



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de  
un Gobierno Regional del Perú**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sanchez Carrasco, Anita Elva (ORCID: 0000-0001-6724-1747)

**ASESORA:**

Dra. De Los Santos Exebio, María Isabel (ORCID: 0000-0003-2096-7369)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Al señor todo poderoso, que por medio de sus preceptos guía mi camino durante el sendero de mi vida. A mi hija y nieto por ser fuente de mi inspiración que me han ayudado a lograr conseguir este objetivo planeado.

### **Agradecimiento**

A mi familia, por su apoyo desinteresado y darme su aliento en los momentos más difíciles de mi vida. A la Dra. María Isabel De Los Santos Exebio, por compartir sus conocimientos, los mismos que fueron de mucha importancia para la culminación de la presente investigación.

## Índice de contenido

|   |     |
|---|-----|
| Carátula.....   | i   |
| Dedicatoria .....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                      | iii |
| Índice de contenido.....                                  | iv  |
| Índice de tablas .....                                    | v   |
| Índice de figuras .....                                   | v   |
| Resumen.....  | vi  |
| Abstract.....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 01  |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                    | 04  |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 14  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                  | 14  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                  | 14  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                   | 15  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16  |
| 3.5. Procedimientos.....                                  | 18  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                     | 19  |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                 | 19  |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 20  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 32  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 38  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 39  |
| REFERENCIAS.....  | 40  |
| ANEXOS.....   | 45  |

### **Índice de tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Validez de expertos.....   | 17 |
| Tabla 2 Rango de alfa de Cronbach.....   | 17 |
| Tabla 3 Confiabilidad de instrumento.....                                      | 18 |
| Tabla 4 Nivel de la variable clima institucional.....                          | 20 |
| Tabla 5 Niveles de las dimensiones de la primera variable.....                 | 21 |
| Tabla 6 Nivel de la variable satisfacción laboral.....                         | 23 |
| Tabla 7 Niveles de las dimensiones de la segunda variable.....                 | 24 |
| Tabla 8 Pruebas de normalidad.....   | 26 |
| Tabla 9 Correlación entre el clima institucional y satisfacción laboral.....   | 27 |
| Tabla 10 Correlación entre liderazgo y satisfacción laboral.....               | 28 |
| Tabla 11 Correlación entre cultura institucional y satisfacción laboral.....   | 29 |
| Tabla 12 Correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral.. | 30 |
| Tabla 13 Correlación entre comunicación y satisfacción laboral.....            | 31 |

### **Índice de figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Diseño de la investigación correlacional..... | 14 |
|--|----|

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. La metodología fue del tipo básica, con enfoque cuantitativo, del tipo no experimental, transversal, descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 60 trabajadores y la muestra lo constituyó la misma cantidad, siendo una muestra no probabilística. La técnica para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados indican que sí existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, con un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,979$ ); entre ambas variables, el cual refiere una correlación positiva muy fuerte, además estadísticamente es significativa siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor clima institucional, mayor es la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima institucional, satisfacción laboral y entorno laboral.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the institutional climate and job satisfaction in the workers of a Regional Government of Peru. The methodology was of the basic type, with a quantitative approach, of the non-experimental, transversal, descriptive correlational type, the population was made up of 60 workers and the sample was made up of the same amount, being a non-probabilistic sample. The technique to collect the data was the survey and the instrument, the questionnaire. The results indicate that there is a direct relationship between the institutional climate and job satisfaction in the workers of a Regional Government of Peru, with a Spearman correlation coefficient ( $\rho = 0.979$ ); between both variables, which refers to a very strong positive correlation, in addition statistically it is significant being the value of  $p = 0.000 < 0.01$ , with which the research hypothesis is corroborated: there is a direct relationship between the institutional climate and job satisfaction in the workers of a Regional Government of Peru, so that the null hypothesis is rejected. This indicates that the relationship is direct, in this sense it is stated that: the greater the institutional climate, the greater the job satisfaction.

**Keywords:** Institutional climate, job satisfaction and work environment.

## I. INTRODUCCIÓN

La temática abordada en este estudio, tiene mucha relevancia en el progreso de las instituciones y su eficiente conducción determinará el progreso o fracaso de las mismas. Tanto clima institucional como satisfacción laboral han adoptado diferentes modificaciones en su diseño y esto por el vertiginoso cambio que vienen atravesando las instituciones con el objetivo de ir mejorando el trabajo laboral tradicional, que además va en la búsqueda de entender los nuevos problemas actuales que se producen a causa de la globalización. Asimismo, la aparición de la pandemia ha cambiado los estereotipos de trabajo en las instituciones, es por ello la necesidad de adoptar medidas que permitan dar sostenibilidad al trabajo realizado (Pedraza Melo, 2020).

El clima institucional es un tema que no es abordado como un indicador de mucha importancia en las instituciones privadas y públicas del estado peruano, sobre todo en estas últimas. A diferencia de países como el continente europeo, que han entendido que el ambiente de trabajo debe ser el propicio para la ejecución de las laborales cotidianas, ya que de ello depende que los empleados se desenvuelvan en óptimas condiciones, lo que incrementaría su productividad y mejoraría los resultados de las instituciones (Work 2018). De otro lado, tenemos la satisfacción laboral, un tema complicado de explicar y esto porque al parecer no es tratado con suficiente responsabilidad en las entidades, es más, existen un sin número de quejas en instituciones como la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en todas sus sedes, la cual recoge una problemática nacional, donde se vislumbra esa incomodidad de las personas que han accedido a un contrato laboral y más aún de aquellos que ni siquiera cuentan con uno. Generando una insatisfacción laboral que hasta la actualidad viene percibiéndose, incluso con más ahínco en las instituciones del aparato estatal que se encuentran en todos los departamentos del Perú (Torcoroma et. Al. 2017).

El servicio que presta el estado es deficiente incluso, debido al surgimiento de la pandemia se ha traído a flote problemáticas de carácter nacional, como el sistema de salud arcaico, frágiles servicios tecnológicos, sistema burocrático en papeles, retraso en la política de modernización del estado.

En cambio, las empresas privadas sí han implementado estrategias de



mejora en el interior de las mismas, con la finalidad de optimizar el ambiente de trabajado y así el trabajador se sienta a gusto y preste un servicio óptimo, donde los resultados son reflejados en el incremento de la productividad y mejor disposición para la prestación de sus servicios laborales.

La presente investigación tiene como escenario un Gobierno Regional del Perú, el cual es un organismo público descentralizado. Actualmente, debido a la coyuntura actual existen deficiencias en cuanto a clima institucional se refiere y esto viene afectando la satisfacción laboral que perciben los trabajadores que laboran en dicha entidad (Bermúdez et. Al., 2015).

Un Gobierno Regional del Perú cuenta con personal de vigilancia, limpieza, administrativos, funcionarios y directivos; las labores son muy especializadas y constantes, sin embargo, en el interior del gobierno en mención, se puede notar que existen deficiencias que no favorecen un óptimo clima institucional, pues se a simple vista, se puede notar una falta de comunicación entre trabajadores y jefaturas, condiciones de ambiente laboral poco propicios, remuneraciones irrisorias y falta de trabajo en equipo, lo que ha generado un clima laboral deficiente, afectando en gran medida la satisfacción que sienten los trabajadores por las debilidades que perciben en el interior del Gobierno Regional.

Un Gobierno Regional del Perú es una instancia descentralizada al servicio de la población. Como institución pública, las deficiencias que actualmente presenta son producto de un conjunto de malas prácticas del estado peruano. Entre estas deficiencias tenemos: Estructura institucional deficiente, influencia del factor político, ineficaz administración del personal, los recursos materiales y económicos.

Tomando como referencia la observación y algunos diálogos con trabajadores de esta entidad, se ha percibido que existe un clima institucional deteriorado, el cual ha ocasionado cierta insatisfacción en el trabajo a pesar que sí se cumplen las metas institucionales, pero no de manera óptima. En cuanto al compañerismo y comunicación se percibe distanciamientos entre trabajadores y esto es debido a que no se propicia el trabajo en equipo.

Además, se denota insatisfacción laboral en los trabajadores y es debido a que los mismos consideran que sus sueldos no compensan el trabajo que realizan, a esto se suma que los directivos no promueven los estímulos por

cumplimiento de metas. Por otro lado, aún falta mejoras en la infraestructura acorde a la rectoría que ejercen y a la defensa frente a la pandemia mundial.

Todos estos factores han contribuido en la materialización del siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú - 2022? Además, sus problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú?, ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú?, ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú? y ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú?

En cuanto a la justificación de la investigación se presentan los siguientes argumentos. Primero, que permitirá aportar mayor conocimiento al tema en cuestión, siendo de mucha importancia para futuras investigaciones. Segundo, su aporte es trascendental para identificar la problemática en la institución seleccionada para esta investigación, permitiendo dar una luz para resolver dicha dificultad. Tercero, finalmente contribuirá con un modelo de investigación, que permitirá ejemplificar en otros contextos y otras realidades, el mismo que irá evolucionando.

Como objetivo general es: Determinar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú - 2022. Asimismo, sus objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, describir la relación que existe entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú e Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

En lo referente a la hipótesis es: Existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha visto necesario mencionar los siguientes estudios. A nivel internacional tenemos:

Pedraza (2020), el objetivo del estudio fue realizar un análisis minucioso del clima institucional y satisfacción laboral en el entorno de trabajo de los empleados de una entidad privada. La metodología utilizada es de enfoque mixto, del tipo de investigación es correlacional no experimental de corte transversal, para lo cual, ejecutó una serie de preguntas a 80 trabajadores. En el asunto de acumulación de la información se hizo uso de una confiabilidad superior al 0,70 en razón al coeficiente de Alpha de Cronbach. Se determinó que existe una relación estrecha entre las dos variables. Su relación se determinaba según las condiciones del entorno donde laboraban los trabajadores, identificando que es un lugar limpio y cuenta con todos los materiales necesarios para desarrollar un trabajo eficiente. De las conclusiones, en menor medida resaltaron en la relación, aspectos como la seguridad laboral y la buena comunicación entre trabajadores.

Taype, et al (2018), el propósito del estudio fue examinar la relación entre factores relacionados con el salario, la carga de trabajo y el ambiente de trabajo, en un conjunto de médicos sobresalientes en el país. La metodología persigue un enfoque cuantitativo, del tipo de investigación correlacional de corte transversal no experimental, aplicando una encuesta a 100 trabajadores. De los resultados, la investigación arrojó que la variable de la compensación es el elemento dominante en aproximadamente todos los empleados, indicando las mujeres un clima institucional desfavorable en el que la mayor carga de trabajo recae sobre las mujeres, en contraste con los hombres, para quienes ven un trabajo en particular entre sus compañeros hombres. De las conclusiones, se estableció que sí existe una relación directa entre los factores relacionado con el salario, la carga de trabajo y el ambiente de trabajo con el clima institucional.

Mamani (2018), el objetivo de este estudio fue identificar la relación entre clima institucional y satisfacción laboral. Hace uso de una metodología mixta, del tipo de investigación correlacional de corte transversal, ha realizado encuesta del tipo descriptiva y correlativa, tipo Likert fue la herramienta utilizada para recolectar datos y emplear a 70 profesores. De los resultados, se pudo observar que, las dimensiones del clima institucional afectan a las dimensiones de la

satisfacción laboral, originando relación directa. De las conclusiones, los efectos concluyen que la relación es directa. Esto debido, a que las condiciones de un clima institucional afectan positiva o negativamente en la satisfacción que perciben los docentes.

Meza (2018), el propósito de esta investigación es conocer la relación del entorno institucional y el desempeño laboral. La metodología utilizada persigue una orientación cuantitativa, del tipo de investigación es básica de diseño correlacional, aplicó una encuesta a cientos de trabajadores del Colegio Universidad de Chiapas, institución pública de la capital del estado mexicano de Chiapas. Los resultados muestran que se encuentra una estrecha relación entre el entorno institucional y el desempeño laboral de los empleados. Asimismo, se ha determinado que los aspectos de antigüedad y cuestiones demográficas no afectan el ambiente institucional de la universidad. Las conclusiones del estudio hacen referencia que existe una clara relación entre las dos variables, donde aquellas condiciones del entorno influyen en el comportamiento de los trabajadores, entre los factores identificados están, por ejemplo: Los recursos con los que cuenta la entidad, entre ellos destacan los muebles y enseres, los equipos tecnológicos y otros que permiten optimizar las labores de las personas. También se suma a esto, la limpieza y orden que se muestra de manera palpable en su entorno, y debido a una mala gestión en el personal administrativo, se refleja en la institución deficiente administración de la limpieza y su correcto orden, desde un enfoque estructural.

Pedraza (2018), el propósito de la presente investigación es determinar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral, desde el enfoque basado en el gobierno hasta la gestión privada. Utilizó un enfoque mixto, del tipo correlacional no experimental, aplicó un cuestionario a 133 empleados. Los resultados arrojan, que en el sector público existe una responsabilidad de generar mayor satisfacción laboral para los trabajadores y así se sientan más cómodos en la realización de sus labores. El estudio encontró una asociación positiva y duradera en cuatro aspectos relacionados con la satisfacción laboral, entre ellos, las estrategias de superación, las condiciones del ambiente físico y las remuneraciones. Estos factores descritos no se toman en consideración en un estado nacional, se ve su aplicación con mayor incidencia en las organizaciones de carácter privado.

Las conclusiones a lo cual Pedraza, hace hincapié, en primer lugar, a las condiciones del ambiente, pues el ser humano es más óptimo en un entorno que reúne lo mínimo y pertinente para el desempeño de sus tareas cotidianas. Luego pone bastante importancia a la motivación que los gerentes deben diseminar a sus colaboradores, pues esto generaría mayor identidad y compromiso con los fines institucionales de las entidades. Finalmente, uno de los factores poco mencionados en las decisiones gerenciales de las organizaciones, sobre todo, en el aparato estatal, es la práctica de buenos valores, que con el paso del tiempo y otras circunstancias podrían ser una variable determinante del clima institucional, por eso se recomienda trabajar eficientemente la incorporación de valores en los trabajadores, de tal manera el clima institucional se tornaría en un ambiente equilibrado que permita hacer más cordial la realización de las actividades laborales.

Meza (2017), el propósito del estudio fue explorar la relación entre el entorno institucional y la satisfacción laboral. La metodología persigue una dirección cuantitativa, del tipo de investigación correlacional de corte transversal y empleó la encuesta a cientos de trabajadores del Colegio Universidad de Chiapas, institución pública de la capital mexicana. Estado de Chiapas. De los resultados, se constató que sí existe una relación entre el ambiente organizacional y los resultados del trabajo de los empleados. Asimismo, se ha determinado que los aspectos de antigüedad y cuestiones demográficas no afectan el ambiente institucional de la universidad. Las conclusiones muestran una clara relación entre dos variables, donde el liderazgo es una de las dimensiones que se relaciona de manera directa e inciden en el comportamiento de los trabajadores, asimismo, las condiciones laborales es otro factor determinante, entre los factores limitantes, por ejemplo, los recursos con que cuentan las unidades, donde los muebles, enseres, equipos tecnológicos y otros factores mejoran el trabajo de las personas. Además, la limpieza y el orden se manifiestan claramente en su ambiente, y debido al mal manejo por parte del personal administrativo, esto se refleja en el mal manejo de la higiene y el orden.

A nivel nacional se exponen los siguientes estudios:

Cabrera (2019), el propósito de esta investigación fue demostrar el vínculo entre el clima institucional con la satisfacción laboral. La metodología utilizada es cuantitativa del tipo correlacional no experimental, para lo cual encuestó a 39 docentes. De los resultados, se obtuvo que un 70 por ciento de los encuestados, sí están de acuerdo que hay una relación cercana entre el clima institucional y la satisfacción laboral. De las conclusiones, se infirió que efectivamente las relaciones entre ambas variables son estrechamente directas, y si altera un de las dimensiones de la variable predominante, afecta contundentemente a la variable dependiente.

Bermejo (2019), este estudio persiguió determinar la relación entre el clima institucional con la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad. La metodología persigue un enfoque cuantitativo del tipo correlacional estudió, para lo cual realizó una encuesta a 58 trabajadores. De los resultados obtenidos se determinó que uno de los indicadores que provienen del clima institucional tienen bastante influencia en la satisfacción de los trabajadores, que para el caso se refiere a la limpieza y orden de los ambientes donde se ejecutan las labores cotidianas. De las conclusiones, efectivamente existe una relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral.

Duche (2019), el objetivo de esta investigación es decidir la interacción entre diferentes calidades de servicio y la satisfacción del cliente para una instrucción ubicada en la periferia de Lima, correspondiente al estado peruano. La metodología utilizada obedece a un enfoque mixto, del tipo de investigación correlacional de corte transversal, para la recopilación de la información se usó como procedimiento una encuesta, con 29 cuestiones (de las cuales 18 cuestiones provienen de la primera variable y 11 corresponden a la variable dependiente). De los resultados, se puede verificar que la calidad del servicio está sujeto a una cultura institucional bien cimentada, generando solidez en la fluidez de las actividades de la entidad, donde los individuos evalúan directamente por el sentir de las personas y cómo califican un producto o servicio de acuerdo con los criterios individuales a los que se acercan. De las conclusiones, es necesario tomar en cuenta las necesidades de los que hacen

uso de los servicios, para determinar el concepto de calidad del servicio para ellos. Con esta información, la entidad debe mejorar sus operaciones, enfocándose siempre en la búsqueda de la excelencia, y así generar satisfacción en los usuarios con el uso de los servicios que brinda. De esta manera se logran las metas y por ende se mejoran los beneficios para la unidad y se crea la satisfacción humana.

Leal & Cortés (2019), el estudio se dirigió a identificar la relación entre la comunicación y el entorno institucional. Como metodología del estudio fue cuantitativa de diseño no experimental. De los resultados, se encontró que el clima institucional es una de las variables más relevantes e influyentes para las unidades. Ya sea que la buena o mala gestión del clima pueda traer beneficios o dificultades que afecten significativamente los resultados y objetivos corporativos. De las conclusiones, se ha encontrado que el 80% de los trabajadores se sienten más cómodos trabajando en una entidad donde el ambiente corporativo está en armonía. Esta armonía se ve favorecida principalmente por un correcto liderazgo, una cultura corporativa bien cimentada, las relaciones entre trabajadores bien fortalecidas y una asertiva comunicación entre los trabajadores, producto de esta armonía el resultado final es una mejor calidad del servicio.

Con respecto a las teorías de la presente investigación, iniciaremos con la variable clima institucional, que se define como las percepciones individuales que las personas tienen del contexto o ambiente laboral donde se ejecuta el trabajo (Prado, 2017). Se le conoce como sensatez multidimensional, esto debido a que incluye factores relacionados con los individuos, los procesos grupales y la institución y así influye en la conducta de los trabajadores que están dentro de una institución, lo que a su vez puede predecir la satisfacción laboral (Bordas, 2016).

Asumiendo otra postura dentro de una diferente contextualización, existe relación con la dimensión del capital intelectual de los trabajadores, es otro factor a considerar, pues si la empresa valora este tipo de capital, permitirá otorgar facilidades a las personas para que desarrollen sus potenciales, donde el fin es que se beneficien la empresa como el trabajador (Torcoroma, et. al 2017).

Además, también podemos afirmar que el clima institucional viene hacer el cúmulo de percepciones que los empleados perciben de su entorno don ejecutan sus labores en el día a día y deriva del significado que le dan a su experiencia laboral, en la forma en que afecta su comportamiento, su crecimiento y producción, así como su dedicación con las organizaciones para que trabajan (FainshmidtM & Frazier, 2017).

Otros autores, lo define como el resultado de influencias, propias de los sistemas formales e informales, por parte de los gerentes y factores ambientales, donde nos referiremos a las condiciones de confianza y motivaciones elementales que deben darse a los trabajadores que trabajan en una empresa (Olson, 2020).

Por sus peculiaridades, esto ocurre de forma espontánea, accediendo a que los trabajadores se autogestionen (Mehrad, 2020). Es así, que un trabajador que ha cubierto sus expectativas aumenta sus niveles de producción y responsabilidad, potenciando a la institución (Omar, et. Al. 2020). Por eso la importancia de propiciar buenas relaciones entre empresa y trabajadores, obteniendo objetivos favorables para la entidad (Omar, et. Al. 2020).

Los trabajadores comúnmente sopesan los pros y los contras que generan el ambiente laboral y así como también, evalúan si la entidad puede coberturar sus expectativas de satisfacción (Sari, 2017). Un trabajador que se encuentra satisfecho en su trabajo, es aquel que va a rendir más y por ende otorgará una mayor producción a la empresa, pues a coberturado sus principales expectativas, originando en ese trabajador, mayor compromiso, mayor dedicación y mayor responsabilidad en las labores que se le han encomendado (Ridzuan, et. Al. 2018). Existen varios indicadores sean estos internos o externos que determinar el grado de satisfacción en un trabajador (Stankovska, et. Al. 2017). Para (Yuen, et. Al. 2018), son temas que se pueden catalogar desde la experiencia en las labores cotidianas de un trabajador, pues es en la realidad donde se pueden identificar cuáles son las expectativas de los trabajadores y a partir de ello crear mecanismo que permitan a las empresas estar acorde con esas expectativas (Tentama et. Al. 2020).



Otros investigadores por medio de diferentes estudios en instituciones tanto privadas como públicas han determinado que existe una muy cercana semejanza con la manera en que los individuos distinguen los factores de organización, como lo son formales e informales, en los comportamientos cotidianos, esos factores están directamente vinculado con el área geográfica de la institución, entendido como la parte tangible donde se desenvuelve la labor de los empleados y desde la otra cara están las relaciones que establecen los gerentes con los trabajadores, con el afán de mejorar el hábitat donde se desarrollan las actividades cotidianas de las empresas (Hobbach, 2019).

De los caracteres del clima institucional, indicaremos a) que está definitivo por el comportamiento, habilidades y perspectivas de los individuos. b) es una cualidad externa de la persona que se percibe parte del proceso, por lo que se involucra de lleno en ayudar a alcanzar las metas c) tiene un impacto directo en el comportamiento, d) incluye el grado de homogeneidad del empleado con la institución (Peláez, 2019).

Martín & Pear (2018), afirmaron que el logro o refuerzo efectivo es cuando se realiza una acción positiva en el comportamiento inmediatamente de recibir un premio. Una vez que se ha demostrado que un evento tiene un efecto reforzador positivo en un trabajador o un contexto, esta misma situación se puede aplicar para otros eventos de la misma índole. Ser consciente de su impacto positivo en la vida diaria en lugar de comportamientos no deseados. Evaluación mediante la aplicación de castigo o desempoderamiento para eliminar conductas negativas.

El clima institucional, se sustenta haciendo uso de los siguientes factores, como la eficiencia del trabajo individual y en equipo, su impacto en las disposiciones que se pueden adoptar y su impacto en el comportamiento. Los comportamientos que tienen los trabajadores son influenciados enormemente por el entorno donde se desenvuelven. Para lo cual el entorno debe reunir las situaciones mínimas para que el individuo se sienta satisfecho de laborar en el mismos (Mazen, 2018).

El entorno institucional es propiciado por un sin número de factores, permitiendo a los trabajadores conocer las características de la institución a través de su percepción del trabajo a través de las relaciones entre trabajadores

que comparten en el trabajo (Bustamante et. al, 2016). Está relacionado con el hábitat en donde desarrollan sus actividades y está muy concerniente con el nivel de motivación que perciben los trabajadores (Chiavenato, 2017). Ayuda a relatar los discernimientos que cooperan los trabajadores sobre entorno laboral, así como aquellas circunstancias que pueden perjudicar el bienestar del mismo (Chiavenato, 2018).

Se considera un factor predominante para el progreso y funcionamiento de la empresa porque este es el entorno que los empleados conocen y en el que trabajan, por lo cual, si se coordina, se lograrán los resultados institucionales, para lo cual es necesario una buena comunicación entre trabajadores y empleadores, lo que originará muchos beneficios para ambos (Silvera Sarmiento, 2016). Asimismo, se subdivide en dos conceptos importantes como es la psicología y el trabajo (Montoya , 2017).

Por lo tanto, también abarcaremos los elementos que influyen en el clima institucional a) Los factores jerárquicos consisten en los líderes de la organización quienes son los responsables de mantener una buena comunicación dentro de la institución, fomentando el consideración mutuo entre colaboradores y gerentes b) Los elementos estructurales deben encajar mejor dentro de un marco de tratamiento bueno, confiable y efectivo para obtener resultados positivos Beneficios para todos c) Los factores aseguran el alcance de las metas planificadas, de no ser así, los consecuencias serán negativas y perjudiciales para la empresa (Hemmelgarn & Glisson, 2018). Cabe señalar que la empresa tiene un cierto carácter completamente diferente a las demás, lo que permite a los empleados conocer su ambiente de trabajo considerando la estrategia de jerarquía, estructura y blindaje (Da Silva & Neto, 2018).

En lo referente a las clases de ambientes organizacionales, hay dos: ambientes autoritarios, los jefes no confían en sus empleados por este motivo, y las decisiones que toman, que crean estrés, no hay recompensa por el trabajo realizado, la confianza sí. Por otro lado, existe un clima participativo. Sus empleados sienten un aire de confianza. El esfuerzo es recompensado como una forma de motivación. Su incumplimiento también será sancionado. la responsabilidad. Los objetivos son transparentes y se hace hasta lo imposible

para alcanzarlos. Prevalece la comunicación de arriba hacia abajo (Venegas, 2015).

Entre las dimensiones que prevalecen para esta variable son: en primer lugar, esa satisfacción del trabajador, esto se logra mediante un trabajo denodado de parte de la gerencia en la búsqueda constante de entender a las personas y a partir de ello realizar un análisis que permita materializar un servicio o producto que reúna los estándares mínimos para la satisfacción de los que hacen uso del servicio o producto ofertado.

Es así que los titulares de las empresa o instituciones deben valorar el esfuerzo que realizan los empleados, ya que los mismos, sienten que se reconoce su trabajo y por ello también se logran sus metas y objetivos, lo que genera su satisfacción y de manera paralela los resultados de las empresas.

La séptima dimensión es la motivación y el esfuerzo que estimula a la entidad y proporciona los medios para que los empleados trabajen con ímpetu, ganas de ejecutar las tareas y responsabilidad en el desempeño de sus labores al máximo de sus capacidades. Los gerentes de la Octava Dimensión son liderados de manera inteligente y responsable, y su fomento incide en el ejercicio de los trabajadores (Gómez & Vicario, 2017).

La satisfacción laboral es la segunda variable, que es la tendencia de una persona a desarrollarse en correspondencia con su trabajo u otro aspecto específico del que posee (Pereira Quiñonez, 2015) Se ocupa del concepto de la satisfacción de una insuficiencia, ya sea por medio de un estímulo o de la recompensa alcanzada (Mendiralta , 2016).

Es imprescindible reflexionar que el clima institucional contribuirá a conservar y satisfacer la medida entre los diferentes grupos (Varghese, et. Al. 2016). Es un factor que hace referencia a una amplia gama de sentimientos interpersonales que habla en gran medida de su felicidad y satisfacción laboral (Chiang, et. Al. 2017). Promueve la realización de las acciones de interacción entre personas para lograr objetivos con el fin de satisfacer necesidades específicas (Grujičić, et. Al. 2018). Se conceptualiza como un factor emocional proveniente de esa evaluación de la interacción entre personal (Yee, 2018). Dicho de otra manera, es el nivel en que los trabajadores están satisfechos con las labores que realizan y su desempeño sin algún tipo de impedimento (Hee,

et. Al. 2019).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, tenemos: En primer lugar, un marco sobre cómo los superiores revisan la labor, la ayuda que proporcionan, la comunicación que entrelazan con los trabajadores, la igualdad y la constancia con que se dan.

La segunda dimensión hace hincapié al ambiente tangible donde laboran los trabajadores, lo que se percibe con los sentidos, entre estos tenemos, la iluminación, los colores de las paredes, la pulcritud del ambiente, el orden de las cosas, el aire que se percibe, entre otros más. Es decir, esta dimensión está relacionado directamente con la infraestructura del lugar donde el trabajador desarrolla sus actividades. La tercera dimensión de la rentabilidad está relacionada con el acatamiento desde la entidad hacia el respeto a los compromisos, así como de las negociaciones, oportunidades, recompensas y oportunidades de capacitación. La cuarta dimensión central se relaciona con la satisfacción que el trabajo brinda a los empleados, así como las oportunidades que el trabajo les brinda para hacer lo que aman para lograr sus metas y objetivos. La quinta dimensión de la participación no es más que la satisfacción de ser parte de las decisiones que toma el grupo, sector o departamento (Pereira, 2015).

La complacencia profesional es fundamental en el crecimiento de una entidad sea pública o privada, en donde los empresarios deben adoptar nuevas estrategias que permitan desarrollar este aspecto de vital importancia, con la finalidad de generar mayor compromiso en las personas y por ende el logro de los fines institucional, aumentando la productividad en los mismos (Ali, 2016). De acuerdo a este enfoque, se reafirma la condición de que los trabajadores perciban la necesidad de demostrar una buena actitud, a cambio del apoyo que reciben de su organización (Kurtessis, et. Al. 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

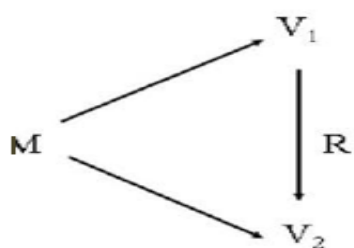
Esta investigación fue básica, porque buscaba incrementar los conocimientos con respecto al tema de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, persiguió un enfoque cuantitativo, porque se basó en el uso de metodologías estadísticas para comunicar los hallazgos de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño investigación fue no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Es no experimental, pues el investigador no interviene de manera directa en la manipulación de las variables de investigación. Es transversal, debido a que la investigación se desarrolla en el año 2022. Es correlacional ya que, describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variable en un tiempo establecido (Huaire, 2019).

#### **Figura 1.**

*Diseño de la investigación correlacional*



M: Personal (funcionarios, profesionales, técnicos)

V1: Clima institucional

V2: Satisfacción laboral

R: Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Clima institucional

Definición conceptual: El clima institucional se refiere a las percepciones

e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta diferenciando una organización de otra (Gómez & Vicario, 2019).

Definición operacional: Se midió mediante la escala ordinal haciendo uso de los criterios, totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), completamente de acuerdo (5). La variable clima institucional estuvo evaluada por un cuestionario de 16 ítems estructurado en función de sus dimensiones superación, ambiente físico, prestaciones y participación.

### Satisfacción laboral

Definición conceptual: Se refiere a un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo (Pereyra, 2018).

Definición operacional: Se midió mediante la escala ordinal haciendo uso de los criterios, totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (2), de acuerdo (4), completamente de acuerdo (5). La variable satisfacción laboral estuvo evaluada por un cuestionario de 16 ítems estructurado en función de sus dimensiones superación, ambiente físico, prestaciones y participación.

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

### **3.3.1. Población**

Incluyen personas, individuos u objetos que constituye el fenómeno en estudio, cuyas unidades tienen una característica común que ha sido estudiada para producir datos de investigación, y por lo tanto deben ser identificadas en términos de unidades y naturaleza. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

Compuesto de 60 trabajadores (entre funcionarios, profesionales y técnicos) de un Gobierno Regional del Perú.

### **Criterios de Inclusión**

- a. Funcionarios.
- b. Profesionales.
- c. Personal técnico.

### **Criterios de exclusión**

No se ha realizado ningún criterio de exclusión, considerándose a todos los trabajadores de dicha entidad.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra no probabilística es aquella que selecciona un grupo de individuos intencionalmente, haciendo uso del criterio subjetivo del investigador (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

Por ser de vital importancia contar con la opinión de todos los trabajadores y obtener una información integral, la muestra estará constituida por la totalidad de los trabajadores, en total 60.

### **3.3.3. Muestreo**

En el muestreo intencional es aquella técnica que hace uso del juicio del investigador, el mismo que predeterminadamente determina el muestreo de una investigación (Cortés & Iglesias, 2017).

Para la presente investigación no se usó ningún tipo de muestreo, porque no ha sido necesario, eso debido a que, la totalidad de la población constituye la integridad de la muestra.

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

### **Técnica**

Como técnica, se usó la encuesta, el cual se utilizó para extraer información de una población objetivo, que cumplen con criterios atribuibles a un problema de investigación (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

### **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario. Estuvo conformado por una serie de enunciados, que permiten almacenar información, para que posteriormente sean procesados y analizados en proceso de investigación (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). El cuestionario consta de 32 enunciados, tomando en cuenta los indicadores y dimensiones que solicita la presente investigación.

## Validez

Para la validez estuvieron como responsables 3 expertos en el área administrativa contable, quienes evaluaron y emitieron sus opiniones respecto a la coherencia interna entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.

**Tabla 1.**  
*Validez de expertos*

| Especialista                   | Especialidad               |
|--------------------------------|----------------------------|
| Mag. Hernández Monteza Saúl    | Contador público colegiado |
| Mag. López Meléndez Karla Yvet | Contador público colegiado |
| Mag. Rojas Ramos Adelia        | Abogada                    |

*Datos, Elaboración propia*

## Confiabilidad

Se usó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la consistencia intrínseca y poder calibrar los instrumentos y no haya variabilidad de datos y obtener datos homogéneos, luego de aplicar el instrumento a la muestra de trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, se obtuvieron los siguientes coeficientes:

**Tabla 2.**  
*Rango de alfa de Cronbach*

| Rango       | Nivel de confiabilidad |
|-------------|------------------------|
| 0.76 - 1    | Muy alta               |
| 0.51 - 0.75 | Alta                   |
| 0.26 - 0.50 | Baja                   |
| 0.01 - 0.25 | Muy baja               |

*Datos, Coefficient alpha and the internal structure of tests (Cronbach Lee, 1951)*



**Tabla 3.**  
*Confiabilidad de instrumento*

| Instrumento                             | Coeficiente | Valoración |
|---|-------------|------------|
| Cuestionario del clima institucional    | ,950        | excelente  |
| Cuestionario de la satisfacción laboral | ,850        | excelente  |

*Datos, Elaboración propia*

El coeficiente del Alfa de Cronbach hallado es ,950 lo que precisa que el cuestionario referente a la variable clima institucional en su adaptación de 16 ítems, tiene una confiabilidad muy alta. Para el concepto de satisfacción laboral en versión de 16 ítems se logró un coeficiente del Alfa de Cronbach de ,850 por lo que, el cuestionario tiene una muy alta.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación, atravesó por varias etapas que permitió llevar a cabo el estudio. En lo que respecta a la parte de la introducción, se realizó un estudio minucioso del contexto de la problemática, los objetivos y la hipótesis, buscaron en todo momento la armonía entre estos. Para lo cual, fue necesario visitar las instalaciones de un Gobierno Regional del Perú y se recogieron algunos datos previa autorización de las gerencias de dicha entidad.

En lo concerniente al marco teórico, se ha realizado una recopilación bibliográfica de estudios de otros investigadores que han contribuido con la misma línea de investigación, lo que ha alimentado la construcción de los antecedentes y el establecimiento de las teorías, con la finalidad de obtener las dimensiones e indicadores para la elaboración del instrumento de investigación, el mismo que conllevó para la recolección de datos y procesamiento de los mismos.

Los aspectos administrativos fueron formulados de acuerdo a la magnitud y complejidad de la investigación, para lo cual se ha contemplado la asignación de recursos materiales y financieros que permitieron garantizar la ejecución del

estudio.

En lo que respecta a la encuesta, se tramitó la carta de presentación de la Universidad César Vallejo, para luego coordinar con el Gobernador de un Gobierno Regional del Perú para dar el permiso y la viabilidad de la aplicación de la encuesta, con lo cual se obtuvo el permiso correspondiente y se procedió a su aplicación. Seguidamente, debido a factores de restricciones de la pandemia mundial, la encuesta fue diseñada utilizando el formulario de Google Forms, y fue compartido a los 60 trabajadores para su posterior llenado. El link de la encuesta fue compartido por medio de correo electrónico institucional de la entidad, esto con la finalidad de no perjudicar las labores cotidianas que realiza cada trabajador. El llenado de la encuesta se realizó en tres días.

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

Se hizo uso del software estadístico denominado SPSS (del inglés Statistical Package for Social Sciences), que define un instrumento de análisis estadístico para las Ciencias Sociales en versión actual, el mismo que permitió procesar los datos usando los indicadores estadísticos y hacer los análisis respectivos. Luego de ello, se hizo uso del excel versión actual, el mismo que hizo posible mejorar la presentación de los datos estadísticos que arroja el SPSS.

Asimismo, se utilizó el criterio del investigador para determinar el análisis y la descripción de las conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

El informe se realizó según las disposiciones vertidas en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-CV, con la finalidad de adecuar la parte formal del documento que contiene la investigación a los estándares de la misma que propicia la Universidad César Vallejo. Segundo, se hizo uso del principio de Autenticidad en la información que se redacta en el presente documento, para lo cual se ha utilizado lo dispuesto por el formato APA, el mismo que garantiza la credibilidad del contenido en el presente. Tercero, la información recolectada fue totalmente verás, en el cual mi persona en calidad de investigador garantizo que dicha información sea auténtica y proviene de la muestra seleccionada para la obtención de los resultados.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

Después del procesamiento de la información que se generó producto de la aplicación del instrumento estadístico, se obtienen los siguientes resultados:

**Tabla 4.**

*Nivel de la variable clima institucional*

|             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nivel alto  | 10         | 16,7       |
| Nivel medio | 50         | 83,3       |
| Total       | 60         | 100,0      |

*Nota*, datos extraídos del cuestionario

Tabla 4, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto al clima institucional, el 16.67% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 63.33% lo calificó como “nivel medio”. Este escenario, evidencia que existe una desidia administrativa de las gerencias, por lo cual, es necesario que se adopten medidas, para cambiar esta situación desfavorable en torno al clima institucional.

**Tabla 5.***Niveles de las dimensiones de la primera variable*

|             | Nivel D. Liderazgo. |            | Nivel D. Cultura Institucional. |            | Nivel D. Relaciones Interpersonales |            | Nivel D. Comunicación |            |
|-------------|---------------------|------------|---------------------------------|------------|-------------------------------------|------------|-----------------------|------------|
|             | Frecuencia          | Porcentaje | Frecuencia                      | Porcentaje | Frecuencia                          | Porcentaje | Frecuencia            | Porcentaje |
| Nivel alto  | 7                   | 11,7       | 7                               | 11,7       | 24                                  | 40,0       | 7                     | 11,7       |
| Nivel bajo  | 12                  | 20,0       | 12                              | 20,0       |                                     |            | 12                    | 20,0       |
| Nivel medio | 41                  | 68,3       | 41                              | 68,3       | 36                                  | 60,0       | 41                    | 68,3       |
| Total       | 60                  | 100        | 60                              | 100        | 60                                  | 100        | 60                    | 100        |

*Nota, datos extraídos del cuestionario*

Tabla 5, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión liderazgo, el 11.67% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 68.33% lo calificó como “nivel medio”. Estos resultados indican una considerable despreocupación del gobernador y gerencias, por no adoptar nuevas formas de liderar, que influyan positivamente en la institución, siendo urgente identificar y aplicar un estilo de liderazgo que permita mejorar la problemática que encierra esta dimensión.

Tabla 5, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión cultura institucional, el 11.67% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 68.33% lo calificó como “nivel medio”. Esta situación, revela la falta de gestión de las gerencias por establecer valores y principios que permitan crear identidad y buena imagen en la institución. Es necesario, construir las bases de una cultura institucional acorde a los estándares establecidos para el sector.

Tabla 5, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, el 40.00% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 60.00% lo calificó como “nivel medio””. Este resultado, demuestra que no existe mucha dificultad en las relaciones entre los trabajadores, reflejando cierta cordialidad en el trato. Sin embargo, se puede percibir una problemática en cuanto a los malos entendidos o malos comentarios. Por lo que se debe trabajar en cultivar el respeto entre trabajadores.

Tabla 5, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión comunicación, el 11.67% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 68.33% lo calificó como “nivel medio”. Este contexto, evidencia un descuido de las gerencias, en generar una buena comunicación entre los trabajadores. Siendo necesario, crear canales de comunicación que permitan minimizar esta situación problemática.

**Tabla 6.***Nivel de la variable satisfacción laboral*

|             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nivel alto  | 6          | 10,0       |
| Nivel bajo  | 12         | 20,0       |
| Nivel medio | 42         | 70,0       |
| Total       | 60         | 100,0      |

*Nota*, datos extraídos del cuestionario

Tabla 6, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, opinan sobre variable satisfacción laboral, el 10.00% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 70.00% lo calificó como “nivel medio”. De acuerdo con los datos, se refleja cierto descontento de los trabajadores, lo que ha originado que no estén satisfechos dentro de la institución. Es así, que las jefaturas, deben identificar los aspectos que dificultan la satisfacción integral de los trabajadores y así lograr se sientan más cómodos y puedan realizar mejor su labor.

**Tabla 7.***Niveles de las dimensiones de la segunda variable*

|             | Nivel D. Superación. |                   | Nivel D. Ambiente Físico. |                   | Nivel D. Prestaciones |                   | Nivel D. Participación |                   |
|-------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
|             | <b>Frecuencia</b>    | <b>Porcentaje</b> | <b>Frecuencia</b>         | <b>Porcentaje</b> | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Frecuencia</b>      | <b>Porcentaje</b> |
| Nivel alto  | 6                    | 10,0              | 21                        | 35                | 11                    | 8,3               | 7                      | 11,7              |
| Nivel bajo  | 12                   | 20,0              |                           |                   | 5                     | 18,3              | 10                     | 16,7              |
| Nivel medio | 42                   | 70,0              | 39                        | 65                | 44                    | 73,3              | 43                     | 71,7              |
| Total       | 60                   | 100               | 60                        | 100               | 60                    | 100               | 60                     | 100               |

*Nota, datos extraídos del cuestionario*

Tabla 7, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión superación, el 10.00% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 70.00% lo calificó como “nivel medio”. Los trabajadores, en correspondencia a los resultados, expresan que no perciben una mejoría en cuanto a superación se refiere, dentro de la institución. Por ende, las jefaturas deberán mejorar esta problemática.

Tabla 7, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión ambiente físico, el 35.00% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 65% lo calificó como “nivel medio”. Este contexto, evidencia que las condiciones laborales con respecto al ambiente físico no son buenas. Por lo cual, el gobernador y jefaturas tienen la obligación de solucionar esta problemática y así proporcionar un ambiente adecuado a los trabajadores de la entidad.

Tabla 7, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión prestaciones, el 8.33% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 18.33% lo calificó como “nivel bajo” y el 73.33% lo calificó como “nivel medio”. Efectivamente y de conformidad con los resultados, existe disconformidad con las prestaciones que perciben los trabajadores, lo cual ha generado la pérdida de compromiso con la institución. El gobernador y comitiva debe evaluar esta situación y otorgar alternativas que permitan mejorar las prestaciones.

Tabla 7, de los 60 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, encuestados, en cuanto a la dimensión participación, el 11.67% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 16.67% lo calificó como “nivel bajo” y el 71.67% lo calificó como “nivel medio”. Este escenario, demuestra que la participación en la institución no es propiciada por las jefaturas, con lo cual ha generado un malestar. Se necesita actuar de inmediato, creando espacios que permitan otorgarle el lugar que le corresponde a cada trabajador.



## Estadística inferencial

Después de generar los datos descriptivos se procedió con los datos inferenciales como la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis.

**Tabla 8.**  
*Pruebas de normalidad*

|                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|----------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                      | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Clima institucional  | ,095                            | 60 | ,000* | ,959         | 60 | ,001 |
| Satisfacción laboral | ,085                            | 60 | ,000* | ,971         | 60 | ,001 |

*Datos*, datos extraídos del instrumento

Debido a que muestra es mayor de 50 unidades muestrales (60) la prueba de normalidad se ejecutó por medio de Kolmogorov-Smirnov, siendo que la significancia asintótica es (0.000) menor al margen de error permitido (0.05). Por lo tanto, tiene distribución normal; en virtud a los resultados de la prueba de normalidad, se direcciona la prueba estadística no paramétrica, siendo ella, la rho de spearman.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**Hi.** Existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Ho.** No existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Tabla 9.**

*Correlación entre el clima institucional y satisfacción laboral*

|                      |                      |                            | Clima institucional | Satisfacción laboral |
|----------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Clima institucional  | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,979**               |
|                      |                      | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                 |
|                      |                      | N                          | 60                  | 60                   |
| Satisfacción laboral | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,979**              | 1,000                |
|                      |                      | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                    |
|                      |                      | N                          | 60                  | 60                   |

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

*Datos*, datos extraídos del instrumento

En la tabla 9, visualiza un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,979$ ); entre ambas variables, el cual refiere una correlación positiva muy fuerte, además estadísticamente es significativa siendo el valor de  $p = 0,000 < 0,01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor clima institucional, mayor es la satisfacción laboral.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Hi.** Existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Ho.** No existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Tabla 10.**

*Correlación entre liderazgo y satisfacción laboral*

|                    |                         |                               | Liderazgo | Satisfacción<br>laboral |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Liderazgo               | Coeficiente de<br>correlación | 1,000     | ,942**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | .         | ,000                    |
|                    |                         | N                             | 60        | 60                      |
|                    | Satisfacción<br>laboral | Coeficiente de<br>correlación | ,942**    | 1,000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | ,000      | .                       |
|                    |                         | N                             | 60        | 60                      |

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

*Datos*, datos extraídos del instrumento

En la tabla 10, visualiza un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,942$ ); entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral, el cual refiere una correlación positiva muy fuerte, además estadísticamente es significativa siendo el valor de  $p = 0,000 < 0,01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor liderazgo, mayor es la satisfacción laboral.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Hi.** Existe relación directa entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Ho.** No existe relación directa entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Tabla 11.**

*Correlación entre cultura institucional y satisfacción laboral*

|                 |                       |                            | Cultura institucional | Satisfacción laboral |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Cultura institucional | Coeficiente de correlación | 1,000                 | ,944**               |
|                 |                       | Sig. (bilateral)           | .                     | ,000                 |
|                 |                       | N                          | 60                    | 60                   |
|                 | Satisfacción laboral  | Coeficiente de correlación | ,944**                | 1,000                |
|                 |                       | Sig. (bilateral)           | ,000                  | .                    |
|                 |                       | N                          | 60                    | 60                   |

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

*Datos*, datos extraídos del instrumento

En la tabla 11, visualiza un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,944$ ); entre la dimensión cultura institucional y la variable satisfacción laboral, el cual refiere una correlación positiva muy fuerte, además estadísticamente es significativa siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: existe relación directa entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor clima institucional, mayor es la satisfacción laboral.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Hi.** Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Ho.** No existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú

**Tabla 12.**

*Correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral*

|                    |                               |                               | Relaciones<br>interpersonales | Satisfacción<br>laboral |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Relaciones<br>interpersonales | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                         | ,106                    |
|                    |                               | Sig. (bilateral)              | .                             | ,418                    |
|                    |                               | N                             | 60                            | 60                      |
|                    | Satisfacción<br>laboral       | Coeficiente de<br>correlación | ,106                          | 1,000                   |
|                    |                               | Sig. (bilateral)              | ,418                          | .                       |
|                    |                               | N                             | 60                            | 60                      |

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

*Datos*, datos extraídos del instrumento

En la tabla 12, visualiza un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,106$ ); entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral, el cual refiere una correlación positiva muy débil, además estadísticamente no es significativa siendo el valor de  $p = 0,418 > 0,01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis nula de investigación: No existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. De manera que se rechaza la hipótesis alterna.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**Hi.** Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Ho.** No existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Tabla 13.**

*Correlación entre comunicación y satisfacción laboral*

|                      |                      |                            | Comunicación | Satisfacción laboral |
|----------------------|----------------------|----------------------------|--------------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Comunicación         | Coeficiente de correlación | 1,000        | ,945**               |
|                      |                      | Sig. (bilateral)           | .            | ,000                 |
|                      |                      | N                          | 60           | 60                   |
| Satisfacción laboral | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,945**       | 1,000                |
|                      |                      | Sig. (bilateral)           | ,000         | .                    |
|                      |                      | N                          | 60           | 60                   |

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

En la tabla 13, visualiza que el un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,945$ ); entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral, el cual refiere una correlación positiva muy fuerte, además estadísticamente es significativa siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor comunicación, mayor es la satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con las estadísticas obtenidas anteriormente, procedo a describir lo siguiente:

Se muestran los niveles de la variable clima institucional, afirmando que el 83,30% de los trabajadores, que corresponde a 50 unidades muestrales, consideró que el clima es de nivel medio. Además, 10 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú; que corresponde al 16,7% indicaron que es de nivel alto. En tal sentido Leal & Cortés, (2019) indican, que el clima institucional es una de las variables más relevantes e influyentes para las unidades. Ya sea que la buena o mala gestión del clima pueda traer beneficios o dificultades que afecten significativamente los resultados y objetivos corporativos, por lo cual, los trabajadores se sienten más cómodos trabajando en una entidad donde el ambiente corporativo está en armonía.

Esta armonía se ve favorecida principalmente por un correcto liderazgo, una cultura corporativa bien cimentada, las relaciones entre trabajadores bien fortalecidas y una asertiva comunicación entre los trabajadores, producto de esta armonía el resultado final es una mejor calidad del servicio. Asimismo, los autores Bustamante, Lapo, & Grandón, (2016), agregan, que el entorno organizacional es propiciado por un sin número de factores, permitiendo a los trabajadores conocer las características de la organización a través de su percepción del trabajo a través de las relaciones entre trabajadores que comparten en el trabajo. Es así que Chiavenato, (2017), refuerza, mencionando que el clima institucional está relacionado con el hábitat en donde desarrollan sus actividades y está muy concerniente con el nivel de motivación que perciben los trabajadores.

Por otro lado, en lo concerniente a la variable de la satisfacción laboral, se visualiza, que el 70,00% de trabajadores, que corresponde a 42 unidades muestrales, consideró a la satisfacción laboral como nivel medio. Además, 12 trabajadores de un Gobierno Regional del Perú; que corresponde al 20,00% indicaron que es de nivel bajo y finalmente el 10,00 % de trabajadores, que corresponde a 6 unidades muestrales, indicaron que la satisfacción laboral es de

nivel alto. En esa línea Pedraza, (2018), afirma, que en el sector público existe una responsabilidad de generar mayor satisfacción laboral para los trabajadores y así se sientan más cómodos en la realización de sus labores. El estudio que realizó Pedraza, encontró una asociación positiva y duradera en cuatro aspectos relacionados con la satisfacción laboral, entre ellos, las estrategias de superación, las condiciones del ambiente físico, las remuneraciones. En tal sentido, Pereira, (2015) indica, que la satisfacción laboral es la segunda variable de más importancia en las instituciones, tiene la tendencia de una persona a desarrollarse en correspondencia con su trabajo u otro aspecto específico del que posee. Asu vez Chiang & Hidalgo, (2017). afirman que la satisfacción laboral es un factor que hace referencia a una amplia gama de sentimientos interpersonales que habla en gran medida de la felicidad de los colaboradores. Asimismo, Grujičić, Jovičić-Bata, & Novaković, (2018), mencionan que la realización de las acciones de interacción entre personas para lograr objetivos es con el fin de satisfacer necesidades específicas. Es así, que según los autores Omar, Aziz, & Salleh, (2020) mencionan que un trabajador que ha cubierto sus expectativas aumenta sus niveles de producción y responsabilidad, potenciando a la institución. Por eso la importancia de propiciar buenas relaciones entre empresa y trabajadores, obteniendo objetivos favorables para la entidad.

Según lo expuesto, se sugiere a las jefaturas de un Gobierno Regional del Perú se preocupen en trabajar las dimensiones de empatía, seguridad, confiabilidad, atención al usuario e interacción humana. Una vez cubiertas estas dimensiones los trabajadores podrán rendir más y por ende otorgará una mayor producción a la institución, pues ha coberturado sus principales expectativas, originando en ese trabajador, mayor compromiso, mayor dedicación y mayor responsabilidad en las labores que se le han encomendado.

En cuanto a la correlación de la hipótesis general, según los datos de la tabla 5, aparece el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0,979$ ); entre la variable clima institucional y la variable satisfacción laboral, es claro que tiene una significancia positiva muy fuerte, y también es estadísticamente significativa que  $p = 0.000 < 0.01$ , con lo que se corrobora la hipótesis de investigación: Existe



una relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores en un gobierno regional del Perú, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Esto indica que la relación es directa, como se dice: a mayor clima institucional, mayor satisfacción laboral.

Estos resultados coinciden con Pedraza, (2020), él mismo que indica, que se presenta una estrecha relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral, con una confiabilidad superior al 0,70 en razón al coeficiente de Alpha de Cronbach (según el estudio). De acuerdo con Pedraza, la relación se determinaba según las condiciones del entorno donde laboraban los trabajadores, identificando que sea un lugar limpio, que tenga seguridad laboral, buena comunicación y cuenta con todos los materiales necesarios para desarrollar un trabajo eficiente. Asimismo, Mamani, (2018), aporta según su investigación realizado 70 profesores, que existe una relación significativa entre el clima institucional y la satisfacción laboral, donde se determinó que las dimensiones del clima institucional afectan la satisfacción laboral, originando una relación directa. Cabrera, (2019), también menciona que efectivamente las relaciones de la variable clima organizacional y satisfacción laboral son estrechamente directas, y si altera una de las dimensiones de la variable predominante, afecta contundentemente a la variable dependiente. De igual forma Bermejo, (2019), afirma que concurre una relación entre el clima institucional con la satisfacción laboral, donde se determinó que uno de los indicadores que provienen del clima institucional tienen bastante injerencia en la satisfacción de los trabajadores, que para el caso se refiere a la limpieza y orden de los ambientes donde se ejecutan las labores cotidianas.

Es por ello, que se sugiere que el gobernador y jefaturas de un Gobierno Regional del Perú, tienen que preocuparse por mejorar el clima institucional y la satisfacción laboral, trabajando coordinadamente en miras de mejorar y fortalecer las dimensiones de liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales, comunicación, superación, ambiente físico, prestaciones y participación.

En lo que respecta a la correlación de la primera hipótesis específica,

según los datos que se muestran en la tabla 10, un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,942$ ); entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral, indicando que es positiva muy fuerte, estadísticamente es significativa siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Demostrando, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor liderazgo, mayor es la satisfacción laboral. Estos resultados coinciden con Meza (2017), el cual dentro de una de sus conclusiones específicas mencionó que el liderazgo es una de las dimensiones que inciden en el comportamiento del personal. De igual forma Leal & Cortés (2019), catalogan a la dimensión del liderazgo como uno de los factores que se desarrolla en la más alta esfera y por lo cual tiene la mayor influencia en las instituciones, por eso es de vital importancia que se generen las condiciones propicias para ejercer un buen liderazgo, permitiendo potenciar las capacidades de los trabajadores.

Tomando como referencia lo expresado por Meza, (2017) y Leal & Cortés, (2019) y teniendo en cuenta que el liderazgo en el desarrollo de la institución focalizado para el presente estudio, es algo mucho más complejo que va más allá del simple control que se ejerce en las personas. Por lo cual, se sugiere que el gobernador y jefaturas de un Gobierno Regional del Perú, desarrollen esta dimensión dentro de la institución. Dicha dimensión permitirá aportar la capacidad y la habilidad para influir sobre todos los trabajadores, con el propósito de llevarla a alcanzar objetivos y mejorar la satisfacción laboral.

De la segunda hipótesis seleccionada, según los datos de la tabla 11, surge el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.944$ ); entre la dimensión cultura institucional y la variable satisfacción laboral, pues resulta positiva muy fuerte, además es estadísticamente significativa como  $p = 0.000 < 0.01$ , con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: Existe una relación entre la cultura institucional y la satisfacción laboral para los trabajadores de un gobierno del regionalismo en el Perú, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Esto indica que la relación es directa, y en ese sentido se dice: a mayor cultura institucional, mayor satisfacción laboral. Estos resultados coinciden con Duche (2019) que la

calidad del servicio está sujeto a una cultura institucional bien cimentada, generando solidez en la fluidez de las actividades de la entidad, donde los usuarios o clientes evalúan directamente por la percepción de las personas y cómo califican un producto o servicio de acuerdo con los criterios que aporta una buena o mala cultura institucional.

De lo expuesto, es necesario que el gobernador y jefaturas de un Gobierno Regional del Perú, construyan una cultura institucional basado en principios y valores fundamentales como institución pública, influyendo positivamente en todos los trabajadores, permitiendo generar un identidad y buena imagen institucional.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, según los datos de la tabla 12, aparece el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.106$ ); entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral, donde aparece ser positiva muy débil y no estadísticamente significativa, es  $p = 0.418 > 0,01$ , con lo que se confirma la hipótesis nula de la encuesta con el siguiente significado: No existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral para los trabajadores de un gobierno regional en el Perú. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis alternativa. Respecto a este resultado, según Hernández y Mendoza (2018) y haciendo referencia a la escala de correlación Spearman Rho, mostrada en la tabla 12, ya no es necesario comentar más la relación entre la dimensión y la variable trabajo, esto es simplemente porque no hay correlación para medir.

Finalmente, en lo que indica la correlación de la cuarta hipótesis específica, los datos se muestran en la tabla 13, mostrando el coeficiente de correlación ( $\rho = 0.945$ ); entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral, donde resulta positiva muy fuerte, además es estadísticamente significativa, donde  $p = 0,000 < 0,01$ , con lo señalado en su momento, con lo cual se corrobora la hipótesis de investigación: Existe una relación directa. entre la comunicación y la satisfacción laboral entre los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Indica que la relación es directa, y en este sentido se dice: a más

comunicación, mayor satisfacción laboral.

Estos resultados coinciden con lo que afirma Silvera, (2016), el cual en su investigación considera a la comunicación organizacional, como factor predominante para el progreso y funcionamiento de la empresa porque este es el entorno que los empleados conocen y en el que trabajan, por lo cual, si se coordina, los resultados institucionales, para lo cual es necesario una buena comunicación entre trabajadores y empleadores, lo que originará muchos beneficios para ambos, incidiendo directamente en la satisfacción de los mismos. Asimismo, Venegas, (2015), que prevalece la comunicación de arriba hacia abajo tanto como horizontalmente pues debe existir un clima participativo, donde los empleados sienten un aire de confianza, por lo cual el esfuerzo es recompensado como una forma de motivación, generando mayor satisfacción de los empleados.

De lo expuesto por Silvera, (2016) y Venegas (2015) se sugiere al gobernador y jefaturas de un Gobierno Regional del Perú, cree estrategias y canales de comunicación efectivos para mejorar el desempeño, la calidad y el compromiso de los funcionarios, profesionales y personal técnico, lo cual influirá en una mayor satisfacción laboral de los mismos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que sí existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. Con un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,979$ ); y un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0.01$ . Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: A mayor clima institucional, mayor es la satisfacción laboral.
2. Se determinó que sí existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. Con un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,942$ ) y un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0.01$ . Lo que asume, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: A mayor liderazgo, mayor es la satisfacción laboral.
3. Se describió que sí existe relación directa entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. Con un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,944$ ) y un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0.01$ . Lo que revela, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor cultura institucional, mayor es la satisfacción laboral.
4. Se estableció que no existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores en un gobierno regional del Perú. Con coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0,106$ ) y nivel de significación  $p = 0,418 > 0,01$ .
5. Existe una relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en el gobierno regional del Perú. con el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0,945$ ); Y el nivel de significación  $p = 0,000 < 0,01$ . Esto indica que la relación es directa, y en ese sentido se dice: a más comunicación, mayor satisfacción laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gobernador y gerentes de un Gobierno Regional del Perú, deben propiciar mejorar el clima institucional por medio de conferencias impartidas por especialistas concedores en el tema, focalizando la problemática de la institución. Se sugiere, invitar a especialistas de la Dirección de Fortalecimiento de Capacidades – DIFOCA, por su amplia experiencia en la temática.
2. Al gobernador y gerentes de un Gobierno Regional del Perú, deben ingresar a un proceso de aprendizaje sobre liderazgo y así adquieran conocimientos referentes al tema que se requiere en la institución, aplicando estrategias que permitan mejorar la problemática que actualmente se vivencia en la entidad, en lo referente a esta dimensión. Se sugiere inscribirse en el programa de líderes impartido por la Universidad Tecnológica en Línea de México, por su amplia experiencia en la temática.
3. Al gobernador y gerentes de un Gobierno Regional del Perú, deben elaborar un documento de gestión denominado “Directiva sobre cultura institucional” (el nombre puede variar), especificando los valores y principios que deben primar, hacerlo público y socializarlo con todos los trabajadores.
4. Al gobernador y gerentes de un Gobierno Regional del Perú, deben generar actividades de socialización entre los trabajadores, como encuentros deportivos de confraternidad, permitiendo así, integrar y mejorar las relaciones interpersonales entre ellos.
5. Al gobernador y gerentes de un Gobierno Regional del Perú, deben implantar una comunicación horizontal, lo que permitirá dinamizar el trabajo y generar confianza entre los trabajadores, permitiendo mejorar el clima institucional y así evitar los rumores y malos entendidos entre los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Ali, W. (2016). Understanding the concept of job satisfaction, easurements, theories and its significance in the recent organizational environment: a theoretical framework. *Archives of Business Research*, Vol. 4 No. 1, pp. 100-111, doi: 10.14738/abr.41.1735.
- Bermejo González, C. A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en una institución educativa de Guayaquil – 2019 (Tesis de maestría). Piura: Universidad César Vallejo.
- Bermúdez Aponte, J. J., Pedraza Ortiz, A., & Rincón Rivera, C. I. (2015). redie. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15540997001>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Bustamante-Ubilla, M. A., Lapo Maza, M., & Grandón Avendaño, M. L. (2016). Obtenido de Creation of a Questionnaire of Organizational Climate for Hospitals of High Complexity, Chile: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a10.pdf>
- Cabrera Delgado, R. A. (2019). Clima organizacional y Desempeño laboral de los docentes de educación primaria en una institución educativa. *La Esperanza*. 2019 (Tesis de maestría). Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. Interamericana: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2018). Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/C%20hiavenato%20ldalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/C%20hiavenato%20ldalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2017). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación*. México: Editorial Ana Polkey Gómez.
- Da Silva , R. N., & Neto. (2018). *Talent Management for Innovation: Personality Traits and Organizational Climate Impact in Creativity* . Press.
- Duche, A. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos*. (Tesis de maestría) . Perú: Universidad Católica

de Santa María.

- FainshmidtM, S., & Frazier, L. M. (2017). Obtenido de What Facilitates Dynamic Capabilities? The Role of Organizational Climate for Trust: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630116300371?via%3Dihub>
- Gómez, M., & Vicario, O. (2017). Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. Mexico: UNAM.
- Gómez, M., & Vicario, O. (2019). Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. México: UNAM.
- Grujičić, M., Jovičić-Bata, J., & Novaković, B. (2018). Motivation and job satisfaction of healthcare professionals in urban and rural areas in the autonomous province of Vojvodina, Serbia. *Medicinski Pregled*, 71(1-2), 33-41.
- Hee, C., Ong, H., Ping, L., Kowang, O., & Fei, C. (2019). Factors influencing job satisfaction in the Higher Learning Institutions in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(2), 10–20.
- Hemmelgarn , A. L., & Glisson, C. (2018). Building Cultures and Climates for Effective Human Services: Understanding and Improving Organizational Social Contexts with the ARC mode. Obtenido de <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/oso/9780190455286.001.0001/oso-9780190455286>
- Hernández Sampieri, & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas. McGrawHill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Obtenido de Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta: [https://www.academia.edu/41957962/metodologia\\_de\\_la\\_investigaci%c3%93n\\_las\\_rutas\\_cuantitativa\\_cualitativa\\_y\\_mixta](https://www.academia.edu/41957962/metodologia_de_la_investigaci%c3%93n_las_rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta)
- Hobbach. (2019). Organizational climate for Creativity: The exploring the influence of distinct Types of individual differences. Best. Editorial Best Masters.
- Huaire Inacio, E. J. (2019). Método de investigación. Material de clase. México: Academia.
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., & Buffardi. (2017). Perceived



- Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal Of Management*, 43(6), 1854- 1884.
- Leal, S., & Cortés, D. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Revistas con edición electrónica en Dialnet*. ISSN 1692-5858, 17(1), pp 145-161.
- Mamani Guevara, H. C. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de las Instituciones Educativas con Jornada Escolar Completa del Distrito de Acora 2018 (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Martín, & Pear. (2018). Obtenido de Modificación de Conducta qué es y cómo aplicarla. In *Innovacion y Experiencias Educativas*: <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Martin-G.-Pear-J.-Modificación-de-conducta-ebook.pdf>
- Mazen, J. (2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. *University Gaza Palestina. International Journal of Academic. Management Science Research (IJAMSR)*.
- Mehrad, A. (2020). Evaluation of academic staff job satisfaction at Malaysian universities in the context of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *Journal of Social Science Research*, 15, 157-166.
- Mendiralta , A. (2016). Gender Differences in Job Satisfaction - A Study of Pharmaceutical Employees in Jaipur (India). *OPUS: HR Journal*, Vol. 7, N° 2, pp. 60-71.
- Meza. (Abril de 2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis de la percepción de género entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la industria. *Comuni@cción*, vol.8, n.2, pp.148-158. ISSN 2219-7168.
- Montoya , P. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Cienc Trab.* vol.19 no.58 Santiago abr. 2017.<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.
- Olson. (2020). Organizational climate for innovation and creativity, a study in

- Swedish retail organizations. Suecia.
- Omar, S., Aziz, A., & Salleh, M. (2020). Factors affecting job satisfaction among academic employees in polytechnic. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(11), 209-216.
- Omar, S., Rafie, N., & Selo, A. (2020). Job Satisfaction Influence Job Performance among Polytechnic Employees. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 3(14), 39-46.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Obtenido de <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peláez, J. (2019). La nueva gestión humana: Cómo liderar el cambio en un mundo empresarial con marea emocional. CALIGRAMA.
- Pereira Quiñonez, J. (2015). Escala de Comportamiento Organizacional 50 Satisfacción laboral.
- Pereyra, Q. (2018). Escala de Comportamiento Organizacional 50 Satisfacción laboral conceptualización y teoría.
- Ridzuan, R., Baharudin, A., Ismail, S., & Arham, A. (2018). Measuring the Factors of Employees' Job Satisfaction among Lecturers in UiTM Melaka. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 899–914.
- Sari, T. (2017). Motivation and satisfaction towards employees' loyalty to achieve company's advantage. *Journal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 4(1), 69-81.
- Silvera Sarmiento, A. (2016). Gestión y clima organizacional. Editorial Coruniamericana.
- Stankovska, G., Angelkoska, S., Osmani, F., & Grnc. (2017). Job Motivation and Job Satisfaction among Academic Staff in Higher Education. *Bulgarian Comparative Education Society*, 15, 159-166.
- Taype Rondan, A., Alarcon Ruiz, C. A., Zafra Tanaka, J. H., & Rojas Vilar, F. J. (2018). Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú. *Sielo Perú*, Vol 35, no1.
- Tentama, F., & Subardjo, D. L. (2020). The correlation between work motivation

- and job satisfaction of the academic staffs. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9 (2), 295 -2297.
- Torcoroma Navarro, G., Arévalo Ascanio, J. G., & Suárez Castrillón, S. A. (2017). *Revista*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n44/a17v38n44p13.pdf>
- Prado, J. F. (2017). *Clima y ambiente organizacional*. Bogotá: El manual moderno S.A.
- Varghese, P. , & Chirayath, S. (2016). Influence of job satisfaction on life satisfaction among it professionals: a study conducted in four capital cities of south india. *International Journal of Research in Commerce & Management*, Vol. 7, N° 2.
- Venegas, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: Una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa*. Arequipa: UC.
- Work, G. P. (2018). *Great Place to Work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2018/GPTW-Los-Mejores-Lugares-Para-Trabajar-2018.pdf>
- Yee, C. (2018). An Analysis on the Relationship between Job Satisfaction and Work Performance among Academic Staff in Malaysian Private Universities. *Journal of Arts & Social Sciences*, 1 (2), 64 -73.
- Yuen, K., Loh, H., Zhou, Q., & Wong, Y. D. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 110, 1-12.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

| VARIABLES            | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                | INDICADORES                | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|----------------------|---|---|----------------------------|----------------------------|---|
| Clima Institucional  | El clima institucional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta diferenciando una organización de otra (Gómez & Vicario, 2019) | La variable clima institucional estuvo evaluada por un cuestionario de 16 ítems estructurado en función de sus dimensiones liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales y comunicación. | Liderazgo                  | Fomento de lealtad         | Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5) |
|                      |   |   |                            | Confianza y seguridad      |   |
|                      |   |   | Cultura institucional      | Sentido de pertenencia     |   |
|                      |   |   |                            | Unidad                     |   |
|                      |   |   | Relaciones interpersonales | Actitudes personales       |   |
|                      |   |   |                            | Capacidad de comunicación  |   |
| Comunicación         | Asertividad   |   |                            |                            |   |
|                      | Canales de comunicación   |   |                            |                            |   |
| Satisfacción Laboral | Se refiere a un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo (Pereyra, 2018)   | La satisfacción laboral estuvo evaluada por un cuestionario de 16 ítems estructurado en función de sus dimensiones superación, ambiente físico, prestaciones y participación.                           | Superación                 | Beneficios del trabajo     | Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5) |
|                      |   |   |                            | Capacidad de desarrollo    |   |
|                      |   |   | Ambiente físico            | Limpieza e higiene         |   |
|                      |   |   |                            | Entorno físico             |   |
|                      |   |   | Prestaciones               | Salario                    |   |
|                      |   |   |                            | Satisfacciones del trabajo |   |
| Participación        | Capacidad autónoma  |   |                            |                            |   |
|                      | Toma de decisiones  |   |                            |                            |   |

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de clima institucional

**Objetivo:** la presente encuesta tiene como objetivo analizar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Instrucción:** Esta encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre las opiniones de cada uno de los trabajadores que están conformado por funcionarios, profesionales y técnicos de un Gobierno Regional del Perú, sobre clima institucional.

Escriba con una equis (x) la opción que considere útil.

|    |     |                          |
|----|-----|--------------------------|
| TA | (5) | Totalmente de acuerdo    |
| A  | (4) | De acuerdo               |
| I  | (3) | Indeciso                 |
| D  | (2) | En desacuerdo            |
| TD | (1) | Totalmente en desacuerdo |

| Nº | ITEMS   | TA | A | I | D | TD |
|----|---|----|---|---|---|----|
| 1  | Los jefes realizan acciones para generar lealtad en sus trabajadores      |    |   |   |   |    |
| 2  | Los trabajadores respetan las decisiones de los jefes                     |    |   |   |   |    |
| 3  | Los jefes transmiten confianza a los trabajadores                         |    |   |   |   |    |
| 4  | Los trabajadores se sienten seguros de la función que realizan            |    |   |   |   |    |
| 5  | Los trabajadores se identifican con la entidad                            |    |   |   |   |    |
| 6  | Los trabajadores conocen y entienden la misión y visión de la institución |    |   |   |   |    |
| 7  | Los trabajadores dentro de la institución se sienten parte de un          |    |   |   |   |    |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | mismo equipo  |  |  |  |  |  |
| 8  | Existe coordinación en la realización de las actividades dentro de la entidad           |  |  |  |  |  |
| 9  | Los trabajadores muestran iniciativa en la realización de las labores                   |  |  |  |  |  |
| 10 | Los trabajadores muestran actitud positiva en el desempeño de sus labores               |  |  |  |  |  |
| 11 | Los jefes transmiten información clara y precisa  |  |  |  |  |  |
| 12 | A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer o expresar sus ideas          |  |  |  |  |  |
| 13 | Los jefes mantienen una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo |  |  |  |  |  |
| 14 | Los jefes saben escuchar a sus trabajadores   |  |  |  |  |  |
| 15 | Existen suficientes canales de comunicación   |  |  |  |  |  |
| 16 | La información es de libre acceso   |  |  |  |  |  |

### Cuestionario de satisfacción laboral

**Objetivo:** la presente encuesta tiene como objetivo analizar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.

**Instrucción:** Esta encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre las opiniones de cada uno de los trabajadores que están conformado por funcionarios, profesionales y técnicos de un Gobierno Regional del Perú, sobre la satisfacción laboral.

Escriba con una equis (x) la opción que considere útil.

- |           |            |                                 |
|-----------|------------|---------------------------------|
| <b>TA</b> | <b>(5)</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b>    |
| <b>A</b>  | <b>(4)</b> | <b>De acuerdo</b>               |
| <b>I</b>  | <b>(3)</b> | <b>Indeciso</b>                 |
| <b>D</b>  | <b>(2)</b> | <b>En desacuerdo</b>            |
| <b>TD</b> | <b>(1)</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> |

| N° | ITEMS  | TA | A | I | D | TD |
|----|--|----|---|---|---|----|
| 1  | Los beneficios que le produce el trabajo cubren mi expectativa como profesional                      |    |   |   |   |    |
| 2  | La remuneración que percibe el trabajador le permite seguir superándose por medio de nuevos estudios |    |   |   |   |    |
| 3  | La entidad le ofrece oportunidades de realizar las cosas en la que usted destaca                     |    |   |   |   |    |
| 4  | La entidad le brinda capacitaciones permanentemente  |    |   |   |   |    |
| 5  | Se conserva la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo                                 |    |   |   |   |    |
| 6  | Se cuenta con el kit suficiente de limpieza en el lugar de trabajo                                   |    |   |   |   |    |
| 7  | El espacio asignado es el adecuado en su trabajo   |    |   |   |   |    |
| 8  | La iluminación, la temperatura y ventilación son los adecuados en su trabajo                         |    |   |   |   |    |
| 9  | El sueldo que gano lo considero aceptable  |    |   |   |   |    |
| 10 | El sueldo que gano me permite formarme en otras  |    |   |   |   |    |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | competencias profesionales   |  |  |  |  |  |
| 11 | Disfruto de las actividades que realizo en mi trabajo                                    |  |  |  |  |  |
| 12 | Estoy satisfecho por los resultados que obtengo  |  |  |  |  |  |
| 13 | Tengo la capacidad para decidir autónomamente  |  |  |  |  |  |
| 14 | Mis decisiones están enmarcadas según los lineamientos de la entidad                     |  |  |  |  |  |
| 15 | Mi participación es tomada en cuenta en las decisiones de área                           |  |  |  |  |  |
| 16 | El jefe considera importante su participación como trabajador para el logro de las metas |  |  |  |  |  |



### Anexo 3: Certificados de juicios de expertos para instrumentos



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Clima institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú”

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Clima Institucional y Satisfacción Laboral.

**3. TESISISTA:**

Br. Anita Elva Sánchez Carrasco.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 21 de junio de 2022.

|   |   |
|---|---|
|  <hr/> <p>Mg. ANGEL SAUL HERNANDEZ MONTEZA<br/>DNI: 46691276</p> |  <p>HUELLA</p> |
|---|---|

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ MONTEZA**  
Nombres **ANGEL SAUL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **48891278**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **18/08/21**  
Resolución/Acta **0480-2021-UCV**  
Diploma **062-123484**  
Fecha Matrícula **02/02/2018**  
Fecha Egreso **08/08/2020**

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000832398

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servicio de  
Agentes autorizados.  
Fecha: 24/07/2022 11:23:08-0500

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

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

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



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú"

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima Institucional y Satisfacción Laboral.

### 3. TESISTA:

Br. Anita Elva Sánchez Carrasco.

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022.

|   |   |
|---|---|
|  <hr/> <p>MG. KARLA YVET LOPEZ MIELENDEZ<br/>DNI: 70564307</p> |  <p>HUELLA</p> |
|---|---|



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| Apellidos                        | LOPEZ MELENDEZ |
| Nombres                          | KARLA YVET     |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI            |
| Numero de Documento de Identidad | 70684307       |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO   |
| Rector             | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL    |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL        |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Grado Académico     | MAESTRO                    |
| Denominación        | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 11/07/18                   |
| Resolución/Acta     | 0208-2018-UCV              |
| Diploma             | 052-038084                 |
| Fecha Matricula     | 14/10/2016                 |
| Fecha Egreso        | 04/03/2018                 |

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000885834

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Nombre: Servidor de  
Agente autorizado.  
Fecha: 18/08/2022 00:52:14-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

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



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"Clima institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú"

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Clima Institucional y Satisfacción Laboral.

**3. TESISISTA:**

Br. Anita Elva Sánchez Carrasco.

**4. DECISIÓN:**



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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022.

|  |   |
|--|---|
|  <hr/> <p>Mg. ADELIA ROJAS RAMOS<br/>DNI : 33673153</p> |  <p>HUELLA</p> |
|--|---|

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| Apellidos                        | ROJAS RAMOS |
| Nombres                          | A DELIA     |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI         |
| Numero de Documento de Identidad | 3367 315 3  |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO   |
| Rector             | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL    |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL        |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Grado Académico     | MAESTRO                    |
| Denominación        | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 10/12/18                   |
| Resolución/Acta     | 0406-2018-UCV              |
| Diploma             | 052-048751                 |
| Fecha Matricula     | 22/04/2017                 |
| Fecha Egreso        | 12/08/2018                 |

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000761369

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/06/2022 12:19:40-0600

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

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

(\*) El presente documento deja constancia de la inscripción del Grado o Título que se exhibe.

## Resultados de piloto para validez

Fiabilidad de la primera variable

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,950                              | 16             |

Fiabilidad de la segunda variable

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,850                              | 16             |

#### Anexo 4: Matriz de consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN   | HIPÓTESIS   | VARIABLES                         | POBLACIÓN Y MUESTRA   | ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/DISEÑO   | TÉCNICA/INSTRUMENTO  |
|---|---|---|-----------------------------------|---|--|--|
| <b>Problema general</b>   | <b>Objetivo general</b>   |   |                                   |   |  |  |
| PG ¿Cómo se relaciona el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú - 2022?   | OG. Determinar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú - 2022.  |   | <b>VI</b><br>Clima institucional  |   |  |  |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Hi.</b> Existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.<br><br><b>Ho.</b> No existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. | <b>VD</b><br>Satisfacción laboral | <b>Unidad de análisis</b><br>Funcionarios, servidores y técnicos de un Gobierno Regional del Perú - 2022.<br><br><b>Población</b><br>60 trabajadores<br><br><b>Muestra</b><br>60 trabajadores | <b>Enfoque de investigación</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Diseño</b><br>No experimental, transversal, descriptivo correlacional. | <b>Técnica</b><br>Encuesta<br><br><b>Instrumento</b><br>Cuestionario<br><br><b>Método de análisis</b><br>Coeficientes de correlación Rho de Spearman, Hauke & Kossowski (2011) |
| PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú?<br>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú?<br>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú?<br>PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú? | OE1. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.<br>OE2. Describir la relación que existe entre la cultura institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.<br>OE3. Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú.<br>OE4. Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional del Perú. |   |                                   |   |  |  |