



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima organizacional y la satisfacción laboral de los  
colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas -  
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Saucedo Portocarrero, Aleida (ORCID: 0000-0002-7966-4314)

**ASESOR:**

Mtro. Cruz Tarrillo, José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055 )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

**TARAPOTO - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis Padres Daniel y Carmen Clarivel

## Agradecimiento

A mis hermanos  
Noyli, Gley, Heber, Litman, Edgar y Mardeli

## Índice de contenidos

### Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de abreviaturas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27

## **Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Validación de expertos .....	14
<b>Tabla 2</b> Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional .....	15
<b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach de Satisfacción laboral .....	15
<b>Tabla 4</b> Perfil sociodemográfico .....	17
<b>Tabla 5</b> Niveles de la variable clima organizacional .....	18
<b>Tabla 6</b> Niveles de la variable satisfacción laboral .....	19
<b>Tabla 7</b> Pruebas de normalidad .....	19
<b>Tabla 8</b> Correlaciones .....	20

## **Índice de abreviaturas**

**CO:** Clima organizacional

**SL:** Satisfacción laboral

## **Resumen**

La investigación usó como objetivo primordial: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021; en el aspecto metodológico se hizo uso de la investigación básica y el diseño no experimental, se utilizó como población a 798 trabajadores y se analizó como muestra a 260 de ellos, la encuesta se utilizó como técnica, estas fueron validadas por cinco expertos y para revisar la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach; en ambos casos la opinión fue de aplicación de los instrumentos; se halló que según el total de los analizados un 90% manifiesta que el nivel de la variable clima organizacional es bueno y un 10% indica que este es regular; en relación a la variable satisfacción el 100% manifestó que el nivel es bueno; finalmente se concluye que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, ya que existe un índice de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.305.

Palabras clave: clima organizacional, cultura organizacional y satisfacción laboral.

## **Abstract**

The primary objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the collaborators of the Regional Government of Amazonas -2021; In the methodological aspect, basic research and non-experimental design were used, 798 workers were used as a population and 260 of them were analyzed as a sample, the survey was used as a technique, these were validated by five experts and to review the reliability, Cronbach's Alpha was used; In both cases, the opinion was on the application of the instruments; It was found that according to the total of those analyzed, 90% state that the level of the organizational climate variable is good and 10% indicate that it is regular; In relation to the satisfaction variable, 100% stated that the level is good; Finally, it is concluded that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction since there is a Spearman Rho correlation index whose value is 0.305.

Keywords: organizational climate, organizational culture and job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, el eficiente desempeño de las organizaciones está relacionado con muchos factores uno de ellos son los niveles adecuados de clima organizacional y para lograr esto se debe llevar a cabo, de forma efectiva, los procedimientos administrativos y operativos en la organización (Paredes et al., 2021).

Se entiende entonces que para la creación de un ambiente laboral positivo se debe trabajar con un liderazgo que logre canalizar los conflictos a fin de que a partir de ellos se logre encontrar soluciones; así mismo Paredes et al. (2021), también afirma que las adecuadas relaciones interpersonales generan entre los compañeros de labores adecuados niveles de trabajo en equipo, teniendo esto influencia en el desempeño y la satisfacción laboral adecuado logrando con ello los objetivos organizacionales.

Según Vega y Romero (2021) El clima organizacional ya sea este positivo o negativo se ve afectado por la cultura organizacional y ambos influyen en la satisfacción laboral; por lo que es de primera necesidad en las organizaciones realizar estudios acerca de los horizontes: clima organizacional y de satisfacción laboral a fin de tener una gestión efectiva en las organizaciones en factores como niveles adecuados de productividad, bajos niveles de ausentismos y bajos niveles de rotación de personal.

En países como México explica López et al. (2020) un CO inadecuada causa problemas en la gestión de las organizaciones como relaciones laborales negativas entre compañeros de trabajo, bajos niveles de producción por lo que estudios desarrollados han demostrado que una organización en la cual del total de los encuestados el 72% afirma que la comunicación oscila entre baja y moderada esta situación afecta al clima organizacional ya que se encontró que este según 72% del total de los encuestados se encuentra en un nivel bajo.

Para Pedraza (2020) afirma que en México el nivel del CO según el 52.5% de investigados es regular; siendo las dimensiones apoyo, remuneración, y estructura las que presentan los porcentajes más bajos; sin embargo, al analizar la dimensión identidad esta se encuentra en un 64% de los investigados en un nivel alto.

En el Perú según Fernández et al. (2019) encontraron que según el 76.3% de los encuestados el CO es óptimo salvo en la dimensión remuneración en la cual se

encontró que los niveles son bajos; así mismo al analizar la satisfacción del usuario se halló que del total de los encuestados el 64.4% satisfechos con el servicio que prestado por los colaboradores de la institución; se infiere entonces que los adecuados niveles de clima organizacional son beneficiosos para la institución ya que a raíz de ello los usuarios de este servicio en su mayoría se encuentran satisfechos.

El Gobierno Regional Amazonas, según lo observado en los colaboradores de la institución se evidencia que algunos de estos no se encuentran contentos con la remuneración percibida ya que según ellos en muchos casos esto no alcanza para satisfacer sus necesidades básicas; en relación a las políticas de trabajo, procedimientos administrativos, manual de funciones, misión, visión y organigrama de la gerencia algunos de los trabajadores manifestaron desconocerlos ya que en el momento de la inducción y durante el tiempo que laboran no han recibido información al respecto; con respecto a las relaciones laborales entre subalternos y jefes se observó que esta es cordial, ya que aunque existen conflictos laborales estos en algunos casos han sido superados debido a un buen manejo del jefe de área; en relación al apoyo que los colaboradores han solicitado a sus jefes, algunos de estos sí se los han brindado, sin embargo otros según los colaboradores han hecho caso omiso a esta petición; finalmente algunos de los colaboradores manifestaron que si se sienten a gusto trabajando en dicha institución, pero que sí tendrían otras ofertas laborales con mejores prestaciones no dudarían en cambiarse de trabajo.

Por todo lo mencionado se cita como problema general ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?; como problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas -2021?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?, y

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?

La tesis se justifica desde lo teórico ya que se analizó las definiciones teóricas de las variables clima organizacional y satisfacción del cliente, se justifica desde lo metodológico ya que los hallazgos servirán como antecedente para futuros investigadores; se justifica desde lo práctico debido a que los hallazgos ayudaron a formular estrategias para mejorar el clima organizacional; finalmente se justifica desde lo social ya que se ha demostrado que toda mejora en el clima organizacional influenciará en la satisfacción del usuario de la organización investigada.

El objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021; como objetivos específicos: identificar la relación entre el clima organizacional y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021, identificar la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas -2021, identificar la relación entre el clima organizacional y las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021, analizar la relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021, y analizar la relación entre el clima organizacional y la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021

Finalmente se planteó como hipótesis general el clima organizacional si está relacionada con la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021; como hipótesis específicas el clima organizacional sí está relacionado con y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021, el clima organizacional si está relacionado con el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas -2021, el clima organizacional sí está relacionado con las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021, el clima organizacional sí está relacionado con la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021 y el clima organizacional sí está relacionado la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se citó investigaciones a nivel internacional, Según Ortiz et al. (2020) en su investigación no experimental transversal, los resultados indican que el clima organizacional en el sector público es moderado según un 61.3%; y la satisfacción laboral también es media con un 58.3%. Sin embargo, en el sector privado las percepciones son diferentes debido a que existe un alto nivel de variable analizadas con un 59,6% y un 57.8%. Finalmente, también se evidencia que existe una correlación de 0.483 en el sector estatal y 0.512 en el privado.

Según Pantoja et al. (2020) en su investigación localizó que los encuestados en un 75% indica que el clima organización es alto, en relación a la segunda variable los investigadores encontraron que el nivel de esta se encuentra alto con el 34%, en un nivel medio como lo afirman el 39% de los mismos , así mismo según el 27% informó que no ha percibido ningún tipo de violencia laboral; por lo que se concluye que al tener una buen nivel de clima organizacional la presencia de violencia laboral es poca; afirmándose entonces que existe una correlación negativa de - 0.54.

Para Govea & Zúñiga (2020) quienes usaron el tipo de investigación básica, no se realizó la maniobra de ninguna variable, hallaron que el nivel del clima organizacional en el 60% de los colaboradores es alto y el de satisfacción laboral según el 80% es alto; se concluye que entra ambas variables existe una correlación .579; también se correlacionó la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente, obteniéndose que con la supervisión se halló que el índice es de 0.485; con el ambiente físico existe de 0.488; con las prestaciones 0.499, con la motivación intrínseca 0.472 y con el nivel de participación 0.477

Antecedentes a nivel nacional se encuentra Fernández et al. (2019) investigación de tipo de básica, así mismo se realizó el estudio sin realizar la manipulación de ninguna variable y fue una sola vez recolectándose la información mediante el uso de encuestas que se formaron por 55 preguntas para la evaluación del clima organizacional las que fueron tomadas del cuestionario de Litwin y Syinger, para la evaluación de la satisfacción laboral se usó un cuestionario formado por 22 preguntas; la población se conformó por la totalidad de los trabajadores de la organización los que son en número de 312 y la muestra por 125

de ellos, se halló que el nivel del clima organizacional según el 76,3% es alto y que el 64.4% de los encuestados percibe también un nivel alto de satisfacción laboral; también se identificó que existe un índice de 0.582; finalmente se correlacionó la variable clima organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral obteniéndose: con la supervisión, el índice fue de 0,451, con ambiente físico 0.61 y con prestaciones laborales 0,52.

Guerrero y Nieto (2018) la investigación básica de corte analítico ya que buscó determinar la correlación entre las variables investigadas para lo cual usó los instrumentos de Litwin y Syinger, se halló que según el total de los encuestados el 61% indica que el clima organizacional es óptimo y que según el 56 % el nivel de satisfacción laboral es alto, también se encontró que existe una correlación de Pearson de 0.95 demostrándose con ello que el clima organizacional influye en las mejoras de la satisfacción laboral; al revisar el análisis de la relación de la variable clima organizacional con las dimensión de la satisfacción se encontró que la relación con la supervisión tiene un índice de 0.85, con la dimensión ambiente físico 0.89, con prestaciones laborales 0.69, con la motivación intrínseca 0.79 y con la participación 0.89; se concluye que ambas variables se correlacionan; es así que las estrategias aplicadas para mejorar o mantener un nivel óptimo de clima organizacional sí influenciarán en la satisfacción laboral.

Antecedentes de la investigación a nivel local, explica Barboza et al. (2021) en la investigación usó como metodología el enfoque cuantitativo, del tipo correlacional, se encontró que el nivel del clima organizacional es alto en un 44% y el desempeño laboral es regular en un 56% y favorable en un 33%; finalmente se encontró que existe un índice de correlación de 0.73 lo cual significa existe relación entre las variables investigadas.

Por otro lado Constantino y Lozada (2018) en su investigación de diseño no experimental, encontró que el 45% de los encuestados el nivel del clima organizacional es medio y según el 32% el nivel es alto; por otro lado el nivel de la variable satisfacción laboral es el 47% de los encuestados es moderado y según el 30% es bajo; la investigación concluye que existe un índice de correlación de 0.4205 entre ambas variables; finalmente se analizó la correlación entre la variable CO y las dimensiones de la SL: encontrándose que con el nivel de participación el

índice de correlación es 0.482, con la motivación intrínseca es 0.38, con las prestaciones laborales 0.41 y con el ambiente físico 0.39.

Definiciones conceptuales de CO, Según Pantoja et al. (2020) quienes explican que el CO se formó un cúmulo de percepciones y sentimientos que han sido compartidos por todos los colaboradores en función de indicadores como son: relaciones interpersonales, normas de la organización, independencia de la realización de las labores, las retribuciones por las labores prestadas, apoyo mutuo entre los colaboradores, problemas laborales y la sensación de orgullo de trabajar en esa organización; bajo esta amplia definición se evalúa el clima organizacional ya que esta guarda directa relación entre la variable analizada y el comportamiento de los colaboradores.

Según Charry (2018) está considerado como la percepción de los trabajadores sobre el entorno laboral, este se construye sobre las experiencias que adquieren en el desarrollo de las actividades diarias, un clima apropiado trae consigo beneficios como la satisfacción laboral.

Para Govea & Zúñiga (2020) uno de los primeros autores en desarrollar conceptos sobre el tema clima organizacional fue Kurt Lewin, quien estableció que las actividades que se desarrollan en una organización influyen ampliamente en el comportamiento de la persona que allí labora, postteriormente Likert manifiesta que el clima organizacional adecuado depende también de las relaciones laborales positivas que se desarrollen entre los compañeros de trabajo y de estos con sus jefes; posteriormente en el año de 1978 los autores Litwin y Stringer, afirman que la mejor forma de medir el clima organizacional es utilizando nueve dimensiones como son: estructura ya que evalúa las normas y procedimientos; responsabilidad del colaborador en la toma de decisiones; recompensa que obtendrá por desarrollar una excelente labor; retos a cumplir en la organización, relaciones laborales positivas con todo el equipo de trabajo; cooperación mutua entre compañeros y los jefes, conflictos que deberán ser solucionados a la brevedad posible, estándares que implementa la organización como objetivos a cumplir y la identidad que manifiesta sentir cada colaborador por la institución.

Dimensiones de clima organizacional, para la evaluación del clima organizacional se usó las dimensiones presentadas por Litwin y Stringer (1968)

Estructura, según Almirón (2017) en esta dimensión se enmarca las políticas y los procedimientos de la organización que son usados para la realización de los trámites en la organización.

Responsabilidad, para Almirón (2017) se considera en esta dimensión la libertad que presenta el trabajador en la toma de decisiones respecto a la labor que desarrolla, a fin de que el trabajador sea su mismo jefe y no necesite supervisión constante.

Recompensa, según Riveros y Grimaldo (2017) esta dimensión está relacionada con el incentivo que se percibe por el trabajo realizado.

Desafío, también Riveros y Grimaldo (2017) se considera dentro de esta dimensión a los desafíos que propone la institución para ser logrados por el personal a fin de mantener un clima competitivo laboralmente.

Relaciones, para Torres y Espino (2020) esta dimensión se fundamenta en las relaciones laborales respetuosas en los distintos niveles de la institución.

Cooperación para Torres y Espino (2020) está relacionado con el mutuo apoyo, con el espíritu de equipo y solidaridad que debe existir en la institución.

Estándares, explica Vele y Bejarano (2017) esta dimensión se relaciona con los objetivos que propone la organización y que los colaboradores deben alcanzar.

Conflictos, explica Vele y Bejarano (2017) la dimensión guarda relación con los sentimientos que tienen los colaboradores para con sus superiores a fin de que los problemas se resuelvan tan pronto como estos aparezcan.

Identidad para Diaz et al.(2020) es la forma como los colaboradores hacen suyos los objetivos de la organización a fin de poder lograrlos.

Definiciones conceptuales de satisfacción laboral, Para Govea & Zúñiga (2020) todas las organizaciones están obligadas a conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción de sus colaboradores a fin de realizar el diagnóstico situacional que ayudará a identificar la problemática interna que se está desarrollando en la organización y con ello lograr implementar las mejoras correspondientes; se entiende entonces que la satisfacción laboral está íntimamente ligado a la motivación ya sea esta intrínseca o extrínseca, al clima organizacional y a comunicación en todos los niveles de la organización; la satisfacción laboral depende también de factores internos como el número de años que la persona

viene laborado en la organización. A las organizaciones se les dificulta cumplir con todos los requerimientos del personal en tal sentido deben cumplir por lo menos con las necesidades básicas; Maslow identifica cinco niveles de necesidades.

Chiang y Candia (2021) explica la satisfacción laboral está considerada como el estado emocional positivo que presentan los colaboradores como consecuencia de la apreciación que realizan sobre el trabajo que desarrollan y la experiencia que han adquirido.

Chiang y Candia (2021) Las organizaciones realizan estudios de forma permanente de los niveles de la satisfacción laboral ya que el bienestar del personal genera en la empresa incremento de la producción y de la rentabilidad; bajas tasas de rotación de personal y elevado nivel en la calidad de desempeño laboral.

Dimensiones de la satisfacción laboral, consideradas como un conjunto de indicadores que permiten determinar el nivel de bienestar que pueden experimentar cada uno de los colaboradores, los mismos que pueden ser medidos de forma cuantitativa; para esta investigación la evaluación de la variable satisfacción laboral se realizó teniendo en cuenta el cuestionario implementado por Melia y Peiro (1987)

Satisfacción con la supervisión para García et al. (2016) está relacionado a la forma como los jefes realizan la supervisión de la tarea asignada, teniendo en cuenta el número de veces que esta se realiza, el apoyo que el encargado de la supervisión manifiesta al trabajador y la justicia que imparte durante el proceso.

Satisfacción con el ambiente físico, explica García et al. (2016) se relaciona con la limpieza, el orden, la ventilación, iluminación y temperatura del ambiente de trabajo.

Satisfacción con las prestaciones percibidas, según Jara et al. (2018) esta dimensión se refiere a la forma como la organización cumple los acuerdos pactados con los trabajadores en relación a sueldos y oportunidades de crecimiento laboral.

Satisfacción intrínseca del trabajo, según Jara et al. (2018) la dimensión analiza el nivel de satisfacción que el trabajador presenta al realizar las actividades que a él le gusta, haciendo que ello haga obtener las metas propuestas.



Satisfacción con la participación, para Burgos et al. (2018) Está relacionada con el grado de satisfacción que presenta el colaborador ya que al formar parte del equipo de trabajo que toma decisiones de importancia, sintiéndose con ello parte importante de la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Se usó la investigación básica ya que está dirigida a analizar el conocimiento mediante la descripción de las actividades o la relación existente entre ellas (CONCYTEC, 2018)

Según Escudero y Cortez (2018) manifiestan que esta investigación es conocida también como teórica ya que abarca solamente fundamentos teóricos dejando de lado los prácticos.

### **Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, para desarrollar la tesis no se ha realizado la manipulación de ninguna variable (Hernández y Mendoza, 2018).

Según el tiempo en el cual se obtendrá los datos es transversal, ya que la recolección se realizó en una sola oportunidad (Hernández y Mendoza, 2018).

Según el enfoque la investigación es de tipo cuantitativa, el objetivo es analizar una muestra amplia conformada por 260 trabajadores usando para ello el análisis estadístico.

Según el nivel de investigación esta es correlacional, ya que la investigación midió la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, para realizar esto primero se cuantifican las variables y para posteriormente establecer la correlación (Hernández et al., 2014).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Variable independiente: Clima organizacional**

#### **Definición conceptual**

Según Charry (2018) está considerado como la percepción que tienen los trabajadores sobre el entorno laboral, este se construye sobre las experiencias que adquieren en el desarrollo de las actividades diarias, un clima apropiado trae consigo beneficios como la satisfacción laboral.

#### **Definición operacional**

La variable será evaluada en función de las dimensiones: identidad, cooperación, estructura, desafío, responsabilidad, relaciones, estándares, recompensa y conflictos

### **Dimensiones e indicadores**

La investigación posee nueve dimensiones con sus respectivos indicadores: dimensión estructura tiene como indicadores a niveles jerárquicos y procedimientos administrativos; en responsabilidad están: inspección e iniciativa, en recompensa: reconocimiento y sanciones, en desafío están: la toma de decisiones y el riesgo, relaciones se encuentra ambiente de trabajo y relaciones laborales, en cooperación: el rendimiento óptimo y apoyo, estándares: rendimiento y desempeño laboral , en conflictos se tiene a opinión y acuerdos y desavenencias y finalmente en identidad esta empatía y honestidad

### **Escala de medición**

Se usó la escala de Likert

### **3.2.2. Variable dependiente: satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

La satisfacción laboral está considerada como el estado emocional positivo que presentan los colaboradores como consecuencia de la apreciación que realizan sobre el trabajo que desarrollan y la experiencia que han adquirido (Chiang y Candia 2021)

#### **Definición operacional**

Satisfacción laboral que se evaluó en función de las dimensiones como: supervisión, ambiente físico, prestaciones percibidas, intrínseca y participación.

### **Dimensiones e indicadores**

La tesis contiene dimensiones e indicadores como: supervisión cuyos indicadores son relación con el jefe y formas de supervisión; ambiente físico que tiene a la distribución de oficinas y el ambiente de trabajo; prestaciones percibidas: allí se encuentran: remuneración, crecimiento profesional y convenios; intrínseca formada

por realización y metas; finalmente está la participación cuyos indicadores son autonomía y toma de decisiones.

### **Escala de medición**

Se usó la escala tipo de Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población**, esta la conformó los 798 participantes de la sede del Gobierno Regional de Amazonas; cabe señalar que la población son los casos que exhiben tipologías similares (Hernández et al., 2014).

### **Criterios de inclusión**

Los trabajadores que se encuentren en la institución al momento de realizar la recolección de datos para la investigación

### **Criterios de exclusión**

Los colaboradores que se encuentren de vacaciones, descanso médico o que no deseen participar en la investigación

### **Muestra**

Se calculó usando la fórmula estadística de las poblaciones finitas, obteniéndose como resultado 260, es decir que la encuesta se aplicó a ese número de colaboradores; cabe señalar que la muestra se conforma por una porción de la población que reúne las mismas tipologías de esta. (Ñaupas et al.,2018)

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + z^2 * p * q}$$

$z = 1.96$  (Valor de confianza).

$p = 0.5$  (Posibilidad de éxito).

$q = 0.5$  (Posibilidad de fiasco).

$N = 798$  (Población).

$E = 0.05$

De la fórmula se obtuvo que la muestra asciende a 260 trabajadores

### **Muestreo**

Se considera muestreo al procedimiento que se utilizó para seleccionar a los colaboradores a los cuales se les analizó, este proceso se inicia identificando a la población, seleccionando el tipo y método de muestreo que para este caso es el tipo probabilístico de método aleatorio simple ya que todos los colaboradores que forman parte de la investigación tuvieron las mismas posibilidades de participar en ella y con ello se determina la muestra. (Ñaupas et al.,2018)

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis es cada uno de los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas.

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

**Técnica**, para la investigación de las variables clima organizacional y satisfacción del cliente se usó la técnica de la encuesta.

**Instrumento**, para el análisis de ambas variables se utilizó el instrumento denominado cuestionario; está formado por un conjunto de preguntas que se redactan de forma interrogativa y se usan para medir las variables en estudio (López y Sandoval, 2013)

Para evaluar la variables CO se usó el instrumento de Litwin y Stringer (1968) el mismo que comprende cincuenta interrogantes distribuidas entre las dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad; es así que la primera dimensión tiene siete preguntas, la segunda se formó por ocho interrogantes, la tercera compuesta por siete ítems, la cuarta por cuatro incógnitas, la quinta, la sexta y la séptima compuesta por cinco interrogantes cada una, la octava por cuatro ítems y finalmente la novena dimensión construida por cinco ítems. La escala usada fue la ordinal.

Para evaluar la variable SL se usó el cuestionario implementado por Melia y Peiro (1987) formado por 23 interrogantes, distribuido en dimensiones como: supervisión,

ambiente físico, prestaciones percibidas, intrínseca y participación; la primera dimensión consta de seis ítems, la segunda y la tercera de cinco preguntas cada una, la cuarta de cuatro y la quinta dimensión de tres ítems. La escala usada fue la ordinal

Los instrumentos fueron validados por expertos.

**Tabla 1**

*Validación de Expertos*

<b>N°</b>	<b>N°</b>	<b>Nombre del experto</b>	<b>del</b>	<b>Puntuación obtenida</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Especialidad</b>
<b>Clima Organizacional</b>	1	Mera Quezada Dennis Antonio		4.9	Maestro en Psicología Organizacional	Psicólogo
	2	Vidaurre Lozada, Pedro		4.9	Maestría en gestión Pública	Licenciado en Administración
	3	Gálvez Quevedo, Wilmer		4.9	Maestría en gestión Pública	Contador Público
	4	Torres Contreras, Joselito		5.0	Maestría en gestión Pública	Economista
	5	Camacho Alejandría Jorge		5.0	Maestro en Administración de Negocios	Licenciado en Administración
<b>Satisfacción laboral</b>	1	Mera Quezada Dennis Antonio		4.9	Maestro en Psicología Organizacional	Psicólogo

2	Vidaurre Lozada, Pedro	4.8	Maestría en gestión Pública	Licenciado en Administración
3	Gálvez Quevedo, Wilmer	4.9	Maestría en gestión Pública	Contador Público
4	Torres Contreras, Joselito	4.9	Maestría en gestión Pública	Economista
5	Camacho Alejandría Jorge	5.0	Maestro en Administra ción de Negocios	Licenciado en Administración

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Los instrumentos usados para la obtención de los datos fueron validados por expertos, se obtuvo un promedio de 4.94, esto es equivalente a 98.8% de validez.

### Confiabilidad

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	50

Fuente encuesta de la variable clima organizacional

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach de Satisfacción laboral*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	23

Fuente encuesta de la variable satisfacción laboral

Se observa que los coeficientes del Alfa de Cronbach de ambas variables están cerca del valor uno por lo tanto la encuesta es confiable

### **3.5. Procedimientos**

Validación de los expertos a los instrumentos con el que se recolectó la información.

Se solicitó autorización a la institución para aplicar los instrumentos ya validados.

Se recolectó los datos utilizando para ello la encuesta.

Se ingresó los datos al Excel a fin de crear la base de datos, estos fueron exportados al software SPSS Vs .25.

Se realiza la depuración de aquellos datos que están erróneos

Se presentan la información de las variables analizadas en tablas y figuras

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

Se usó el programa el software SPSS versión 25 obteniendo, a base de ello: el Alfa de Cronbach, el análisis demográfico, descriptivo por pregunta función de frecuencias y porcentajes; finalmente se halló el análisis estadístico para identificar las correlaciones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

### **3.7. Aspectos éticos**

La tesis utilizó los siguientes criterios éticos:

Consentimiento informado: los trabajadores mostraron su conformidad con brindar la información, la investigadora les explicó la importancia de la veracidad de los datos

Confidencialidad: se comunicó a los trabajadores que en la investigación se preservará su identidad.

Observación participante: la recolección de los datos se realizó de forma adecuada respetando los horarios de trabajo señalados.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 4**

*Perfil sociodemográfico*

Variables	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	114	43.8%
	Femenino	146	56.2%
Edad	Menos de 25 años	20	7.7%
	25 - 35 años	56	21.5%
	36 - 45 años	88	33.8%
	46 - 55 años	59	22.7%
Estado Civil	56 a más años	37	14.2%
	Casado	75	28.8%
	Soltero	77	29.6%
	Divorciado	59	22.7%
Educación	Conviviente	49	18.8%
	Secundaria	105	40.4%
	Superior técnico	96	36.9%
	Superior Universitario	59	22.7%
Antigüedad	Menos de un año	10	3.8%
	entre 1- 3 años	124	47.7%
	entre 4 - 7 años	86	33.1%
	más de 7 años	40	15.4%

#### **Interpretación**

Se aprecia en la tabla del perfil demográfico que del total de los encuestados un 43.8% son de género masculino y un 56.2% de femenino; en el análisis de la edad se aprecia que un 21.5% se encuentran entre 26 a 35 años; un 33.8% está entre los 36 - 45 años y un 22.7% se encuentra dentro de las edades de 46 – 55 años. Se analizó también la variable estado civil hallándose que un 29.6% es casado, un 28.8% soltero, un 22.7% divorciado y un 18.8% conviviente; también se analizó la variable nivel de instrucción observándose que un 40.4% tiene solo secundaria

completa, un 36.9% posee superior técnica y un 22.7% superior universitaria; finalmente se analizó la variable antigüedad en el lugar de trabajo hallándose que un 47.7% labora allí entre 1 y 3 años, un 33.1% entre 4 y 7 años y un 15.4% más de 7 años.

### **Análisis descriptivo por variable**

**Tabla 5**

*Niveles de la variable clima organizacional*

	Malo		Regular		Bueno	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
Clima organizacional	0	0,0%	26	10,0%	234	90,0%
Estructura	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Responsabilidad	0	0,0%	78	30,0%	182	70,0%
Recompensa	0	0,0%	52	20,0%	208	80,0%
Desafío	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Relaciones	0	0,0%	78	30,0%	182	70,0%
Cooperación	0	0,0%	104	40,0%	156	60,0%
Estándares	0	0,0%	104	40,0%	156	60,0%
Conflicto	0	0,0%	78	30,0%	182	70,0%
Identidad	0	0,0%	104	40,0%	156	60,0%

Se aprecia en la tabla que según el total de los analizados un 90% manifiesta que el nivel de la variable clima organizacional es bueno y un 10% indica que es regular; también se analizó las dimensiones de esta variable hallándose que en estructura el total de los encuestados indican que el nivel es bueno, las dimensiones responsabilidad, relaciones y conflicto presentaron un nivel alto según un 70% de los encuestados y un 30% indicó que estas son regular; en recompensa se obtuvo que un 80% expresa un nivel alto y un 20% dice que es regular, en desafío el 100% de los investigados afirmaron que el nivel de esta dimensión es alto, en cooperación, estándares e identidad un 60% dijeron que el nivel de estas dimensiones son buenas y un 40% indicó que son regulares.

**Tabla 6***Niveles de la variable satisfacción laboral*

	Malo		Regular		Bueno	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Supervisión	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Ambiente Físico	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Prestaciones Percibidas	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Intrínseca	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%
Participación	0	0,0%	0	0,0%	260	100,0%

Se observa en la tabla que en relación a la variable satisfacción laboral y las dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones percibidas, intrínsecas y participación según el total de los encuestados afirmaron que el nivel de todas ellas es bueno.

**Análisis inferencial de las variables****Tabla 7***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima	,129	260	,000	,920	260	,000
Organizacional						
Estructura	,280	260	,000	,730	260	,000
Responsabilidad	,282	260	,000	,852	260	,000
Recompensa	,149	260	,000	,909	260	,000
Desafío	,228	260	,000	,841	260	,000
Relaciones	,147	260	,000	,935	260	,000

Cooperación	,190	260	,000	,864	260	,000
Estándares	,200	260	,000	,829	260	,000
Conflicto	,269	260	,000	,834	260	,000
Identidad	,262	260	,000	,871	260	,000
Satisfacción	,261	260	,000	,834	260	,000
Supervisión	,317	260	,000	,729	260	,000
Participación	,280	260	,000	,770	260	,000
Amb. Físico	,317	260	,000	,729	260	,000
Prestaciones	,257	260	,000	,804	260	,000
Intrínseca	,320	260	,000	,733	260	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para llevar a cabo el análisis de la normalidad se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra analizada se conformó por 260 trabajadores; así mismo se observó que la significancia  $< 0,05$  por lo tanto la distribución no es normal, en tal sentido se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman

**Tabla 8**

*Correlaciones*

	1	2	3	4	5	6	7
Clima organizacional (1)	1.000	,305**	,205**	,474**	,409**	,495**	,354**
Satisfacción laboral (2)		1.000	,927**	,948**	,944**	,944**	,977**
Participación (3)			1.000	,892**	,829**	,862**	,917**
Amb. Físico (4)				1.000	,847**	,996**	,963**
Prestaciones (5)					1.000	,850**	,894**
Intrínseca (6)						1.000	,966**
supervisión (7)							1.000

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

En la tabla se aprecia la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que existe un índice de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.305, esta es una correlación de tipo positiva baja, también aprecia que sig.  $< 0,05$  por

lo que se acepta la hipótesis, es decir que sí existe relación entre las variables analizadas; así mismo se analizó las correlaciones entre la variable clima organizacional y las dimensiones: participación con un índice de 0,205 y con la dimensión supervisión 0,354; siendo estas correlaciones positivas bajas, finalmente al analizar la correlación de la variable con las dimensiones ambiente físico 0,474; prestaciones 0,409; e intrínseca 0,495 la correlación fue positiva moderada.

## **V. DISCUSIÓN**

La investigación tiene como objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas, al utilizar el coeficiente de Rho de Spearman se halló que este es 0.305 por lo que se aceptó la hipótesis general demostrándose la existencia de relación entre las variables investigadas; este hallazgo guarda relación con lo mencionado por Ortiz et al. (2020) ya que afirma que entre estas variables existe una correlación de 0.483; se asemeja a lo afirmado por Fernández et al. (2019) encontraron que según el 76.3% de los encuestados el clima organizacional es óptimo salvo en la dimensión remuneración en la cual se encontró que los niveles son bajos; así mismo al analizar la satisfacción del usuario se halló que del total de los encuestados el 64.4% satisfechos con el servicio prestado por los colaboradores de la institución; se infiere entonces que los adecuados niveles de clima organizacional son beneficiosos para la institución ya que a razón de ello los usuarios de este servicio en su mayoría se encuentran satisfechos; también guarda relación con lo dicho por Paredes et al. (2021) quienes afirman que las adecuadas relaciones interpersonales generan entre los compañeros de labores adecuados niveles de trabajo en equipo, teniendo esto influencia en el desempeño y la satisfacción laboral adecuado logrando con ello los objetivos organizacionales; también se relaciona con lo afirmado por Paredes et al., (2021) el eficiente desempeño de las organizaciones está relacionados con muchos factores uno de ellos son los niveles adecuados de clima organizacional y para lograr esto se debe llevar a cabo de forma efectiva los procedimientos administrativos y operativos en la organización.

En el análisis del primer objetivo que fue identificar la relación entre el clima organizacional y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas se halló que el índice de correlación fue de 0,354 por lo que se demuestra que existe relación entre la dimensión y variable analizada, esto guarda relación con lo mencionado por Govea & Zúñiga (2020) quienes afirmaron que el coeficiente de relación entre la dimensión supervisión se relaciona con la variable clima organizacional en un 0,485; también García et al. (2016) el clima organizacional está relacionado a la forma como los jefes realizan la supervisión de la tarea asignada, teniendo en cuenta el número de veces que esta se realiza, el apoyo que el encargado de la supervisión manifiesta al trabajador y la justicia que imparte durante el proceso.

Se analizó la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas siendo esta de 0,474 por lo que se afirma que existe relación entre los ítems analizados, esto se asemeja a lo mencionado por García et al. (2016) quienes mencionan: la limpieza, el orden, la ventilación, iluminación y temperatura del ambiente de trabajo ayuda a la existencia de la satisfacción laboral y mejoran el clima organizacional, también se asemeja a lo mencionado por Chiang y Candia (2021) explica la satisfacción laboral está considerada como el estado emocional positivo que presentan los colaboradores como consecuencia de la apreciación que realizan sobre el trabajo que desarrollan y la experiencia que han adquirido; también se relaciona con lo mencionado por Vega y Romero (2021) El clima organizacional ya sea este positivo o negativo se ve afectado por la cultura organizacional y ambos influyen en la satisfacción laboral; por lo que es de primera necesidad en las organizaciones realizar estudios acerca de los horizontes: clima organizacional y de satisfacción laboral a fin de tener una gestión efectiva en las organizaciones en factores como niveles adecuados de productividad, bajos niveles de ausentismos y bajos niveles de rotación de personal.

En el tercer objetivo específico fue identificar la relación entre el clima organizacional y las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas hallándose que el coeficiente de correlación fue de 0,409 esto se parece a lo mencionado por Constantino y Lozada (2018) quien afirma la

existencia de una correlación 0,401 entre los puntos analizados; el hallazgo también se asemeja a Vega y Romero (2021) El clima organizacional ya sea este positivo o negativo se ve afectado por la cultura organizacional y ambos influyen en la satisfacción laboral, cabe señalar que las prestaciones forman parte de la última variable mencionada; este hallazgo también guarda relación con lo dicho por Pantoja et al. (2020) quienes explican que el CO se formó un cúmulo de percepciones y sentimientos que han sido compartidos por todos los colaboradores en función de indicadores como son: relaciones interpersonales, normas de la organización, independencia de la realización de las labores, las retribuciones por las labores prestadas, apoyo mutuo entre los colaboradores, problemas laborales y la sensación de orgullo de trabajar en esa organización; bajo esta amplia definición se evalúa el clima organizacional ya que esta guarda directa relación entre la variable analizada y el comportamiento de los colaboradores.

Se analizó también la relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas siendo el coeficiente de correlación de 0,495 por lo que se afirma que existe relación entre los puntos mencionados; este hallazgo se parece a lo afirmado por Constantino y Lozada (2018) quien también encontró relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca siendo esta de 0.38, se relaciona también con lo mencionado por Charry (2018) quien considera como la percepción de los trabajadores sobre el entorno laboral, este se construye sobre las experiencias que adquieren en el desarrollo de las actividades diarias, un clima apropiado trae consigo beneficios como la satisfacción laboral.

Finalmente se investigó la relación entre el clima organizacional y la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas siendo este el índice de correlación más alto ya que fue de 0,495; este hallazgo se parece a lo indicado por Burgos et al. (2018) quien menciona que el clima organizacional se relaciona con el grado de satisfacción que presenta el colaborador ya que al formar parte del equipo de trabajo que toma decisiones de importancia, sintiéndose con ello parte importante de la organización; los hallazgos se parecen también a lo dicho por Govea & Zúñiga (2020) uno de los primeros autores en desarrollar conceptos sobre el tema clima organizacional fue Kurt Lewin, quien estableció que las

actividades que se desarrollan en una organización influyen ampliamente en el comportamiento de la persona que allí labora, postreramente Likert manifiesta que el clima organizacional adecuado depende también de las relaciones laborales positivas que se desarrollan entre los compañeros de trabajo y estos con sus jefes; se asemeja también a lo mencionado por Almirón (2017) se considera en esta dimensión la libertad que presenta el trabajador en la toma de decisiones respecto a la labor que desarrolla, a fin de que el trabajador sea su mismo jefe y no necesite supervisión constante.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se aprecia la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que existe un índice de correlación de 0.305, también se observa que sig. < 0,05 por lo que se acepta la hipótesis, cabe señalar que los trabajadores de la institución perciben un clima organizacional bueno en sus distintas dimensiones analizadas siendo estos factores los que están influenciando en la satisfacción en el trabajo que están presentando los trabajadores ya que esta también es percibida por ellos como buena.
- 6.2. Al realizar el análisis de correlación entre el clima organizacional y la dimensión participación se halló que el índice es de 0,205; esto demuestra que el ambiente laboral en el que se está desarrollando las actividades de la institución está favoreciendo la participación de los trabajadores.
- 6.3. En el análisis de la variable independiente con la dimensión supervisión el coeficiente fue de 0,354; es decir que los jefes están llevando a cabo una supervisión positiva que está ayudando a construir la satisfacción en los trabajadores.
- 6.4. Al relacionar clima organizacional con la dimensión ambiente físico el coeficiente fue de 0,474, esto da porque la infraestructura, ambientes, ventilación e iluminación de la institución favorecen la satisfacción laboral de los trabajadores.
- 6.5. En el análisis de la variable independiente con la dimensión prestaciones se identificó un índice de 0,409; el trabajador percibe que la labor realizada está siendo compensada adecuadamente y además manifiesta que ha tenido oportunidades de crecimiento laboral.
- 6.6. Al realizar el análisis de correlación entre el clima organizacional y la dimensión intrínseca el índice encontrado fue de 0,495; esto debido a que el colaborador siente que forma parte importante del logro de los objetivos organizacionales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A la gerencia de Gobierno Regional de Amazonas se le recomienda diseñar e implementar talleres de clima organizacional en relación a responsabilidad, cooperación, estándares, conflicto labores e identidad fin de seguir manteniendo los niveles óptimos en esta variable.
- 7.2. A la gerencia de Gobierno Regional de Amazonas se le recomienda realizar evaluación del CO y de la SL por lo menos dos veces al año a fin de identificar posibles variaciones en el nivel óptimo hallado e implementar a partir de ello las mejoras pertinentes.
- 7.3. A la gerencia de Gobierno Regional de Amazonas se le recomienda implementar talleres de empowerment y coach con la finalidad de tener gerente líderes y trabajadores empoderados lo que ayudará a mantener la satisfacción laboral hallada.
- 7.4. A la gerencia de Gobierno Regional de Amazonas se le recomienda implementar estrategias que ayuden a mantener en niveles óptimos la dimensión participación e intrínseca.
- 7.5. A la gerencia de Gobierno Regional de Amazonas se le recomienda implementar el plan de incentivos laborales teniendo en cuenta las limitaciones de las instituciones públicas

## REFERENCIAS

- Almirón, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8798>
- Barboza, S., Rivera, R., y Peralta, Y. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén*. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Burgos, R, Anaya V., Núñez, R. et al. (2018) *Relación y diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral*. *Rev Elec Psic Izt.*;21(2):399-416. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2018/epi182b.pdf>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Recuperado en 25 de julio de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).
- Chiang, M.& Candia, F. (2021). *Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales*. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Constantino, I. y Lozada, L. (2018). *El clima organizacional en la CRAC Raíz y su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5545>.
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica*. 978-9942-24-092-7: Universidad Técnica de Machala.<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Fernández, D., Revilla, M. Kolevic, L. Cabrejos, I, Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. y Mamani, V. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. *An Fac med [Internet]*. 30 de junio de 2019 [citado 25 de julio de 2021];80(2):188-92.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/15745>.

García, Y. Martínez, M., Gutiérrez, G. y Rivera, M. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos hospitales públicos*. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Ciencias\\_de\\_la\\_Salud/vol3\\_num8/Revista\\_Ciencias\\_de\\_la\\_Salud\\_V3\\_N8\\_6.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Ciencias_de_la_Salud/vol3_num8/Revista_Ciencias_de_la_Salud_V3_N8_6.pdf).

Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). *The organizatiol climate as a factor in the job satisfaction of a service company*. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. Recuperado en 25 de julio de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&tlng=es).

Guerrero, E. y Nieto, N. (2018). El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el hospital Cayetano Heredia. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1824>.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta- edicion.compressed.pdf>

Hernández, R. y Mendoza Ch. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Jara, Z. y Haro, M. (2018). *Study of job satisfaction in satisfaction in hierarchical levels in a Sector Public Health*. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2960>

López, N. y Sandoval, I. (2013). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. [https://pics.unison.mx/wpcontent/uploads/2013/10/1\\_Metodos\\_y\\_tecnicas\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa.pdf](https://pics.unison.mx/wpcontent/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf).

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U - Carrera 27 # 27-43: 978-958-762-876-0. e

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

Ortiz, Z., Antonietti, L., Capriati, A., Ramos, S., Romero, M., Mariani, J., Ortiz, F. y Pecheny, M. (2020). *Preocupaciones y demandas frente a COVID-19*. <http://www.scielo.org.ar/pdf/medba/v80s3/v80s3a03.pdf>.

Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, Ch. y Matabanchoy, S. (2020). *Relationship between organizational climate and workplace violence in public university officials*. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>.

Paredes, D., Ibarra, L. y Moreno, Z. (2020). *Management skills and organizational climate in small and medium enterprises* Daniel. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109006>.

Pedraza, N. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. México: 10.15446/innovar. v30n76.85191.

Riveros, P. y Grimaldo, M. (2017). *Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima*. <http://dx.doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>.

Sotelo, J. y Figueroa, E (2017) *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior* RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, vol. 8, núm.15, Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente A.C. Guadalajara, México <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006021>

Torres, E. y Espino, A. (2020). *Perception of the organizational climate of the workers*. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3972>.

Vega, M. y Romero, F. (2021). *Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction. A model of structural equations*. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000100014](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000100014).

Vele, X. y Bejarano, J. (2017). Relationship between the Organizational Climate and Labor Satisfaction of the workers in the Particular Adventist Education Unit of Ecuador, <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i1.768>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Análisis descriptivo por pregunta de la variable clima organizacional

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Medi a	SD	
	frecu encia	%	Frecu encia	%	frecu encia	%	frecuen cia	%	frecue ncia	%			
<b>Estructura</b>													
p1	En esta institución está claro que las tareas están bien y organizadas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	4.60	0.491
p2	En esta organización siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	182	70.0%	4.70	0.459
p3	En esta institución está claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno	0	0.0%	0	0.0%	26	10.0%	0	0.0%	234	90.0%	4.80	0.601
p4	En esta institución es necesario permiso para hacer cada cosa	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	4.60	0.491
p5	Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir	0	0.0%	26	10.0%	26	10.0%	52	20.0%	156	60.0%	4.30	1.007
p6	En esta organización trabajamos de forma clara y planificada	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	26	10.0%	156	60.0%	4.30	0.902
p7	En las labores que me desempeño, sé exactamente quién es mi jefe.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	26	10.0%	234	90.0%	4.90	0.301
<b>Responsabilidad</b>													
p8	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	182	70.0%	78	30.0%	4.30	0.459
p9	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	78	30.0%	104	40.0%	4.10	0.832
p10	Los jefes prefieren que, si se hace bien las, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	0	0.0%	0	0.0%	52	20.0%	104	40.0%	104	40.0%	4.20	0.750
p11	Los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	0	0.0%	0	0.0%	52	20.0%	130	50.0%	78	30.0%	4.10	0.701





## Relaciones

p27	Entre el personal de la institución predomina un ambiente de amistad.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	104	40.0%	78	30.0%	4.00	0.776
p28	La institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	52	20.0%	104	40.0%	4.00	0.896
p29	En la institución es fácil tener amigos.	0	0.0%	26	10.0%	52	20.0%	130	50.0%	52	20.0%	3.80	0.873
p30	En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	78	30.0%	104	40.0%	4.10	0.832
p31	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.	0	0.0%	26	10.0%	52	20.0%	156	60.0%	26	10.0%	3.70	0.783

## Cooperación

p32	En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	52	20.0%	104	40.0%	4.00	0.896
p33	En la institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.	0	0.0%	0	0.0%	130	50.0%	26	10.0%	104	40.0%	3.90	0.945
p34	En esta institución existe mucha confianza entre superior y subordinado.	0	0.0%	0	0.0%	130	50.0%	26	10.0%	104	40.0%	3.90	0.945
p35	La institución muestra interés por las personas, sus problemas e inquietudes.	0	0.0%	0	0.0%	130	50.0%	52	20.0%	78	30.0%	3.80	0.873
p36	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	130	50.0%	26	10.0%	3.70	0.642

## Estándares

p37	En la institución se exige un rendimiento muy bueno en el trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	78	30.0%	104	40.0%	4.10	0.832
p38	Para la administración de esta institución toda tarea puede ser mejor hecha.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	26	10.0%	130	50.0%	4.10	0.945
p39	Mi jefe continuamente insiste que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	52	20.0%	104	40.0%	4.00	0.896
p40	La institución mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	0	0.0%	0	0.0%	130	50.0%	26	10.0%	104	40.0%	3.90	0.945
p41	En la institución se valoran más las características personales del trabajador que su	0	0.0%	0	0.0%	156	60.0%	26	10.0%	78	30.0%	3.70	0.902

rendimiento en el trabajo.

## Conflictos

	En la institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	52	20.0%	156	60.0%	52	20.0%	4.00	0.634
p42	La mejor manera de dar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	130	50.0%	52	20.0%	3.90	0.701
p43	La dirección considera que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	130	50.0%	52	20.0%	3.90	0.701
p44	En la institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	0	0.0%	0	0.0%	52	20.0%	156	60.0%	52	20.0%	4.00	0.634
p45													
	<b>Identidad</b>												
p46	En la institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	156	60.0%	26	10.0%	3.80	0.601
p47	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	0	0.0%	3.60	0.491
p48	Soy miembro de un equipo que funciona bien.	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	182	70.0%	0	0.0%	3.70	0.459
p49	Existe lealtad hacia la institución.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	130	50.0%	26	10.0%	3.70	0.642
p50	En la institución las personas están preocupadas de sus propios intereses.	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	0	0.0%	3.60	0.491

## Análisis descriptivo por pregunta de la variable satisfacción laboral

	Bastante insatisfecho		Algo insatisfecho		Indiferente		Algo satisfecho		Bastante satisfecho		Media	SD
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
<b>Supervisión</b>												
p1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	182	70.0%	4.70	0.459
p2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	156	60.0%	104	40.0%	4.40	0.491
p3	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	130	50.0%	130	50.0%	4.50	0.501
p4	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	4.60	0.491
p5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	182	70.0%	4.70	0.459
p6	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	156	60.0%	104	40.0%	4.40	0.491
<b>Ambiente Físico</b>												
p7	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	4.60	0.491
p8	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	182	70.0%	4.70	0.459
p9	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	156	60.0%	104	40.0%	4.40	0.491
p10	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	130	50.0%	130	50.0%	4.50	0.501
p11	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	104	40.0%	156	60.0%	4.60	0.491
<b>Prestaciones</b>												
p12	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	78	30.0%	182	70.0%	4.70	0.459
p13	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	156	60.0%	104	40.0%	4.40	0.491

	que le ofrece la Institución.									
p1 4	Las oportunidades de promoción que tiene.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	130 50.0%	130 50.0%	4.50	0.501		
p1 5	El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	104 40.0%	156 60.0%	4.60	0.491		
p1 6	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	78 30.0%	182 70.0%	4.70	0.459		
	<b>Intrínsecas</b>									
p1 7	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	130 50.0%	130 50.0%	4.50	0.501		
p1 8	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	104 40.0%	156 60.0%	4.60	0.491		
p1 9	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	78 30.0%	182 70.0%	4.70	0.459		
p2 0	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	156 60.0%	104 40.0%	4.40	0.491		
	<b>Participación</b>									
p2 1	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	104 40.0%	156 60.0%	4.60	0.491		
p2 2	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	78 30.0%	182 70.0%	4.70	0.459		

p2 3	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	156 60.0%	104 40.0%	4.40	0.491
---------	---	--------	--------	--------	-----------	-----------	------	-------

---

## Anexo 2

### Autorización de investigación

	
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"	
ORIGEN: 2019-2021-EAN-EGE-UCV-TPE	
S/EL GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS	
Mención :	DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN Pedro Huamán Soplin
ASUNTO :	Ejecución de Proyecto de Tesis
Fecha :	Tarapoto, 29 de enero del 2021

Escaneado con CamScanner

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente a nombre de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, y a través de la presente solicitarle se le permita a nuestra estudiante **Aleida Saucedo Portocarrero**, con DNI número 46345836, con código de matrícula 3902671471, ejecutar su Proyecto de Tesis denominada: "Clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021", con la intención que pueda obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo; la presente actividad es para que realice encuestas a funcionarios y trabajadores de nuestra institución pública, dicha acción es con fines solamente académicos.

Me despido agradeciendo la atención a la presente y deseándole éxitos en su gestión. Atentamente;

**Alberto Escalante Torres**  
Coordinador de la Escuela Profesional de Administración  
UCV TARAPOTO

TARAPOTO  
Carrera Municipal Norte  
Urbanización Industrial Tarapoto s/n. 05  
Tel: (054) 510 220 Anexo 1.100

## Anexo 3

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Chachapoyas, 30 de Abril 2021

OFICIO N° 421-2021-G.R.AMAZONAS/GRAD

Sr.  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS  
SEDE - TARAPOTO

ATENCIÓN: Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Coordinador de la Escuela Profesional de Administración

ASUNTO: AUTORIZA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS

REF. a) OFICIO N°59-2021-EPA-FCE-UCV-TPP

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia a) con respecto al Proyecto de Tesis denominado: "Clima Organizacional para Mejorar la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021", de la estudiante Aleida Saucedo Portocarrero, con DNI número 46345036, con código de matrícula 7002671471, informarle que se le autoriza para realizar dicho trabajo de investigación.

Atentamente.

  
GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
Mg. PEDRO SEGUNDO HUAMAN SORLIN  
Director

GRA - AMAZONAS  
DOC: 2241557  
EXP. N. 1154681

ESCAHEAUU UUII UATISUÁ



## Anexo 4

### Carta a los expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Mera Quezada Dennis Antonio  
Consultoría E & D Asociados SRL – Director de Recursos Humanos

Tarapoto, 02 Julio de 2021

Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas -2021*, a fin de optar el grado de: *Licenciado en Administración*

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de unos cuestionarios denominados: *"Cuestionario sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral"*; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de *"Juicio de expertos"*.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Saucedo Portocarrero, Aleida

DNI 46345036

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Tarapoto, 02 Julio de 2021

Lozada Vidaurre, Pedro Enrique  
Municipalidad distrital Las Pirias - jefe de la unidad formuladora

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas -2021*, a fin de optar el grado de: *Licenciado en Administración*

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de unos cuestionarios denominados: *"Cuestionario sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral"*; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de *"Juicio de expertos"*.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

  
.....  
Saucedo Portocarrero, Aleida

DNI 46345036

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Tarapoto, 02 Julio de 2021

Gálvez Quevedo Wilmer  
Gerencia Sub Regional Jaén - jefe de la Unidad de Patrimonio  
Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas -2021, a fin de optar el grado de: Licenciado en Administración

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de unos cuestionarios denominados: "Cuestionario sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Saucedo Portocarrero, Aleida

DNI 46345036

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Tarapoto, 02 Julio de 2021

Tomas Contreras, Josefito  
Gerencia Sub Regional Jaén  
Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas -2021, a fin de optar el grado de: Licenciado en Administración

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de unos cuestionarios denominados: "Cuestionario sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Saucedo Portocarrero, Aleida

DNI 46345036

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 02 Julio de 2021

Camacho Alejandría, Jorge Luis  
Banco Scotiabank – Asesor de Negocios  
Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas -2021, a fin de optar el grado de: Licenciado en Administración

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de unos cuestionarios denominados: "Cuestionario sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Saucedo Portocarrero, Aleida

DNI 46345036

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

## Anexo 5 Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Apellidos y nombres del experto: Mera Quezada Dennis Antonio  
Institución donde labora : Consultoría E & D Asociados SRL – Director de Recursos Humanos.  
Especialidad : Maestro en Psicología Organizacional  
Instrumento de evaluación : Clima Organizacional  
Autor (s) del Instrumento (s): Litwin y Stringer.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de Julio de 2021

Dennis A. Mera Quezada  
Psicólogo  
C.P.S. N° 14167

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Mera Quezada Dennis Antonio  
 Institución donde labora : Consultoría E & D Asociados SRL – Director de Recursos Humanos.  
 Especialidad : Maestro en Psicología Organizacional  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del Instrumento (s): Mera y Peiro

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de Julio de 2021



Dennis A. Mera Quezada  
 PSICÓLOGO  
 C.P.P. Nº 19167

Sello personal y firma



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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Lozada Vidaurre, Pedro Enrique  
 Institución donde labora : Municipalidad distrital Las Piritas - jefe de la unidad formuladora  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s): Litwin y Stringer

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>49</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACION

4.9

  
 Lic. Pedro Enrique Lozada Vidaurre  
 C.A.B. Nº 35765

Tarapoto, 01 de julio de 2021



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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Lozada Vidaurre, Pedro Enrique  
 Institución donde labora : Municipalidad distrital Las Pirlas - jefe de la unidad formuladora  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del Instrumento (s): Mella y Pelro

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

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

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 01 de julio de 2021



**Mg. Pedro Enrique Lozada Vidaurre**  
 D.L.N. 85785

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

Apellidos y nombres del experto: Gálvez Quevedo Wilmer

Institución donde labora : Gerencia Sub Regional Jaén - jefe de la Unidad de Patrimonio.

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Clima Organizacional

Autor (s) del instrumento (s): Litwin y Stringer

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9



Mr. Wilmer Gálvez Quevedo  
CONTADOR PÚBLICO  
MAT 1382

Tarapoto, 01 de julio de 2021



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gálvez Quevedo Wilmer

Institución donde labora : Gerencia Sub Regional Jaén - jefe de la Unidad de Patrimonio.

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Satisfacción Laboral

Autor (s) del instrumento (s): Mella y Peiro

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

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

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9



Mr. Wilmer Gálvez Quevedo  
CONTADOR PÚBLICO  
MAY 1983

Tarapoto, 01 de julio de 2021



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

Apellidos y nombres del experto: Torres Contreras, Joselito

Institución donde labora : Gerencia Sub Regional Jaén

Especialidad : Maestría en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Clima Organizacional

Autor (s) del Instrumento (s): Litwin y Stringer

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Moyobamba, 01 de Julio de 2021

  
 Mg. Joselito Torres Contreras  
 Sello personal y firma

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

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Torres Contreras, Joselito  
 Institución donde labora : Gerencia Sub Regional Jaén  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del Instrumento (s): Mella y Petro

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>49</b>

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de Julio de 2021



Mg. Joselito Torres Contreras  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Camacho Alejandra, Jorge Luis

Institución donde labora : Banco Scotiabank

Especialidad : Maestro en Administración de Negocios

Instrumento de evaluación : Clima Organizacional

Autor (s) del Instrumento (s): Litwin y Stringer

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

3.0

Tarapoto, 01 de Julio de 2021

  
 Mag. Jorge Luis Camacho Alejandra  
 LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CLA . Nº 08616



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Camacho Alejandra, Jorge Luis  
 Institución donde labora : Banco Scotiabank  
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del Instrumento (s): Mella y Petro

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

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

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de Julio de 2021

  
 Mag. Jorge Luis Camacho Alejandra  
 LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CLA . N° 08616

## Anexo 6. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición	Técnica Instrumento
<b>Variable independiente</b>	Según Charry (2018) está considerado como la percepción que tienen los trabajadores sobre el entorno laboral, este se construye sobre las experiencias que adquieren en el desarrollo de las actividades diarias, un clima apropiado trae consigo beneficios como la satisfacción laboral.	La variable será evaluada en funciones de las dimensiones: identidad, cooperación, estructura, desafío, responsabilidad, relaciones, estándares, recompensa y conflictos	identidad	Empatía y honestidad	Ordinal	Encuesta Cuestionario
			cooperación	Rendimiento óptimo y apoyo		
			estructura	Niveles jerárquicos y procedimientos administrativos		
			desafío	Toma de decisiones y riesgo		
			responsabilidad	Inspección e iniciativa		
			Relaciones	Ambiente de trabajo y relaciones laborales		
			estándares	Rendimiento y desempeño		
			recompensa	Reconocimiento y sanciones		
<b>Variable dependiente</b> <b>Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral está considerada como el estado emocional positivo que presentan los colaboradores como consecuencia de la apreciación que realizan sobre el trabajo que desarrollan y la experiencia que han adquirido (Chiang y Candia 2021)	Satisfacción laboral se evaluó en función de las dimensiones como: supervisión, ambiente físico, prestaciones percibidas, intrínseca y participación.	Supervisión	Relación con el jefe y formas de supervisión	Ordinal	Cuestionario
			Ambiente físico	Distribución de oficinas y el ambiente de trabajo		
			Prestaciones percibidas	Remuneración, crecimiento profesional y convenios		
			Intrínsecas	Realización y metas		
			Participación	Autonomía y toma de decisiones		



## Anexo 7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?;</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas -2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?, y</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre el clima organizacional y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021,</p> <p>Identificar la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas -2021,</p> <p>Identificar la relación entre el clima organizacional y las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021,</p> <p>Analizar la relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021</p> <p>Analizar la relación entre el clima organizacional y la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El clima organizacional si está relacionada con la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El clima organizacional sí está relacionado con y la supervisión de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021,</p> <p>El clima organizacional sí está relacionado con el ambiente físico del Gobierno Regional de Amazonas -2021,</p> <p>El clima organizacional sí está relacionado con las prestaciones obtenidas por los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021,</p> <p>El clima organizacional sí está relacionado con la motivación intrínseca de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021</p> <p>El clima organizacional sí está relacionado con la participación de los colaboradores del Gobierno Regional de Amazonas -2021.</p>	<p><b>Clima organizacional</b></p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p>	<p><b>Identidad</b></p> <p><b>cooperación</b></p> <p><b>estructura</b></p> <p><b>desafío</b></p> <p><b>responsabilidad</b></p> <p><b>Relaciones</b></p> <p><b>estándares</b></p> <p><b>recompensa</b></p> <p><b>conflictos</b></p> <p>Relación con el jefe y formas de supervisión</p> <p>Distribución de oficinas y el ambiente de trabajo</p> <p>Remuneración, crecimiento profesional y convenios</p> <p>Realización y metas</p> <p>Autonomía y toma de decisiones</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Población</b></p> <p>798 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>260 trabajadores</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Probabilístico</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>




## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ TARRILLO JOSE JOEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO filial Tarapoto, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis Titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS - 2021”, del autor ALEIDA SAUCEDO PORTOCARRERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Tarapoto, 15 de Setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: CRUZ TARRILLO, JOSE JOEL	
DNI 45431471	Firma 
ORCID 0000-0002-6372-5055	