Saputra (2021) y Basalamah & As'ad (2021) la motivación laboral presenta aspectos positivos como la variedad, la identidad también es las responsabilidades asignadas a los empleados, así como la retroalimentación constructiva por parte de los superiores. Por otro lado, la satisfacción laboral se beneficia de políticas de gestión efectivas, relaciones positivas con los superiores, interacciones sociales positivas entre los empleados, condiciones físicas adecuadas en el entorno laboral y un rendimiento laboral satisfactorio de los empleados. Sin embargo, se identificaron debilidades en la promoción de la autonomía de los empleados en sus labores y la provisión de beneficios laborales basados en el buen desempeño.

Pujol (2018), Grant & Shandell (2022) indican que está referida a esa actitud la cual se manifiesta en el colaborador, muchas veces influenciada por distintos agentes motivacionales de índole extrínseca o intrínseca, los cuales repercuten directamente en el rendimiento laboral del trabajador.

Boada (2019) y Pancasila et al. (2020) precisa que no existe un solo concepto para definir la satisfacción laboral, pues que ello se adapta de acuerdo al autor o a su investigación, sin embargo, señala que se puede identificar dos conceptos que se aproximan, uno de ellos es concebir al bienestar laboral como una respuesta efectiva hacia el trabajo y la segunda como una respuesta efectiva con énfasis en la comparación.

Asimismo, satisfacción laboral se tiene en cuenta a la actitud y percepción que los trabajadores tienen hacia su empleo (Nurlina, 2022). Esta actitud está influenciada por las creencias, valores y habilidades individuales, así como por las características reales y percibidas del trabajo, como el salario, el entorno de trabajo, la supervisión, los compañeros y las oportunidades de crecimiento. Además, la satisfacción laboral puede ser evaluada a través de diferentes niveles o dimensiones, incluyendo la satisfacción general con el trabajo, la satisfacción con aspectos específicos del empleo y la satisfacción según lo mencionado por Koontz & O'Donnell (1995, como citado en Gamboa, 2010) además, la satisfacción laboral (Pudyaningsih et al., 2020) lo definen como el estado de bienestar y gratificación que experimenta un individuo en su trabajo cuando sus deseos y necesidades laborales son satisfechos. Este concepto está estrechamente relacionado con la motivación y la disposición positiva hacia las tareas y responsabilidades laborales.

Newstron (2011) y Judge et al. (2020) sostienen que la satisfacción en el trabajo se define como un conjunto de situaciones en la que el colaborador se encuentre, ya sea favorable o desfavorable; además dependerá mucho en cómo percibe su ambiente laboral. Asimismo, se determinará su comportamiento en la entidad.

Acorde con la teoría de Higiene-Motivación presentada por Herzberg (1968) sostiene que el grado de satisfacción laboral está asociada a la presencia de ciertos factores, mientras que la insatisfacción laboral se relaciona con la ausencia de otros. Los factores presentes, conocidos como factores motivacionales, son inherentes al trabajo e incluyen ganancia, estimación, compromiso y el crecimiento

o avance personal. Del mismo modo, los factores ausentes, denominados factores de higiene, son externos al trabajo y engloban aspectos de la administración como., políticas, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el salario, el estatus y estabilidad.

Weiss (1967) describen que el instrumento en Satisfacción de Minnesota (MSQ) ha sido desarrollado a fin de valorar la satisfacción laboral de los colaboradores. Esta escala se presenta en dos versiones: una larga, compuesta por 100 ítems, y otra abreviada, con 20 ítems. Ambas versiones incluyen preguntas relacionadas con 20 aspectos diferentes de la satisfacción laboral, aunque solo se calculan las puntuaciones para dimensión larga. En la dimensión corta se realiza una evaluación de la satisfacción laboral en términos generales, abarcando tanto aspectos intrínsecos relacionados con la naturaleza del puesto de trabajo, como aspectos extrínsecos que engloban otros elementos como beneficios y salario.

Ticse (2019) precisa que es un nivel emocional positivo resultado de las experiencias que tiene el trabajador con todo lo que le rodea en su centro laboral. (agregar de que variable es); Debemos precisar que todo trabajo va adquiriendo conocimiento con el pasar de los años respecto a como funciona su admistración pública, es por ello que puede determinar como se puede mejorar la satisfacción con el fin de incrementar el nivel de está.

En el artículo científico denominado “Evaluación de la Satisfacción Laboral” publicado por Cuesta (2020) quien sostiene que es un gran indicador de toda gestión que permite identificar el nivel de complacencia y estímulo que tiene los empleados mientras realizan sus labores en una empresa, siendo un factor predominante y clave que permite obtener resultados positivos que van a contribuir al crecimiento de la organización.

### III. METODOLOGÍA

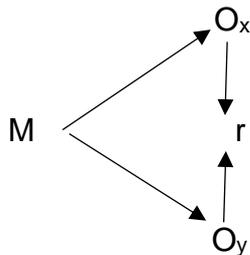
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** De acuerdo con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Investigación, el presente estudio se cataloga como una investigación básica (CONCYTEC, 2018). Esto implica ampliar el conocimiento sobre la problemática analizada, mediante el propósito de adquirir una comprensión más profunda de los elementos esenciales de los fenómenos examinados.

**3.1.2 Diseño de investigación:** Se utilizó un enfoque de investigación no experimental, de naturaleza correlacional y de diseño transversal (Hernández & Mendoza, 2018; Boente, 2019). En este tipo de diseño, no se realizarán manipulaciones de las variables, y se recolectará información en un espacio y tiempo específicos para analizar la correspondencia de las variables en un momento específico. Además, se utilizará el coeficiente de correspondencia como medida estadística para evaluar asociación entre las dos variables estudiadas. El enfoque del estudio será cuantitativo, centrándose en datos numéricos y análisis estadístico.

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



M = Muestra

Ox = Clima organizacional

Oy = Satisfacción laboral

r = Grado de relación entre variable

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Clima organizacional

- **Definición conceptual:** Las percepciones de los empleados en una organización con respecto a su trabajo, entorno físico, relaciones interpersonales y normas laborales compartidas por todos los empleados son aspectos abordados en el estudio.
- **Definición operacional:** El estudio del clima organizacional se llevó a cabo utilizando un cuestionario basado en la escala Likert, que abarcaba dimensiones como independencia ,grado de estructura, tipo de recompensas, consideración, agradecimiento y apoyo.
- **Indicadores:** Para el estudio se toma en cuenta al conjunto de habilidades y características evaluadas incluyó la toma de decisiones, iniciativa y resolución de problemas, compromiso, liderazgo, comunicación, adaptación a las condiciones laborales, equidad en la remuneración, formación y desarrollo, reciprocidad, reconocimiento y sentido de equipo.

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

- **Definición conceptual:** La actitud y comportamiento que un empleado muestra hacia su trabajo es lo que determina si encuentra satisfacción o insatisfacción en su labor, según la percepción individual.
- **Definición operacional:** La evaluación de la variable de satisfacción laboral se ha llevado a cabo utilizando un cuestionario de escala Likert, a través de diversas dimensiones o aspectos relevantes factores motivadores y factores higienicos.
- **Indicadores:** Los siguientes indicadores son logros, reconocimiento, trabajo mismo, responsabilidad, avance y crecimiento, relaciones interpersonales y seguridad.

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

**3.3.1 Población:** Para la elaboración de este trabajo, se encuestara al personal encargado de areas administrativas de una gerencia de la Región Lambayeque, en la cual seran encuestados un total de 45 trabajadores.

- Criterios de inclusión:

El personal encargado de tareas administrativas que labora permanentemente en la institución

- Criterios de exclusión:

A los trabajadores que laboran bajo modalidad de locación de servicios, que tienen un contrato definido por un periodo de 3 meses.

**3.3.2 Muestra:** Será conformada por 45 servidores públicos, considerados para la población.

**3.3.3 Muestreo:** En cuanto al muestreo no es aplicable, puesto que la presente investigación la población y muestra son los mismos.

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

Para la recopilación de datos de ambas variables, se empleará la metodología de encuesta, para Torres et al. (s/f) este método es descriptivo, ya que se podrá identificar insuficiencias, ideas, hábitos, preferencias, etc; la cual permitirá alcanzar mediciones cuantitativas de forma objetiva; asimismo, se empleará como instrumento los cuestionarios, el cuestionario es un medio que permite hacer preguntas sobre un fenómeno que es de interés para una investigación. Se empleará la variable de clima organizacional un cuestionario que medirá el desempeño laboral del servidor público respectivamente a la variable satisfacción laboral, se utilizará un cuestionario para medir los niveles de satisfacción de estos.

Asimismo, idoneidad en la validez y confiabilidad de los instrumentos serán evaluadas a través de facetas de revisión y aprobación por parte de expertos sobre clima organizacional y la satisfacción laboral.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitará la autorización correspondiente a la gerencia de la Región Lambayeque a fin recopilar la información necesaria de las dos variables.

### **3.6. Metodos de analisis de datos**

Para llevar a cabo el análisis de los datos recopilados y los datos obtenidos de los servidores públicos, será procesado mediante el software SPSS versión 26, asimismo, el procesador de Windows Excel, los cuales nos permitirá el análisis correspondiente, obteniendo tablas y gráficos estadísticos, donde se observarán los resultados de dicho análisis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Son aquellos que nos dan información útil para la presente investigación, por la cual se consideraron aspectos éticos esenciales en la realización de este estudio. Estos aspectos se reflejaron en las siguientes acciones: primeramente, inquiero alcanzar el consentimiento informado de los participantes, quienes fueron debidamente informados sobre sus responsabilidades y derechos al aceptar participar como informantes. En segundo lugar, se aseguró protección en la reserva de los datos personales de los participantes, protegiendo así su privacidad. En tercer lugar, se aseguró la veracidad de la información presentada, siendo un principio fundamental en la investigación, y se veló por la protección rigurosa de la confidencialidad de los datos. Por último, se demostró la originalidad del trabajo al citar adecuadamente las fuentes bibliográficas utilizadas, evitando cualquier forma de plagio intelectual.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo específico 1

Determinar el nivel de clima organizacional del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

**Tabla 1**

*Variable Clima organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	14	31,11
Regular	26	57,78
Eficiente	5	11,11
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Con respecto al Clima organizacional, los trabajadores indican que es regular con el 57,78%, mientras los que lo consideran deficiente es el 31,11% y solo el 11,11% lo consideran eficiente, existiendo limitaciones en el clima organizacional del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

**Tabla 2**

*Dimensiones del Clima organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>Dimensión Autonomía individual</b>		<b>Dimensión Grado de estructura</b>		<b>Dimensión Riesgos y toma de decisiones</b>		<b>Dimensión Remuneración</b>		<b>Dimensión Tolerancia al conflicto</b>		<b>Dimensión Apoyo</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
	Deficiente	16	35,56	16	35,56	16	35,56	15	33,33	20	44,44	21
Regular	21	46,67	21	46,67	20	44,44	23	51,11	16	35,56	19	42,22
Eficiente	8	17,78	8	17,78	9	20	7	15,56	9	20	5	11,11
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

En cuanto a las dimensiones, aproximadamente el 80% de los encuestados manifiestan lo consideran de regular a deficiente, existiendo carencias en todas las dimensiones del clima organizacional.

## Objetivo específico 2

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una gerencia de la Regional Lambayeque.

**Tabla 3**

*Variable Satisfacción laboral*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	13	28,89
Medio	26	57,78
Alto	6	13,33
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Tomando en cuenta la satisfacción laboral, los trabajadores administrativos en su mayoría asumen que el nivel es medio con el 57,78%, en la cual el 28,89% de ellos indican que es bajo y solo el 13,33% asumen que es alto, existiendo una insatisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una gerencia de la Regional Lambayeque.

**Tabla 4***Dimensiones de la Satisfacción laboral*

Nivel	Dimensión Factores motivadores		Dimensión Factores higiénicos	
	f	%	f	%
Bajo	12	26,67	12	26,67
Medio	27	60	28	62,22
Alto	6	13,33	5	11,11
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

De la tabla 4, los resultados indican que más del 85% se encuentran en los niveles medio y bajo, claro indicativo de limitaciones en las dimensiones de la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores administrativos en una gerencia de la regional de Lambayeque.

Para poder conocer que si existe relación entre las variables, se procede primero a constatar la distribución que existe entre ellos, para lo cual se debe aplicar una prueba de normalidad.

### Prueba de normalidad

**Tabla 5***Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,898	45	,001
Satisfacción laboral	,934	45	,013

a. Corr. de Lilliefors

Los resultados de Sig. son menores a 0,05, por lo tanto, no tienen una distribución paramétrica.

### Objetivo principal

Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia en la Región Lambayeque.

**Tabla 6**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral*

		<b>Clima organizacional</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	Rho de Spearman	,606**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	45

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

Los valores obtenidos son Sig. = 0,000 y Rho = 0,606, la cual es significativa y medianamente positiva, por lo cual se acepta como válida la Hipótesis “Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque”.

### Objetivo específico 3

Determinar la correlación entre el clima organizacional y los factores motivadores entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

**Tabla 7**

*Correlación Clima organizacional y Factores motivadores*

		<b>Dimensión Factores motivadores</b>
<b>Clima organizacional</b>	Rho de Spearman	,550**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	45

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

En cuanto a los datos, Sig. = 0,000 siendo este menor a 0,05 y Rho = 0,550, lo cual podemos afirmar que existe una relación entre el clima organizacional y la dimensión de Factores motivares, la cual es significativa y medianamente positiva.

#### **Objetivo específico 4**

Establecer la relación entre el clima organizacional y los factores higiénicos en el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

**Tabla 8**

*Correlación Clima organizacional y Factores higiénicos*

		<b>Dimensión Factores higiénicos</b>
<b>Clima organizacional</b>	Rho de Spearman	,563**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	45

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

De la tabla 8, el valor de Sig. es 0,000 el cual es menor a 0,05 y Rho = 0,563, se puede aseverar que existe una relación entre el Clima organizacional y la dimensión Factores higiénicos la cual es significativa y medianamente positiva.

## V. DISCUSIÓN

En el presente acápite, en la cual se desea conocer la problemática planteada la cual es conocer si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la cual participaron 45 trabajadores administrativos, en la cual los valores resultantes son Sig. bil = 0,000 la cual es menor a 0,05 y Rho es 0,606, nos permite aceptar la hipótesis “Existe relación entre el Clima organizacional y Satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque”, la cual es directa y significativa, quiere decir que mejorando el clima organizacional mejora de manera directa la satisfacción laboral, también se evaluar las relaciones que tienen las dimensiones de la Satisfacción laboral con respecto al clima organizacional, donde los resultados obtenidos para Rho1 = 0,550 y Rho2 = 0,563 donde se tiene que el valor Sig. en ambos es 0,000 lo cual tienen similitud con el objetivo principal el cual se infiere que existe un vínculo directo entre los factores motivaciones e higiénicos y el clima organizacional la cuales son significativas y directas. Estos resultados son similares a los de Moreira (2018) el cual en su tesis doctoral el cual desea conocer de que manera el Clima organizacional influye la productividad laboral, en I.E.S publicas de la provincia de Manabí en Ecuador, los cual le permitió determinar que son factores claves para aumentar la eficiencia en sus labores lo cual le permitira buscar estrategias para mejorar de forma continua, por tal motivo el vínculo es es directo y significativo entre dichas variables, uno de los resultados muestran la conexión que hay entre el ambiente laboral y la eficiencia en el rendimiento laboral en dichas Instituciones publicas en Ecuador, así como una influencia en el clima organizacional que afecta de manera positiva la productividad laboral, en la cual el 85.6% de los encuestados lo consideran satisfactorio, en resumen, se destaca la importancia del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en el funcionamiento de una institución pública, el bienestar del personal influye significativamente en su productividad laboral, por lo que es fundamental reconocer, valorar y capacitar a los empleados, estas acciones buscan generar satisfacción y lealtad hacia la institución, contribuyendo así a alcanzar los objetivos establecidos; Se tiene lo mismo con lo que menciona Chiavenato (2009) existe una estrecha relación entre el clima organizacional y el nivel de motivación de los trabajadores, cuando la motivación es alta, se observa un ambiente laboral mejorado con

relaciones satisfactorias, entusiasmo y colaboración, por lo tanto, teniendo una baja motivación desencadena en frustración o la presencia de obstáculos, el clima organizacional logrando deteriorarse, manifestándose en desánimo, desinterés, apatía e insatisfacción, en casos extremos, pueden surgir conflictos y descontento, especialmente en situaciones de confrontación directa con la organización; Cabe nombrar el estudio realizado por Brito et al. (2020) los cuales quisieron determinar de que manera se vincula el clima organizacional y el rendimiento personal en una empresa de servicios en diversas ciudades de Colombia, en donde los resultados del estudio revelan una percepción positiva por parte de los empleados hacia los estímulos y la orientación en el clima organizacional. Se observó que más del 50% de las respuestas indicaban estar "de acuerdo" y más del 25% estaban "muy de acuerdo" en ambos aspectos evaluados estos hallazgos respaldan la importancia de implementar programas de apoyo y canales de comunicación efectivos en las organizaciones, con el fin de fomentar la confianza entre los colaboradores y prepararlos para enfrentar los desafíos diarios, se recomienda a las gerencias institucionales que cuenten con la disponibilidad de los recursos necesarios para mantener un ambiente de trabajo óptimo; Es de suma importancia el trabajo realizado por Acuy (2022) ya que desea conocer el vinculo existente del clima organizacional y el desempeño laboral de los Auditores de los Órganos de Control Institucional del Gobierno Regional de Loreto en el año 2020, después de procesar y analizar los datos, revelaron que casi la totalidad de los empleados se encontraban en el nivel intermedio en ambas variables evaluadas, seguido de una proporción considerable en el nivel más bajo y un grupo minoritario en el nivel más alto, estos hallazgos indicaron deficiencias en ambas áreas estudiadas, en relación al clima organizacional, se observó que el nivel más bajo fue experimentado por el 33,33% de los empleados, el nivel intermedio por el 53,33%, y no hubo empleados en el nivel más alto, esto evidenció un problema en el ambiente de trabajo, en consecuencia, se determinó que es necesario tomar medidas para fortalecer aspectos como las relaciones sociales, la estructura organizacional, la política administrativa, la supervisión y el control, con el objetivo de mejorar el desempeño y el clima laboral. permitiéndole alcanzar las metas planteadas en el Plan Anual de Control (PAC) de la organización; tambien se cuenta con la investigación de Chanduví (2020) quien quiere establecer como se ve influenciado el clima

organizacional en el desempeño laboral en los empleados de un establecimiento médico en Bellavista de la Unión en Piura, los resultados revelaron una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, donde Rho es 0,889 y  $\alpha = 0,021$ , existiendo una correspondencia directa en la variable "relaciones" con aspectos como la productividad, eficacia y eficiencia laboral, en resumen, se concluyó que el clima organizacional afecta de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores, es trascendental entender la interacción entre el empleador y los empleados como un factor crucial para el crecimiento de la institución, se subraya la necesidad de que el empleador organice, motive y capacite a los trabajadores, y fomente la creación de relaciones interpersonales en el entorno laboral.

También es importante conocer el comportamiento de las variables, la cual comenzamos con el Clima organizacional, más del 85% de los encuestados indican que es regular y deficiente, se encuentra con valores similares en las dimensiones del clima organizacional ya que todos están aproximadamente al 80% en las escalas deficiente y regular, la cual es un indicio de las carencias en dicha variable. Estos resultados se pueden comparar con los de Arias et al. (2018) en la cual logran concluir que el valor trascendental de los factores organizacionales y sociales en el comportamiento dentro de una empresa por eso es de vital importancia investigar las interacciones entre las personas en diferentes contextos laborales, tanto a nivel regional como nacional. Se concluye que las relaciones interpersonales son de gran importancia, por lo que es imperante que el departamento de Recursos Humanos y otros encargados mejoren estas relaciones, esto beneficiará tanto a la entidad como a los ciudadanos, ya que se garantizará la prestación de servicios de calidad por parte de empleados capacitados y motivados.

En referencia al marco teórico para la variable Clima organizacional se tiene a Agüero (2007) el cual desarrolla el enfoque clásico de la administración la cual fue planteada por Taylor en el año 1916, el planteamiento propone que la organización se conciba como una estructura que analiza los roles laborales con el objetivo de mejorar la eficacia y el desempeño en el trabajo, también se cuenta con la teoría Humanista de la Administración la cual fue desarrollada en los años 1924 y 1927, propuestas por Elton Mayo, el cual menciona que el enfoque se enfoca en

la investigación de las interacciones y relaciones entre las personas en el lugar de trabajo, estos estudios investigaron los efectos cambiantes del ambiente físico laboral los cuales deben ser orientados a la eficiencia y el rendimiento productivo, Sin dejar de mencionar a Bamard (1938) quien afirma que está en constante evolución buscando profundizar en las relaciones humanas para alcanzar los propósitos planteados por las diversas entidades; Por lo tanto el Clima organizacional se hace referencia al ambiente de trabajo y las circunstancias en las que los empleados realizan sus labores, estas condiciones son percibidas por los trabajadores y tienen un efecto importante en su rendimiento, actuando como un mediador entre los elementos del entorno laboral y el comportamiento de los empleados, estas peculiaridades del clima organizacional deben ser relativamente estables a lo largo del tiempo y las cuales varían entre distintas organizaciones, departamentos o secciones dentro de una misma empresa; para este estudio se procedió a definir las dimensiones a tratar, los cuales salen de la investigación de Litwin & Stringer (1978) los que proponen seis dimensiones:

- Estructura, es la percepción que tienen los trabajadores sobre el reglamento y políticas establecidas.
- Responsabilidad individual, es la libertad que tiene cada trabajador para desempeñar sus labores.
- Remuneración, es el pago que tienen los trabajadores y si lo consideran que es justo a sus actividades.
- Riesgos y toma de decisiones, está relacionado con la forma en que se percibe el nivel de desafío y riesgo en el entorno laboral, así como la habilidad para tomar decisiones.
- Apoyo, se trata de las emociones y su respectivo apoyo, amistad y colaboración que los empleados experimentan en su entorno de trabajo.
- Tolerancia al conflicto, es imperante que los empleados confien en el ambiente laboral y en su capacidad para manejar y resolver de manera segura las diferencias y conflictos.

En cuanto al objetivo específico 2, el cual es conocer la satisfacción laboral donde los resultados muestran que los trabajadores cuentan con una insatisfacción, ya que aproximadamente el 85% manifiestan que es considerada de nivel medio a

bajo, lo mismo sucede para sus dimensiones factores motivadores y factores higiénicos, cuentan con similares resultados en la cual más del 85% también están en las escalas medio y bajo, el cual genera una insatisfacción en los trabajadores administrativos de una gerencia de la Región Lambayeque; Es necesario comparar con la referencia bibliográfica, como la que menciona Santisteban (2021) el cual desea conocer de que manera afecta la satisfacción laboral en la productividad de los empleados en la Municipalidad Provincial en Cajamarca en el año 2021, donde los resultados indicaron que hay una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,602, además, se encontró una significancia estadística con un nivel de confianza de  $p < 0,05$ , lo que demuestra que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la productividad laboral, en cuanto a los empleados de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en 2021, se observó que el 90% tenía un nivel moderado de satisfacción laboral, mientras que el 81% mostraba una alta productividad, en resumen, se concluyó que a medida que aumenta la satisfacción laboral, mejora la productividad de los empleados en su desempeño dentro de la entidad.

Lo cual es necesario conocer las teorías que nos permita conocer, por la cual contamos con Treviño & López (2022) quienes concluyen que encontraron una asociación entre el empoderamiento estructural y la satisfacción laboral, mediada por el empoderamiento psicológico, además, se observó una asociación positiva y significativa entre las remuneraciones y el compromiso organizacional, también mediada por el empoderamiento psicológico, por otro lado, tanto el empoderamiento estructural como el empoderamiento psicológico, así como las remuneraciones, no tuvieron un impacto significativo negativo en el agotamiento laboral; también se cuenta con Caravaca-Sánchez et al. (2022) llegan a la conclusión de que existe una necesidad de redefinir el trabajo social y adoptar un enfoque centrado en el ciudadano, con el fin de mejorar su nivel de satisfacción laboral entre sus empleados; También se importante mencionar lo de Cernas et al. (2018) indican que su objetivo ha sido evaluar la similitud utilizando instrumentos para medir la satisfacción laboral la cual la definen como la actitud positiva hacia el trabajo; Pérez (2018) manifiesta que se beneficia a través de políticas de gestión eficaces, relaciones positivas con los superiores, interacciones sociales positivas

entre los empleados, condiciones físicas adecuadas en el entorno laboral y un rendimiento laboral satisfactorio; En referencia a Pujol (2018) quién señala que la actitud laboral se refiere a la disposición que el empleado muestra en su trabajo, la cual puede estar influenciada por diversos factores motivacionales tanto internos como externos, los cuales tienen un impacto directo en el rendimiento laboral del trabajador; mientras que Boada (2019) indica que la comprensión de la satisfacción laboral puede variar según el autor o la investigación, no obstante, se pueden identificar dos enfoques aproximados: uno de ellos considera el bienestar laboral como una respuesta efectiva hacia el trabajo, mientras que el otro lo entiende como una respuesta efectiva con un énfasis en la comparación; para este estudio las dimensiones son tratadas de la teoría de Higiene-Motivación presentada por Herzberg (1968) siendo estas:

1. Factores motivacionales, se encuentran intrínsecos al ámbito laboral e involucran aspectos como retribución, reconocimiento, dedicación y desarrollo personal.
2. Factores higiénicos, se refieren a elementos externos al trabajo que abarcan aspectos de gestión como las políticas, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, la remuneración, el estatus y la estabilidad.

Lo cual es un claro ejemplo que las carencias en el clima organizacional genera insatisfacción laboral por parte del personal administrativo en una gerencia de la Región de Lambayeque.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque, el cual es directo y significativo, donde sus resultados indican que  $p = 0,000$  y  $Rho = 0,606$ .
2. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión factores motivadores en la satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque, el cual es directo y significativo, donde sus resultados indican que  $p = 0,000$  y  $Rho = 0,550$ .
3. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión factores higiénicos en la satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque, el cual es directo y significativo, donde sus resultados indican que  $p = 0,000$  y  $Rho = 0,563$ .
4. Se concluye que para los niveles Clima organizacional, tanto en los valores generales como en sus dimensiones, más del 85% de los empleados del personal administrativo en una gerencia de la Región Lambayeque, están en los niveles regular a deficiente, claro indicativo que existen limitaciones en dicha variable.
5. Se concluye que el nivel de satisfacción laboral, tanto los valores generales y como las dimensiones aproximadamente el 80% de los datos se consideran en el nivel medio y bajo, existiendo insatisfacción laboral en los trabajadores administrativos en una gerencia de la Regional Lambayeque.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a las autoridades de las gerencias en la región de Lambayeque, mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, con el fin de fomentar la motivación y garantizar la satisfacción, lo que resultará en la prestación de un servicio de calidad y calidez a los usuarios.
2. Se recomienda a los gerentes que propicien implicar de manera activa los empleados en actividades sociales, recreativas o deportivas, para lograrlo, es necesario tener un conocimiento detallado del personal y proporcionar espacios de interacción que fomenten la camaradería y la amistad, fortaleciendo así la identidad institucional, esto a su vez contribuirá a mejorar el rendimiento de los colaboradores y reducir las incidencias de conflictos entre ellos.
3. Se recomienda a los líderes implementar sistemas de incentivos y reconocimiento para motivar a los empleados, incluyendo premios que fomenten una competencia saludable y mejoren el desempeño y rendimiento laboral al lograr objetivos.
4. Se recomienda a los ejecutivos de las gerencias en la Región Lambayeque, en desarrollar un plan de mejora que incluya talleres grupales con el objetivo de crear un clima organizacional favorable y alcanzar un nivel de satisfacción laboral altamente positivo.

## REFERENCIAS

- Acuy, J. A. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Auditores del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Loreto*. Lima. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo), [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90899/Acuy\\_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90899/Acuy_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agüero, J. O. (2007). Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y Multifacético. *Revista científica "Visión del futuro"*, 7(21), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>
- Al-Refiay, H. A. N., Abdulhussein, A. S., & Al-Shaikh, S. S. K. (2022). The impact of financial accounting in decision making processes in business. *International Journal of Professional Business Review*, 7(4), e0627-e0627. <https://openaccesssojs.com/ojs/index.php/JBReview/article/download/627/298>
- Araujo, L. D. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Juní - Periodo 2018*. Perú. (Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales). <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/205/TESIS%20%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, W., Lazo Mora, J., & Quintana Cuentas, S. (2018). Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones

- interpersonales las que determinan el clima organizacional. *Industrial data*, 21(2), 81-89. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/>
- Baloch, Q. B., Maher, S., Iqbal, N., Shah, S. N., Sheeraz, M., Raheem, F., & Khan, K. I. (2022). Role of organizational environment in sustained organizational economic performance. *Business Process Management Journal*, 28(1), 131-149. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BPMJ-02-2021-0084/full/html>
- Bandonó, A., Nugroho, S. H., Suharyo, O. S., & Susilo, A. K. (2022). The influence of salary, work facilities, and leadership factors on employee performance. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 100(21). <http://www.jatit.org/volumes/Vol100No21/3Vol100No21.pdf>
- Barnard, C. (1938). *The Functions of the Executive*. Harvard University Press. [https://archive.org/stream/in.ernet.dli.2015.190485/2015.190485.The-Functions-Of-The-Executive\\_djvu.txt](https://archive.org/stream/in.ernet.dli.2015.190485/2015.190485.The-Functions-Of-The-Executive_djvu.txt)
- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103. <https://goldenratio.id/index.php/grhrm/article/download/54/59>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103 <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>

- Boente, A. (2019). *Metodología de la Investigación Compilación Total*. Network Marketing. Unisoft.  
[https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_2019](https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019)
- Brito, C., Pitre Redondo, R., & Arbeláez, C. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Información Tecnológica*, 31(1).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci_arttext)
- Camacho, A., & Mayorga Valderrama, D. R. (2017). Psychosocial labor risks. an organizational, legal and social perspective. *Prolegómenos*, 20(40), 159-172  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-182X2017000200011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-182X2017000200011)
- Caravaca-Sánchez, f., Pastor-Seller, e., Barrera-Algarin, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, social support, anxiety and job satisfaction in work professionals. *Revista de psicología y ciencias afines*, 39(1), 179-194.  
<https://www.redalyc.org/journal/180/18069356011/html/>
- Castro, A. M. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacora, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49386/Castro\\_VAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49386/Castro_VAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cernas, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cazares, F. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: measurement equivalence test between Mexico and the United States. *Revista de Contaduría y Administración* 63(2)  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Chanduví, S. M. (2020). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019. Piura*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40072/Chanduv%  
c3%ad\\_MSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40072/Chanduv%c3%ad_MSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chiavenato, A. (2009). *Administración de Recursos Humanos (Novena Edición ed.)*. McGraw-Hill.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recur  
sos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur<br/>sos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552020000200327](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327)
- Etikariena, A., & Kalimashada, S. B. I. (2021). The influence of organizational climate on innovative work behaviour. *Jurnal Psikologi*, 20(1), 22-34.  
<https://scholar.archive.org/work/eqc4s55qfrbprmkq3fl6qmd2xy/access/wayback/https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/download/20569/pdf>

- Grant, A. M., & Shandell, M. S. (2022). Social motivation at work: The organizational psychology of effort for, against, and with others. *Annual review of psychology*, 73, 301-326. <https://www.annualreviews.org/doi/full/10.1146/annurev-psych-060321-033406>
- Gelvez, E., Soto, E., Rodriguez, E., & Jerez, A. (2021). Influencia de los Riesgos Psicosociales en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Minera Triturados El Zulia S.A.S. Sede Operativa Ubicada en la Ciudad de Cúcuta- Norte de Santander. *Poliantea*, 16(28), 46-55. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8182659.pdf>
- Guzzo, R. F., Wang, X., & Abbott, J. (2022). Corporate social responsibility and individual outcomes: the mediating role of gratitude and compassion at work. *Cornell Hospitality Quarterly*, 63(3), 350-368. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1938965520981069>
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507. [https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one\\_more\\_time\\_-\\_how\\_do\\_you\\_motivate\\_employees.pdf](https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf)
- Islam, T., Ahmad, S., & Ahmed, I. (2023). Linking environment specific servant leadership with organizational environmental citizenship behavior: the roles of CSR and attachment anxiety. *Review of Managerial Science*, 17(3), 855-879. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-022-00547-3>

- Jasiński, A. M., & Derbis, R. (2023). Social support at work and job satisfaction among midwives: The mediating role of positive affect and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 79(1), 149-160.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jan.15462>
- Jolly, P. M., Kong, D. T., & Kim, K. Y. (2021). Social support at work: An integrative review. *Journal of Organizational Behavior*, 42(2), 229-251.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.2485>
- Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. *Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs*, 207-241.  
<https://smartlib.umri.ac.id/assets/uploads/files/77459-subjective-well-being.pdf#page=407>
- Kuenzi, M., Mayer, D. M., & Greenbaum, R. L. (2020). Creating an ethical organizational environment: The relationship between ethical leadership, ethical organizational climate, and unethical behavior. *Personnel Psychology*, 73(1), 43-71.  
<https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/154480/peps12356.pdf?sequence=1>
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate*. Harvard University.
- Martín, J. (2019). *Los principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa*. CEREM. <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

- Mendoza, F. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75054/Mendoza\\_MF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75054/Mendoza_MF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Monge, M. (2021). *Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash, 2020*. (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64479/Moge\\_OMDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64479/Moge_OMDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreira, L. M. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. Ecuador*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).  
<https://core.ac.uk/download/pdf/323346966.pdf>
- Nieto, P. J. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto\\_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nurlina, N. (2022). Examining Linkage Between Transactional Leadership, Organizational Culture, Commitment and Compensation on Work Satisfaction and Performance. *Golden Ratio of Human Resource*

*Management*, 2(2), 108-122.

<https://www.goldenratio.id/index.php/grhrm/article/download/182/125>

Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. A. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397.

<https://www.academia.edu/download/78965102/JAKO202017764018192.pdf>

Pérez, R. (2018). *La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29077/Perez\\_DR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29077/Perez_DR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pujol Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Pudyaningsih, A., Dwiharto, J., & Ghifary, M. (2020). The role of work satisfaction as a mediation leadership on employee performance. *Management Science Letters*, 10(16), 3735-3740.

[http://growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2020\\_263.pdf](http://growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_263.pdf)

Putra, E. M., & Asnur, L. (2020). Analysis of Employee Satisfaction Towards Salary, Position, Position Promotion, And Supervision. *International Journal of Social Science and Business*, 4(4), 569-575.

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/download/30411/170>

88

Revuelto, L. (2018). *A Strategic Approach to Work Motivation and Job Satisfaction*.

*Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_galle\\_infotrasmisc\\_A571894275](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_galle_infotrasmisc_A571894275)

Santisteban, D. A. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021*.

(Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92410/Santisteban\\_BA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92410/Santisteban_BA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saputra, F. (2021). Leadership, Communication, And Work Motivation In Determining The Success Of Professional Organizations. *Journal of Law,*

*Politic and Humanities*, 1(2), 59-70.

<https://dinastires.org/index.php/JLPH/article/download/54/51>

Suzan, M. O. Ç. (2023). Theories and Practices Developed on Well-Being in the Organizational Environment. *Contemporary Issues of Communication*, 2(1),

47-56. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/3035543>

Ticse, F. V. (2019). *Evaluación del desempeño y satisfacción laboral en los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides*

*Carrión, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión).

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/944/1/TESIS%20DE%20%20FLORA%20TIXE.pdf>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (s/f). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. [https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL\\_03\\_BAS01.pdf](https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf)

Treviño, R., & López, J. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información tecnológica*, 33(2), 259-268. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200259&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200259&script=sci_abstract)

Van Dick, R., Crawshaw, J. R., Karpf, S., Schuh, S. C., & Zhang, X. A. (2020). Identity, importance, and their roles in how corporate social responsibility affects workplace attitudes and behavior. *Journal of Business and Psychology*, 35, 159-169. [https://publications.aston.ac.uk/id/eprint/37970/1/Identity\\_importance\\_and\\_their\\_roles\\_in\\_how\\_corporate\\_social\\_responsibility.pdf](https://publications.aston.ac.uk/id/eprint/37970/1/Identity_importance_and_their_roles_in_how_corporate_social_responsibility.pdf)

Weiss, D. (1967). Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Vocational Psychology Research*. <https://vpr.psych.umn.edu/node/26>

Zacharias, T., Rahawarin, M. A., & Yusriadi, Y. (2021). Cultural reconstruction and organization environment for employee performance. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(2), 296-315. <https://www.ejecs.org/index.php/JECS/article/view/801>

Zans, A., & Catellón, J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zhang, X., & Chen, J. (2022). Three-hierarchical three-way decision models for conflict analysis: a qualitative improvement and a quantitative extension. *Information Sciences*, 587, 485-514. <https://www.sciencedirect.com/science/article/am/pii/S0020025521012342>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título del Proyecto:** Clima organizacional y satisfacción laboral de personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una Gerencia de la Región Lambayeque?	<p><b>Objetivo General</b> Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia en la Región Lambayeque</p> <p><b>Problemas específicos</b> Determinar el nivel de clima organizacional del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de</p>	Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.	Clima organizacional	<p>Autonomía individual</p> <p>Grado de estructura</p> <p>Riesgos y toma de decisiones</p> <p>Remuneración</p> <p>Tolerancia al conflicto</p> <p>Apoyo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de Decisiones</li> <li>- Iniciativa y solución de problemas</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Adecuación a las condiciones de trabajo</li> <li>- Equidad en la remuneración</li> <li>- Formación y Desarrollo</li> <li>- Reciprocidad</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Sentido de equipo</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño</b></p> <p>Descriptiva y correlacional.</p> <p><b>Población</b></p> <p>45 trabajadores administrativos de una gerencia en la Región Lambayeque</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>

	<p>los trabajadores administrativos en una gerencia de la Regional Lambayeque.</p> <p>Determinar la correlación entre el clima organizacional y los factores motivadores entre el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y los factores higiénicos en el personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.</p>					<p>Técnica de gabinete. Técnica de campo.</p> <p><b>Encuesta</b></p> <p>Cuestionario de Clima organizacional</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral</p> <p><b>Escala de Likert</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>
			Satisfacción laboral	Factores motivadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logros</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Trabajo mismo</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Avance y crecimiento</li> </ul>	
				Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones Interpersonales</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

**Título del Proyecto:** Clima organizacional y satisfacción laboral de personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
Variable independiente:  Clima organizacional	Las percepciones de los empleados en una organización con respecto a su trabajo, entorno físico, relaciones interpersonales y normas laborales compartidas por todos los empleados son aspectos abordados en el estudio.	El estudio del clima organizacional se llevó a cabo utilizando un cuestionario basado en la escala Likert, que abarcaba dimensiones como independencia, grado de estructura, tipo de recompensas, consideración, agradecimiento y apoyo.
Variable dependiente:  Satisfacción laboral	La actitud y comportamiento que un empleado muestra hacia su trabajo es lo que determina si encuentra satisfacción o insatisfacción en su labor, según la percepción individual.	La evaluación de la variable de satisfacción laboral se ha llevado a cabo utilizando un cuestionario de escala Likert, a través de diversas dimensiones o aspectos relevantes factores motivadores y factores higienicos.

### Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

#### Cuestionario del Clima Organizacional

	<b>ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 1</b>
		<b>Edición: 11/07/2023</b>

Este cuestionario tiene como único fin analizar la forma en que el personal administrativo de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque percibe el ambiente de trabajo en el que se desempeña, de esta manera con la colaboración de todos podremos mejorar nuestro entorno laboral.

Por favor, dedique 10 minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer su nivel de satisfacción dentro de la Entidad. Sus respuesta serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANONIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudar a mejorar.

<b>INSTRUCCIONES</b>	
La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Nunca</li> <li>• 2 Casi nunca</li> <li>• 3 A veces</li> <li>• 4 Casi siempre</li> <li>• 5 Siempre</li> </ul>	

<b>RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL</b>						
<b>❖ TOMA DE DECISIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Poseo bastante libertad para actuar y desempeñar eficientemente mis responsabilidades.					
2	Me siento animado para tomar mis propias decisiones.					
<b>❖ INICIATIVA Y SOLUCION DE PROBLEMAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	Valoran positivamente el hacer las cosas de modo diferente.					
<b>❖ RESPONSABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.					
5	Conozco las exigencias de mi trabajo.					
<b>ESTRUCTURA</b>						
<b>❖ LIDERAZGO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Recibí el apoyo y confianza de mis compañeros de trabajo.					
7	Mi jefe recibe de manera positiva las sugerencias que le doy.					
8	Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles.					
9	La conducta de mi jefe muestra coherencia entre lo que dice y lo que hace.					
<b>❖ COMUNICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

10	Hay una comunicación directa y fluida entre las diferentes áreas de la organización.					
11	Mi jefe tiene una actitud abierta para escuchar mis opiniones.					
12	Me mantienen informado de las novedades y acciones relacionadas a la organización.					
13	Me proporcionan información suficiente para realizar eficientemente mi trabajo.					
<b>RIESGO Y TOMA DE DECISIONES</b>						
<b>❖ ADECUACIÓN A LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Considero que tengo el tiempo suficiente para realizar mi trabajo habitual.					
15	Cuento con los recursos (materiales y equipos) necesarios para realizar mi trabajo en óptimas condiciones					
16	Considero que la infraestructura de la organización es apropiada					
17	La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es justa					
18	Considero que las políticas y procedimientos contribuyen para el logro eficiente de mis responsabilidades					
19	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo.					
<b>REMUNERACIÓN</b>						
<b>❖ EQUIDAD EN LA REMUNERACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.					
21	Mi remuneración comparada con los que otros ganan y hacen en la organización está de acorde con las responsabilidades de mi cargo.					
22	Creo que con mi capacidad podría ganar más en otra organización					
23	Considero que recibo una justa remuneración por las labores desempeñadas.					
<b>❖ FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	Siento que a la organización se preocupa por capacitarme constantemente.					
25	Considero que la organización me ofrece interesantes posibilidades para poder desarrollarme profesionalmente.					
<b>TOLERANCIA Y CONFLICTO</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	Considero que mis compañeros logran mejores puestos de manera justa y transparente.					
<b>APOYO</b>						
<b>❖ RECIPROCIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27	Me preocupa que mis acciones puedan dañar la imagen de la organización.					
28	La organización valora y se preocupa realmente por mi bienestar.					
<b>❖ RECONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	Mi jefe me respalda frente a sus superiores.					
30	Mi jefe reconoce y valora mi trabajo.					
<b>❖ SENTIDO DE EQUIPO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades.					
32	Cuando veo lo que logramos en equipo, me siento orgulloso.					

**Si tiene algún comentario por favor, dé a conocer su opinión.**

Gracias por la colaboración.

## Cuestionario de la Satisfacción Laboral

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 1</b>
		<b>Edición: 11/07/2023</b>

El propósito de esta encuesta es garantizar que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones y el personal Administrativo se beneficien con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción con el fin de ofrecer mejoras a las prácticas y procedimientos de la organización.

Por favor, dedique 10 minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer su nivel de satisfacción dentro de la Entidad. Sus respuesta serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANONIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudar a mejorar.

<b>INSTRUCCIONES</b>	
La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Nunca</li> <li>• 2 Casi nunca</li> <li>• 3 A veces</li> <li>• 4 Casi siempre</li> <li>• 5 Siempre</li> </ul>	

<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>						
❖ <b>LOGROS</b>		1	2	3	4	5
1	Mi desempeño en el trabajo contribuye al éxito de la organización.					
2	Me siento realizado con el trabajo que realizo.					
3	Soluciono problemas y soy útil en mi área.					
❖ <b>RECONOCIMIENTO</b>		1	2	3	4	5
4	Estoy motivado por el reconocimiento que recibo.					
5	Me satisface cumplir con el trabajo asignado.					
❖ <b>TRABAJO MISMO</b>		1	2	3	4	5
6	Me preocupa estar debidamente capacitado para mi trabajo.					
7	Siento que mi trabajo es rutinario.					
❖ <b>RESPONSABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
8	Tengo voluntad para realizar el trabajo con poca supervisión.					
9	Tengo responsabilidad con lo que se me asigna en el trabajo.					
❖ <b>AVANCE Y CRECIMIENTO</b>		1	2	3	4	5
10	Mis capacidades hacen que asuma cargos de mayor jerarquía.					
11	El trabajo estimula mi desarrollo profesional.					
<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>						

<b>❖ RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	Los jefes o supervisores mantienen buenas relaciones con el personal.					
13	Existen buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo.					
14	La relación entre mis compañeros es cordial.					
15	Estoy satisfecho con las relaciones interpersonales que existen entre los miembros del grupo.					
16	Es importante mantener buenas relaciones con compañeros de trabajo.					
<b>❖ SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	El ambiente de trabajo me ofrece seguridad.					

**Si tiene algún comentario por favor, dé a conocer su opinión.**

Gracias por la colaboración.

#### Anexo 4: Validación y confiabilidad

#### Resumen de validez de los instrumentos

#### CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

CALIFICACIÓN DE JUECES				PROMEDIO	V
ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	4	4	4	4	1.00
2	4	4	4	4	1.00
3	4	4	4	4	1.00
4	4	4	4	4	1.00
5	4	4	4	4	1.00
6	4	4	4	4	1.00
7	4	4	4	4	1.00
8	4	4	4	4	1.00
9	4	4	4	4	1.00
10	4	4	4	4	1.00
11	4	4	4	4	1.00
12	4	4	4	4	1.00
13	4	4	4	4	1.00
14	4	4	4	4	1.00
15	4	4	4	4	1.00
16	4	4	4	4	1.00
17	4	4	4	4	1.00
18	4	4	4	4	1.00
19	4	4	4	4	1.00
20	4	4	4	4	1.00
21	4	4	4	4	1.00
22	4	4	4	4	1.00
23	4	4	4	4	1.00
24	4	4	4	4	1.00
25	4	4	4	4	1.00
26	4	4	4	4	1.00
27	4	4	4	4	1.00
28	4	4	4	4	1.00
29	4	4	4	4	1.00
30	4	4	4	4	1.00
31	4	4	4	4	1.00
32	4	4	4	4	1.00
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO					1.00

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

CALIFICACIÓN DE JUECES				PROMEDIO	V
ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	4	4	4	4	1.00
2	4	4	4	4	1.00
3	4	4	4	4	1.00
4	4	4	4	4	1.00
5	4	4	4	4	1.00
6	4	4	4	4	1.00
7	4	4	4	4	1.00
8	4	4	4	4	1.00
9	4	4	4	4	1.00
10	4	4	4	4	1.00
11	4	4	4	4	1.00
12	4	4	4	4	1.00
13	4	4	4	4	1.00
14	4	4	4	4	1.00
15	4	4	4	4	1.00
16	4	4	4	4	1.00
17	4	4	4	4	1.00
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO					1.00

### Resumen de confiabilidad de los instrumentos

#### INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.959	32

#### INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.906	17

### CONFIABILIDAD INSTRUMENTO 1

Trabajadores	Variable Clima organizacional																																
	Dimensión Autonomía individual					Dimensión Grado de estructura								Dimensión Riesgos y toma de decisiones						Dimensión Remuneración						Dimensión Tolerancia al conflicto		Dimensión Apoyo					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	
1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
2	1	3	1	2	3	3	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1
3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	
4	5	4	5	3	3	5	5	5	2	4	3	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	3	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	
5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
6	5	5	1	2	4	1	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	5	1	5	1	3	4	5	1	4	1	2	1	2	3	2	2	
7	4	4	4	1	2	1	5	4	3	2	2	3	3	4	4	1	2	5	1	1	4	3	5	3	1	2	1	3	1	5	2	2	
8	1	1	5	1	3	2	4	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	5	3	3	1	1	1	2	1	1	3	1	
9	1	5	3	5	2	5	5	5	2	3	1	5	3	1	1	2	2	5	5	1	3	3	5	1	3	5	4	5	2	3	3	3	
10	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	5	2	2	4	2	1	1	2	2	5	1	4	2	5	1	2	1	2	1	
11	1	3	4	2	5	5	3	4	3	5	1	4	4	2	5	5	3	5	5	1	3	2	4	3	4	4	5	4	3	3	1	3	
12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
13	2	1	1	4	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	1	1	1	1	3	5	2	1	1	2	2	3	
14	1	3	2	4	3	3	2	1	4	3	1	5	2	3	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	1	2	3	1	5	2	2	5	
15	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
16	4	1	4	3	5	1	5	5	3	1	4	2	1	2	3	4	5	3	4	3	3	1	2	5	4	4	5	1	1	5	1	1	
17	4	4	4	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	2	1	1	2	
18	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
19	3	4	4	4	2	4	3	4	1	5	2	4	3	4	1	5	5	1	5	3	2	3	4	2	1	4	1	4	3	5	5	3	
20	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	32

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CO1	84,20	823,432	,523	,959
CO2	83,80	819,747	,602	,958
CO3	83,85	814,029	,632	,958
CO4	84,10	834,305	,533	,959
CO5	83,90	826,832	,603	,958
CO6	83,85	821,503	,624	,958
CO7	83,85	820,661	,599	,958
CO8	83,85	796,661	,820	,957
CO9	84,45	836,155	,576	,959
CO10	84,15	806,134	,766	,957
CO11	84,65	828,134	,598	,958
CO12	83,95	804,892	,782	,957
CO13	84,25	814,303	,795	,957
CO14	84,05	826,682	,549	,959
CO15	84,45	816,682	,692	,958
CO16	84,10	813,568	,643	,958
CO17	83,75	832,197	,499	,959
CO18	83,70	821,274	,619	,958
CO19	83,95	803,734	,679	,958
CO20	84,45	825,839	,589	,958
CO21	84,30	812,958	,845	,957
CO22	84,30	831,274	,529	,959
CO23	83,45	821,313	,594	,958
CO24	84,25	826,197	,600	,958
CO25	84,25	822,829	,588	,958
CO26	84,05	824,471	,561	,959
CO27	84,20	822,800	,544	,959
CO28	84,05	806,471	,715	,958
CO29	84,35	810,661	,746	,957
CO30	83,80	815,642	,671	,958
CO31	84,35	823,292	,641	,958
CO32	84,15	812,450	,727	,958

**CONFIABILIDAD INSTRUMENTO 2**

Trabajadores	Variable Satisfacción laboral																
	Dimensión Factores motivadores											Dimensión Factores higiénicos					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17
1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	2	3
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
5	4	5	2	3	1	2	5	1	1	4	4	3	5	1	2	5	5
6	1	3	3	1	5	5	1	1	3	5	2	3	1	4	2	5	2
7	4	5	4	1	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	1	4	1
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
9	4	3	2	1	4	2	3	1	1	3	5	5	2	1	4	1	3
10	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	4	1	4	4	1
11	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	3	4	2	5	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	1	1	4
13	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	5	1	5	2	2
14	5	4	3	5	1	2	3	3	2	5	2	5	4	3	5	2	3
15	2	1	3	1	5	1	4	1	1	4	4	4	3	3	3	4	4
16	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4
17	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
18	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	1	1	2
19	5	3	3	5	2	2	4	4	4	3	4	5	1	5	4	4	2
20	2	5	3	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3	2	5	5

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	17

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SL1	45,60	175,832	,665	,897
SL2	45,35	176,345	,723	,896
SL3	45,85	186,239	,694	,899
SL4	45,95	171,839	,680	,897
SL5	45,60	181,305	,487	,904
SL6	45,80	185,853	,490	,903
SL7	45,50	177,316	,704	,896
SL8	46,05	179,208	,672	,897
SL9	46,10	181,779	,674	,898
SL10	45,00	176,632	,780	,894
SL11	45,65	177,608	,692	,897
SL12	45,00	177,368	,756	,895
SL13	45,55	189,418	,317	,909
SL14	45,65	186,555	,385	,907
SL15	45,40	195,200	,185	,912
SL16	45,55	184,471	,437	,905
SL17	45,60	183,095	,577	,900



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario Clima Organizacional.

- **TESISTA:**

Br.: Siesquén Suclupe, Miguel Ángel.

- **DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI ( x )

NO ( )

Chiclayo, 13 de julio de 2023



---

Dr. Luis Montenegro Camacho  
Doctor en Administración de la Educación  
DNI N° 16672474

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción laboral.

- **TESISTA:**

Br.: Siesquén Suclupe, Miguel Ángel.

- **DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI ( x )

NO ( )

Chiclayo, 13 de julio de 2023



---

Dr. Luis Montenegro Camacho  
Doctor en Administración de la Educación  
DNI N° 16672474



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>MONTENEGRO CAMACHO</b>
Nombres	<b>LUIS</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16672474</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Decano	<b>MOYA RONDO RAFAEL MARTIN</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>
Fecha de Expedición	<b>17/06/2014</b>
Resolución/Acta	<b>0742-2014-UCV</b>
Diploma	<b>A1670953</b>
Fecha Matrícula	<b>Sin información (*****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin información (*****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768138

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 22:31:27-0500

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

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

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

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario Clima organizacional.

- **TESISTA:**

Br.: Siesquén Suclupe, Miguel Ángel.

- **DECISIÓN:**

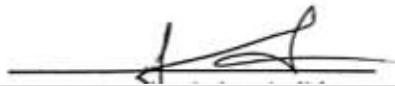
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI ( x )

NO ( )

Chiclayo, 13 de julio de 2023



---

Dra. Judith Ivone Perales Quiroz  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI N° 19330544

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción laboral.

- **TESISTA:**

Br.: Siesquén Suclupe, Miguel Ángel.

- **DECISIÓN:**

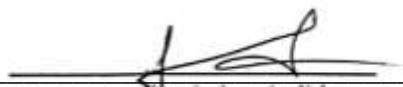
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI ( x )

NO ( )

Chiclayo, 13 de julio de 2023



---

Dra. Judith Ivone Perales Quiroz  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI N° 19330544



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PERALES QUIRÓZ DE CERNA**  
Nombres **JUDITH IVONE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **19330544**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **14/05/21**  
Resolución/Acta **0287-2021-UCV**  
Diploma **052-112621**  
Fecha Matrícula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000831845

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2022 14:17:48-0500

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

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

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



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario Clima organizacional.

- **TESISTA:**

Br.: Siesquén Suclupe, Miguel Ángel.

- **DECISIÓN:**

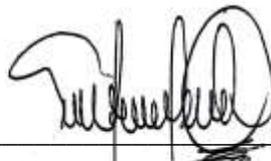
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI ( x )

NO ( )

Chiclayo, 13 de julio de 2023



---

Dr. José Andrés Alvitres Sánchez  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI N° 19209157

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción laboral.

- **TESISTA:**

Br.: Siesquén Suclupe, Miguel Ángel.

- **DECISIÓN:**

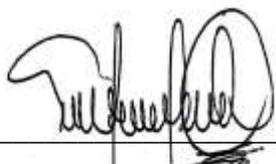
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI ( x )

NO ( )

Chiclayo, 13 de julio de 2023



---

Dr. José Andrés Alvitres Sánchez  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI N° 19209157



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVITRES SÁNCHEZ**  
Nombres **JOSÉ ANDRES**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **19209157**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109885**  
Fecha Matrícula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **15/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000831837

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2022 14:10:04-0500

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

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

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

## ANEXO 3

### Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

**Investigador (a) (es):** Miguel Angel Siesquén Suclupe.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque”, cuyo objetivo es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia en la Región Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Postgrado de la carrera profesional de Derecho o programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución mediante Oficio N° 000635-2023-GR.LAMB/GRTC [4644492-3], de fecha 23 de junio de 2023.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**



En la Región Lambayeque, el clima organizacional viene siendo afectado toda vez que el nivel de contento o grado de satisfacción experimentado por los empleados en las entidades públicas no es lo que se espera, debido a que no hay empatía del empleador hacia el empleado, por lo que hace que se cree un ambiente tenso y no se pueda laborar de manera armoniosa; asimismo no pudiendo alcanzar los propósitos y objetivos establecidos trazados por la institución y por ende quienes se ven perjudicados son los usuarios. Por esa razón, se propone abordar la investigación el siguiente problema ¿cuál es la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una Gerencia de la Región Lambayeque?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en los ambientes de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)

Miguel Angel Siesquén Suclupe, email: [miguelsiesquen88@gmail.com](mailto:miguelsiesquen88@gmail.com) y Docente asesor al Dr. Juan Carlos Chero Zurita, email: [czuritajc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:czuritajc@ucvvirtual.edu.pe)

Firma del investigador:

.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..... Fecha y hora:

.....

Firma del encuestado:

.....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CHERO ZURITA JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de una gerencia de la Región Lambayeque.

", cuyo autor es SIESQUEN SUCLUPE MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHERO ZURITA JUAN CARLOS <b>DNI:</b> 16689094 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3995-4226	Firmado electrónicamente por: CZURITAJC el 05-08- 2023 19:36:48

Código documento Trilce: TRI - 0625893