

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de
la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Pasco,
2021**

**Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración**

Autores: Bach. Dahiner Hilmar MUÑOZ CHACON

Bach. Erick Wilfredo RAMOS GARCIA

Asesora: Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO

Cerro de Pasco – Perú - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de
la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Pasco,
2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios: Por haber sido mi guía, fortaleza para terminar mi carrera.

A mi madre Alcira: Por ser la razón de mí existir sinella no tendría fuerzas de levantarme cada día para ser mejor persona.

A mi padre Clever: por su esfuerzo en concederme la oportunidad de estudiar y por su constante apoyo lo largo de mi carrera.

A mi hermana, parientes y amigos: por sus consejos, paciencia y toda la ayuda que me brindaron para concluir mis metas y objetivos.

Dahiner Hilmar

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

Para mis padres Alfredo y Gladys, por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

Erick Wilfredo

AGRADECIMIENTO

A nuestra querida Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración Líder de la región, por sobrellevarnos en este tiempo de estudios superiores y forjarnos en sus aulas.

A nuestros docentes por brindarnos sus prudentes y sabios conocimientos rigurosos y precisos en bien de nuestro transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en nuestros espíritus y almas. Gracias por su, por su dedicación, perseverancia y tolerancia.

A nuestra asesora, Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO. Que, sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia, este trabajo no lo hubiésemos logrado.,por sus consejos que fueron siempre útiles. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más lo necesitábamos.

A los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, por su incondicional apoyo por sus respuestas emanadas para la elaboración de nuestro instrumento de investigación.

A nuestros familiares, y colegas de trabajo, por su permanente y constante demostración de ánimo y fuerza para seguir adelante.

Muchas gracias a todos.

Dahiner Hilmar y Erick Wilfredo.

RESUMEN

La investigación que hemos realizado es de tipo correlacional, los métodos utilizados fueron el Deductivo - Inductivo y el Analítico – Sintético, de diseño Descriptivo-Correlacional, transversal, las variables estudiadas son dos: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

La misma que se desarrolló con la finalidad de “determinar cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, en el año 2021”.

La muestra estuvo conformada por 59 trabajadores, se empleó dos cuestionarios (uno por cada variable) para el recojo de la información.

Después de los respectivos análisis de datos, los resultados hallados nos confirman nuestra hipótesis planteada: “Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021”, el mismo que según la correlación de Rho de Spearman es ($r = ,951$), lo que nos confiere a manifestar que, a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, servidores públicos.

ABSTRACT

The research that we have carried out is of a correlational type, the methods used were Deductive - Inductive and Analytical - Synthetic, with a Descriptive-Correlational, transversal design, the variables studied are two: Organizational Climate and Job Satisfaction.

The same one that was developed with the purpose of "determining the level of relationship between the Organizational Climate and the Job Satisfaction of the Public Servants of the Infrastructure Management of the Regional Government of Pasco, in the year 2021".

the sample consisted of 59 workers; two questionnaires (one for each variable) were used to collect the information.

After the respective data analysis, the results found confirm our hypothesis: "There is a significant relationship between the Organizational Climate and the Job Satisfaction of the Public Servants of the Infrastructure Management of the Regional Government of Pasco, 2021", the same which according to Spearman's Rho correlation is ($r = 951$), which allows us to state that the better the organizational climate, the greater the job satisfaction of the collaborators.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, public servants.

INTRODUCCIÓN

Consideramos que la gran mayoría de colaboradores de las diversas entidades públicas, muestran una preocupación paulatina por el clima laboral en el que se desempeñan y de qué manera esta influye en la satisfacción laboral dentro de su contexto organizacional.

García (2009) nos manifiesta que “El diagnóstico del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados”, es por ello que consideramos de suma importancia realizar nuestra investigación.

Diversos estudios coinciden en que “Un trabajador satisfecho es importante para una organización”. Según Cortés (2021) “La satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida”.

Por los enunciados mencionados es que presentamos la presente investigación titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Con la finalidad de cumplir con lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad, así como una mejor exposición nuestra investigación fue dividida por capítulos, de esta manera queda distribuida de acuerdo al siguiente orden.

Capítulo I Problema de investigación, se encuentra compuesto por el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, los problemas tanto general y específicos, los objetivos tanto generales como específicos y la

justificación de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico, aquí se muestran las referencias significativas dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales, nuestra fundamentación teórica empleada, la definición de los términos básicos utilizados, las hipótesis y la operacionalización de nuestras variables investigadas.

Capítulo III Metodología y técnicas de investigación, se revela el tipo, nivel y los métodos utilizados, del mismo modo los instrumentos utilizados, la población, muestra, el diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento estadístico, la orientación ética.

Capítulo IV Resultados y Discusión, se encuentra el análisis y discusión de resultados, se presentan los resultados mediante tablas y gráficos. También se presenta la prueba de hipótesis y la discusión de los mismos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica

Concluimos nuestra investigación presentando las respectivas conclusiones y recomendaciones materia de nuestra investigación.

Los Autores

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	6
1.6.	Limitaciones de la investigación	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
------	-------------------------------	---

2.2.	Bases teóricas – científicas	15
2.3.	Definición de términos básicos.....	29
2.4.	Formulación de hipótesis	31
	2.4.1. Hipótesis general.....	31
	2.4.2. Hipótesis específicas	31
2.5.	Identificación de variables	32
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	33

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	35
3.2.	Nivel de investigación.....	35
3.3.	Métodos de investigación	36
3.4.	Diseño de investigación	36
3.5.	Población y muestra.....	37
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	39
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9.	Tratamiento estadístico	40
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	41

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	42
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	42

4.3.	Prueba de hipótesis.....	73
4.4.	Discusión de resultados	80

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de Fiabilidad.....	47
Tabla 2 Resultados de la Variable Clima Organizacional	51
Tabla 3 Resultados del Indicador Autodesarrollo	52
Tabla 4 Resultados del Indicador Desarrollo por la Institución	53
Tabla 5 Resultados del Indicador Compromiso con la Organización.....	54
Tabla 6 Resultados del Indicador Toma de Decisiones.....	55
Tabla 7 Resultados del Indicador Cooperación Laboral	56
Tabla 8 Resultados del Indicador Supervisión por los Superiores.....	57
Tabla 9 Resultados del Indicador Evaluación de Tareas.....	58
Tabla 10 Resultados del Indicador Reconocimiento.....	59
Tabla 11 Resultados del Indicador Acceso a la Información	60
Tabla 12 Resultados del Indicador Relaciones Laborales	61
Tabla 13 Resultados del Indicador Canales de Comunicación.....	62
Tabla 14 Resultados del Indicador Información Clara	63
Tabla 15 Resultados del Indicador Planes de Trabajo	64
Tabla 16 Resultados del Indicador Capacitación	65
Tabla 17 Resultados del Indicador Recursos Físicos.....	66
Tabla 18 Resultados del Indicador Remuneración.....	67
Tabla 19 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....	68
Tabla 20 Resultados del Indicador Distribución Física	69
Tabla 21 Resultados del Indicador Comodidad.....	70
Tabla 22 Resultados del Indicador Remuneración	71
Tabla 23 Resultados del Indicador Expectativas Económicas.....	72
Tabla 24 Resultados del Indicador Trato.....	73
Tabla 25 Resultados del Indicador Horario	74
Tabla 26 Resultados del Indicador Relaciones con los Compañeros	75

Tabla 27 Resultados del Indicador Valores	76
Tabla 28 Resultados del Indicador Realización Personal	77
Tabla 29 Resultados del Indicador Percepción de Tareas	78
Tabla 30 Resultados del Indicador Relación con Autoridades Superiores.....	79
Tabla 31 Resultados del Indicador Relación con los Jefes.....	80
Tabla 32 Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	82
Tabla 33 Correlación entre Autorrealización y Satisfacción Laboral	83
Tabla 34 Correlación entre Involucramiento Laboral y Satisfacción Laboral.....	85
Tabla 35 Correlación entre Supervisión y Satisfacción Laboral.....	86
Tabla 36 Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral.....	88
Tabla 37 Correlación entre Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la Variable Clima Organizacional	52
Figura 2 Resultados del Indicador Autodesarrollo	53
Figura 3 Resultados del Indicador Desarrollo por la Institución	54
Figura 4 Resultados del Indicador Compromiso con la Organización.....	55
Figura 5 Resultados del Indicador Toma de Decisiones.....	56
Figura 6 Resultados del Indicador Cooperación Laboral	57
Figura 7 Resultados del Indicador Supervisión por los Superiores.....	58
Figura 8 Resultados del Indicador Evaluación de Tareas.....	59
Figura 9 Resultados del Indicador Reconocimiento	60
Figura 10 Resultados del Indicador Acceso a la Información	61
Figura 11 Resultados del Indicador Relaciones Laborales.....	62
Figura 12 Resultados del Indicador Canales de Comunicación.....	63
Figura 13 Resultados del Indicador Información Clara	64
Figura 14 Resultados del Indicador Planes de Trabajo	65
Figura 15 Resultados del Indicador Capacitación	66
Figura 16 Resultados del Indicador Recursos Físicos.....	67
Figura 17 Resultados del Indicador Remuneración.....	68
Figura 18 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....	69
Figura 19 Resultados del Indicador Distribución Física	70
Figura 20 Resultados del Indicador Comodidad.....	71
Figura 21 Resultados del Indicador Remuneración.....	72
Figura 22 Resultados del Indicador Expectativas Económicas.....	73
Figura 23 Resultados del Indicador Trato	74
Figura 24 Resultados del Indicador Horario	75
Figura 25 Resultados del Indicador Relaciones con los Compañeros	76

Figura 26 Resultados del Indicador Valores.....	77
Figura 27 Resultados del Indicador Realización Personal.....	78
Figura 28 Resultados del Indicador Percepción de Tareas	79
Figura 29 Resultados del Indicador Relación con Autoridades Superiores	80
Figura 30 Resultados del Indicador Relación con los Jefes	81

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Actualmente el factor humano, es considerado por las organizaciones como el factor máspreciado que tiene toda institución, porlo tanto deben de tener competencias laborales requeridas para el logro de los objetivos y metas institucionales, considerando que la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, está al servicio de las personas y localidades de la región, mediante la ejecución de los diversosproyectos y obras que beneficien a los mismos, es importante que sus trabajadores gocen de un clima organizacional favorable, el mismo que repercutirá al momento de realizar sus actividades laborales y por ende lograra una mejor satisfacción laboral de los trabajadores. “Investigacionescientíficas han mostrado, además, que el clima organizacional afecta la satisfacción laboral y la motivación en el trabajo” (Toro, 2009)

Consideramos que uno de los factores que inciden en esta problemática es el bajo nivel del clima laboral, debido a que los colaboradores no tienen una adecuada satisfacción laboral, el mismo que repercute al momento de prestar sus servicios, esto puede deberse a que muchos de los servidores no cuentan con el perfil necesario que requiere el puesto de trabajo, debido a que la mayoría

de los que entran a trabajar lo hacen por favores políticos. Este es un gran problema que se encuentran en la mayoría de las entidades públicas.

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desenvolvimiento de una organización, por tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Los estudios de clima representan herramientas eficaces que permiten analizar las necesidades y expectativas de los empleados, así como detectar los posibles problemas que surjan en el ambiente laboral.

Diversos estudios coinciden en que: “Un clima laboral inadecuado influye negativamente en la productividad de las instituciones y se puede transformar en causa de agotamiento, tensión o estrés” (Likert, 1967). Así mismo, puede impactar de manera desfavorable en la satisfacción y el desempeño laboral de un individuo, puesto que disminuye el potencial de productividad.

El clima organizacional de cualquier institución es muy propio de dicha organización no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada individuo tiene del medio ambiente de trabajo en el cual se desempeña, percepciones que están influidas a su vez por los aspectos culturales propios de cada persona. Bajo esta premisa es dable afirmar que no es posible encontrar dos instituciones que tengan el mismo clima organizacional, y que dicho clima refleja la interacción entre las características personales de cada individuo y las propias de su organización. (García, 2007, p. 153)

Según Work Meter, (2016) “Las condiciones de trabajo: además de proporcionar a las personas las herramientas y tecnología adecuadas para realizar sus tareas, hay que procurar que su jornada de trabajo sea lo más confortable posible”. Esto redundará en un mejor clima organizacional y por ende en una mejor satisfacción laboral.

En una institución pública como es la que estamos estudiando, son diversos los servicios que presta en beneficio de la población, por lo que es

fundamental conocer las características individuales de cada servidor; esto nos permitirá buscar soluciones prácticas para lograr tener un mejor clima organizacional y por ende una satisfacción laboral de sus trabajadores. Lo cual se reflejará en un mejor servicio a la población.

“La satisfacción laboral es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización” (Dailey, 2012).

Por las razones expuestas anteriormente, es que se identificó el problema siguiente: ¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?

1.2. Delimitación de la investigación

Con fines metodológicos previstos para alcanzar los objetivos previstos en la presente investigación, se tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación espacial

La tesis se desarrolló en las instalaciones de la Gerencia de Infraestructura del GOREPA, ubicado en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, región Pasco.

b) Delimitación social

La investigación abarca a los trabajadores de todos los niveles de la Gerencia de Infraestructura del GOREPA

c) Delimitación temporal

El periodo de nuestro estudio comprende el año 2021

d) Delimitación conceptual

Para nuestra investigación, comprenden los conceptos de nuestras dos variables identificadas: Clima organizacional y Satisfacción Laboral.

Clima Organizacional: “se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (Chiavenato2009)

Satisfacción Laboral. “Actitud general de un individuo hacia su empleo.La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. (Robbins y Judge, 2013)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?
- c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?
- d) ¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del

Gobierno Regional de Pasco, 2021?

- e) ¿Cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cuál es el nivel de relación entre la autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- b) Determinar cuál es el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- c) Determinar cuál es el nivel de relación entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- d) Determinar cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- e) Determinar cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

1.5. Justificación de la investigación

Consideramos que nuestra investigación se justifica por las siguientes consideraciones:

a) Justificación teórica

Al indagar sobre los antecedentes de nuestra investigación se pudo encontrar trabajos de investigación que demuestran que existe una relación directa entre ambas variables materia de nuestro estudio: Clima Organizacional y Satisfacción laboral, especialmente en el ámbito internacional y nacional, más no a nivel local.

Por lo que con la presente tesis se busca contribuir con la ampliación del marco teórico y su relación de nuestras variables, con sus respectivas dimensiones e indicadores, especialmente en las entidades públicas, las mismas que estamos seguros servirán de aporte para futuras investigaciones.

b) Justificación metodológica

Para realizar nuestra investigación se han utilizado y validado dos instrumentos de estudio: uno para Clima laboral, de la autora Palma Carrillo, (2004), que es la “Escala de Clima Laboral CL- SPC” y otra para la variable Satisfacción Laboral de la misma autora, Palma Carrillo, denominado: “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana” (2009), los mismos que están orientados para los fines que persigue nuestra investigación y que podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

c) Justificación práctica

Nuestro estudio ha recolectado información sobre los diversos factores del clima organizacional y la satisfacción laboral que puedan ser utilizados por quienes dirigen el GOREPA y en especial la Gerencia de Infraestructura, para obtener mejores parámetros del desempeño laboral y lo cual se

reflejará en un mejor servicio al ciudadano de la Región Pasco.

d) Justificación social

Nuestra investigación permitirá que quienes dirigen la gerencia de desarrollo social y los servidores, conozcan y apliquen los instrumentos y recomendaciones sobre clima organizacional y satisfacción laboral para lograr un mejor desempeño laboral de sus servidores y por ende logren dar un mejor servicio a sus usuarios y la población de la región Pasco.

e) Justificación de conveniencia.

El estudio es conveniente, ya que la razón de ser de cualquier institución pública son sus usuarios y la ciudadanía, por lo tanto, cualquier entidad pública para lograr este objetivo debe de contar con un favorable clima organizacional, lo cual se reflejara en la satisfacción de sus servidores y por ende como dice la Cooperación Alemana al Desarrollo – Agencia de la GIZ en el Perú (2015) “prestar servicios de calidad, pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano”.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones que se tuvieron al momento de realizar la presente investigación son:

- a) Falta de acceso a la información y documentación interna de la gerencia de infraestructura, aduciendo las autoridades regionales, que, según la Constitución política del Perú, dado por el Congreso Constituyente Democrático, (1993) son autónomas política, económica y administrativa.
- b) Dificultad para poder realizar las encuestas, ya que los colaboradores aducirán la falta de disponibilidad de tiempo, así como su temor al momento de rellenar las respuestas, ya que piensan que están siendo evaluados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Tapias (2019), en la tesis titulada: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre”. Para optar por el título de: Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Libre sede Barranquilla, tuvo como objetivo general: “Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados de colegios públicos del municipio de Socorro, 2018-2019 primer semestre” (p.25), la investigación tiene un enfoque cuantitativo, se empleó el método deductivo de tipo descriptivo, correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se contó con una muestra de 57 personas. Se contó con el uso de dos instrumentos validados y estandarizados, el primero de estos es la escala de medición ECO la cual mide clima organizacional desarrollada por Fernández en el 2008, que consta de 63 ítems los cuales están agrupados en 5 dimensiones y el otro es el ISL*66 de Galicia y Hernández del año 2000, el cual mide la satisfacción laboral, cuenta con 66 preguntas reactivas y 4 dimensiones. La conclusión principal a la que arribó fue: Se logró establecer que existe

influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de dichos trabajadores, dando por sentado que entre más se acerque a la excelencia el clima organizacional mayor será la satisfacción laboral que puedan sentir los trabajadores de estas instituciones educativas. (p. 78)

Alducin y Gíl. (2017), en sus tesis titulada: "Relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal", de la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo objetivo principal fue: "Determinar la relación estadísticamente significativa, que existe entre los factores de Clima Organizacional y factores de Satisfacción laboral en una muestra de empleados del Gobierno Federal" (p. 81), El tipo de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental, la muestra estuvo compuesta por 200 empleados, los cuales pertenecena dos instituciones del Gobierno Federal. Las conclusiones principales fueron las siguientes:

Podemos concluir que la muestra de trabajadores de la dependencia de gobierno, en las cuales se realizó la investigación, muestran una percepción del clima organizacional favorable, lo que los hace sentir satisfechos con distintos factores, lo cual contribuye a que el desempeño y las tareas realizadas sean satisfactorias. (p. 157)

Existen diversos factores que pueden afectar o modificar la percepción que tiene los empleados respecto al clima organizacional de su empresa, del mismo modo, distintos factores e incluso los mismos también pueden influir en la percepción que tienen de qué tan satisfechos están con su trabajo. (p. 157)

Naranjo (2017) en la tesis titulada: "El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. De la Universidad Central del Ecuador". El objetivo fundamental es "determinar la influencia del Clima organizacional en la Satisfacción laboral del personal del

Instituto Tecnológico Superior Libertad” (p. 5). El tipo de Investigación es descriptiva, no experimental, los instrumentos utilizados son para clima organizacional, la escala de clima organizacional EDCO y de satisfacción laboral el Overall Job Satisfaction, la muestra fue de 15 colaboradores, la conclusión principal fue: “En base a la investigación y los resultados obtenidos se concluye que el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores por el motivo que las dos variables son calificadas por la mayoría de investigados como positivas”. (p. 79)

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Félix (2022) En la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021” que tuvo como objetivo General “Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021)” (p 15), fue una investigación de tipo explicativo, de nivel correlacional, de diseño descriptivo-correlacional, la muestra estuvo compuesta de 60 personas, se utilizaron dos encuestas (uno por cada variable)

Existe una correlación significativa inversa débil entre el clima laboral y la satisfacción laboral en un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, asimismo se puede aseverar que la correlación inversa es de -0,137, perteneciente a correlación inversa débil. Se manifiesta un descontento entre estas variables, lo que indica una falta de armonía institucional. (p. 74)

Asencio (2020) en la tesis titulada: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Pública de Cajamarca en la Unidad de Administración y Finanzas, 2018”. Para optar el grado de Maestro en: Dirección y gestión del talento humano de la escuela de postgrado y estudios continuos de la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo general: “Determinar la influencia del clima organizacional en el

desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Pública de Cajamarca en la Unidad de Administración y Finanzas, 2018” (p. 2), la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. Con una muestra de 50 colaboradores, se aplicó un cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. Para la variable Clima Organizacional estuvo conformada por 24 preguntas, tan igual para la variable Desempeño Laboral por 24 preguntas. La conclusión más resaltante fue:

Que en la investigación se acepta la hipótesis formulada “El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Pública de Cajamarca en la Unidad de Administración y Finanzas” por cuanto el resultado de la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, donde P valúe alcanzó un valor de 0.000 el cual es menor que el 0.05 por lo tanto se demuestra que existe una influencia positiva y significativa entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral. (p. 86)

Orihuela (2020) en la tesis que título: “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020”. Para optar el grado de Maestra en Gestión Pública de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general: “Determinar la relación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Puente Chao en tiempos del COVID-19” (p. 4), se realizó una investigación descriptiva-correlacional involucrando a 60 trabajadores administrativos y asistenciales. Se practicó un muestreo probabilístico, a los 60 trabajadores de la muestra. La conclusión principal fue:

“Existe relación significativa ($p < 0,05$) y moderada entre la cultura

organizacional con la satisfacción laboral del personal, en el Centro de Salud Puente Chao, en tiempos del COVID-19, 2020". (p. 41)

Gomero (2019) en la tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca, para optar el grado académico de Doctor en Administración de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión", El objetivo general de dicha investigación fue: "Determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca – Lima" (p. 3). El método es de tipo cuantitativa, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, así mismo se aplicó dos cuestionarios (una para cada variable) la muestra fue no probabilística irrestricta de 26 trabajadores, la conclusión principal de dicho estudio fue:

"El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (40.6%)" (p. 57)

Reyes y Moran (2019) en la tesis que titularon: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016", para optar el grado académico de Magister en Administración mención en Gerencia Gubernamental, de la Universidad Nacional de Piura, su objetivo general fue "determinar la relación entre la satisfacción Laboral de los trabajadores y el clima organizacional de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016" (p. 17), el diseño utilizado fue no experimental transversal y con un tipo de investigación descriptiva correlacional. Para recoger la información se utilizó un instrumento para la satisfacción laboral y otro para el clima organizacional, dicho cuestionario estuvo compuesto de 50 preguntas y 32 preguntas respectivamente, se contó con una muestra de 86 trabajadores, luego de los respectivos análisis, la principal conclusión a la arribaron fue:

El clima organizacional de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Piura, es regular, lo que se explica por el nivel regular en lo relacionado a la realización personal, supervisión, comunicación y en las condiciones laborales; el único aspecto con una valoración positiva es el involucramiento laboral. (p. 73)

Huarcaya (2018) en la tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional Huánuco, 2018. Para optar el grado de Maestra en Gestión Pública de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, basado en el conocimiento y experiencia práctica de la capacidad organizacional que se da en la institución. Dicho estudio es no experimental, modalidad correlacional, de diseño correlacional - transversal. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario el primero de 10 ítems para la variable Clima organizacional y 10 ítems para la segunda, con una muestra de 82 servidores públicos. La conclusión principal a la que arribo fue:

Se concluye que sí existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Huánuco, 2018. Se determinó y analizó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Huánuco, 2018; obteniendo una correlación de Rho de Spearman = 0,388 y un $p < 0,01$.

2.1.3. Antecedentes a Nivel Local

Alberto (2020) En la investigación: "El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018", tuvo como objetivo principal "Identificar si el Clima Organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Huayllay 2018” (p. 3), fue una investigación aplicada, se utilizó el método científico; de diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 65 trabajadores, en su conclusión principal nos manifiesta que:

Existe una relación significativa entre el Liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huayllay-Pasco 2018; confirmada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,539; así como la primera prueba de hipótesis específica realizado con el estadístico Chi Cuadrado; donde el $\chi^2 = 21,936 > \chi^2_{t} = 12,5916$; demostrándose que Existe una relación significativa entre el Liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huayllay- 2018. (p. 60)

Heredia (2019) en la tesis titulada: “Gestión organizacional y satisfacción laboral de los empleados del Gobierno Regional Pasco periodo 2018”, para optar el grado académico de maestro en Gestión pública y desarrollo local de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, el objetivo general de dicha investigación fue: “Determinar de qué manera la gestión organizacional influye en la Satisfacción laboral de los empleados del Gobierno Regional Pasco” (p. 16), dicho estudio fue de tipo: Investigación Aplicada, el nivel descriptivo explicativo. se realizó con una muestra de 469 colaboradores, la conclusión principal fue:

Con respecto al objetivo general, la investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según personal del Gobierno Regional de Pasco; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818, demostró una alta relación entre las variables. (p. 97)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Clima organizacional

“La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición” (Uribe, 2015).

Para Schneider y Reichers (1983) “el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores”.

“El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales”. Según lo señalan Woodman y King (1978),

Forchand y Gilmer (1964) definen el clima organizacional como:

un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización plantean el clima como el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (p. 123)

Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales:

- El tamaño
- La estructura Organizacional
- La complejidad de los sistemas
- La pauta de liderazgo
- Las direcciones de metas (Forchand y Gilmer, 1964)

Tagiuri y Litwin (1968) consideran al clima organizacional “como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación”.

Es por ello que se considera el clima organizacional, como una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la institución.

Campbell et al. (1970), basados en las propiedades del clima organizacional, lo definen como

Un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Para los individuos, el clima organizacional es un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos de características, resultados del comportamiento y contingencias

Hellriegel (1974) define al clima organizacional como “un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno”.

De acuerdo con este autor, éste muestra características importantes de considerar para su definición y medición:

García (2007) nos manifiesta que:

El clima organizacional de cualquier institución es muy propio de dicha organización no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada individuo tiene del medio ambiente de trabajo en el cual se desempeña, percepciones que están influidas a su vez por los aspectos culturales propios de cada persona. Bajo esta premisa es dable afirmar que no es posible encontrar dos

instituciones que tengan el mismo clima organizacional, y que dicho clima refleje la interacción entre las características personales de cada individuo y las propias de su organización

Para Chiavenato (2009), “el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (p. 129). Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

García (2007) De manera atinada hace una clasificación de las definiciones de clima organizacional al considerar tres perspectivas:

- 1) **Perspectiva estructural.** “Definiciones en las cuales el clima organizacional es una característica de la organización, de forma independiente a las percepciones de sus miembros” (García, 2007). Si se considera esta perspectiva, el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales
 - a) distinguen una organización de otra,
 - b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y,
 - c) influyen en la conducta de los trabajadores (Forehand y Gilmer, 1964)
- 2) **Perspectiva individual.** “El clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible” (García, 2007). “El clima organizacional, está conformado, entonces, por los significados percibidos que los individuos atribuyen a las características particulares del contexto de trabajo” (James y Jones, 1974)
- 3) **Perspectiva interaccionista.** “El clima organizacional es el resultado de

la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben” (García, 2007).

Desde esta perspectiva, el clima organizacional “es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo” (Schneider y Reichers, 1983).

Un clima positivo se caracteriza porque las personas perciben favorablemente realidades laborales como el apoyo que reciben por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo, la estabilidad, la coherencia, entre otras. (Toro y Sanín 2013, p. 11)

“El clima organizacional tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que éste actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento”(Woodman y king, 1978).

Bordas (2016) manifiesta que el clima laboral, se refiere a la “percepción que tienen los trabajadores con respecto a su entorno laboral en donde se desarrollan sus actividades, en un periodo de tiempo dado. Este contexto es el que aporta al trabajador condiciones que favorecen o dificultan el desempeño de su trabajo” (p. 107).

La importancia del clima organizacional radica en el efecto que tiene en los trabajadores, especialmente en su conducta y en su desempeño laboral en las organizaciones, así como en la motivación para realizar su trabajo.

Según Bordas (2016) A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- a) El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- b) Estas características son percibidas directa o indirectamente por los

trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

- c) El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- d) El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- e) Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- f) El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (Bordas, 2016)

2.2.2. Tipos de clima organizacional

Rensis Likert (1968) habla de dos tipos de clima organizacional cada uno de ellos dividido en dos grandes sistemas.

- a) **Clima de tipo autoritario:** siendo este un clima cerrado determinado por una estructura rígida. Este se divide en dos grandes sistemas:
 - El Sistema de Autoritarismo Explorador: “que se caracteriza porque la jefatura, dirección o gerencia no tiene confianza hacia sus trabajadores, la percepción que se tiene en este tipo de clima es de temor y la interacción que se da entre colaboradores y directivos es casi nula”. (Likert, 1968)
 - El Sistema de Autoritarismo Paternalista: “Este se caracteriza porque en la relación colaboradores y directos existe confianza, en este tipo de clima se manejan las recompensas y los castigos como fuentes de motivación y los supervisores de cada área manejan mecanismos de control” (Likert, 1968)
- b) **Clima de tipo participativo:** en cuanto a este tipo de clima encontramos que corresponde a un clima abierto caracterizado por su estructura

flexible. Este también se divide en dos grandes sistemas:

- Sistema Consultivo: “Este se caracteriza por la confianza que existe entre directivos y colaboradores. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar” (Likert, 1968)
- Sistema Participación en Grupo: Este se caracteriza porque los directivos tienen plena confianza en sus colaboradores. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica. (Likert, 1968)

2.2.3. Dimensiones del clima organizacional

Palma (2004) en la escala CL-SPC presenta cinco dimensiones:

- 1) **Autorrealización:** “Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permite avanzar y sentirse realizados” (Palma, 2004). La autorrealización se encuadra dentro del contexto de la psicología humanista y de la personalidad. Las personas en su generalidad buscan obtener logros o desarrollar habilidades, capacidades y potencialidades, es decir, el desarrollo personal persistente. Al respecto, Maslow (1971) “refiere que la autorrealización es difícil de explicar lo que son o no son, pero es un término que reúne 17 meta necesidades”. Las relaciones humanas entienden, la participación del colaborador dentro de la organización como una forma de humanizar el trabajo y permitir con ella que los trabajadores consigan satisfacer sus necesidades no solo de insuficiencia, sino también de índole superior. Así, una vez que este nivel remunerativo es constante o satisfecho

medianamente, la persona desea cierta seguridad laboral y tranquilidad con respecto a su situación futura.

- 2) **Involucramiento laboral.** “Es la identificación que tiene el empleado con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, contribuyendo al logro de las metas organizacionales y logrando un mejor desempeño y calidad en su tarea” (Palma, 2004). Según Robbins y Judge (2013) “el compromiso es el elemento fundamental para la generación de equipos eficientes, que se genera en el mismo trabajador, se extiende a sus compañeros y a su vez se proyecta en un objetivo común”. Asimismo, este compromiso genera la motivación de logro y engrandece su desempeño laboral.
- 3) **Supervisión** La supervisión, según Palma (2004), “son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”. De ahí que, en la actualidad, las organizaciones buscan contar con trabajadores altamente capacitados, competentes, por lo que es importante que se cuente con un ambiente motivador hacia sus colaboradores.
- 4) **Comunicación:** Para Palma (2004), “la comunicación es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”. Según Goldhaber (2003) “Las organizaciones están formadas por un grupo de personas que interactúan en un marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos”. Estas personas dentro del contexto tienen distintos cargos y distintos

roles.

Según Robbins y Judge (2013) “La comunicación cumple cuatro funciones dentro de las organizaciones: Control, motivación, expresión emocional e información”. La función de control, incurre sobre las conductas de interacción entre los integrantes de la entidad, mediante las jerarquías de autoridad o lineamientos formales. La comunicación incita a lograr la motivación de los trabajadores para lograr cumplimiento y el éxito de las distintas tareas y responsabilidades.

- 5) Condiciones laborales.** Chiavenato (2007) señala. “Las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo”.

Es decir, es el reconocimiento de que la entidad abastece de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para cumplir con las tareas delegadas. Al respecto, Argyris (2001), sostiene que: Si se desarrollan las actividades esenciales de la organización centradas en el logro de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, la persona tendrá más oportunidad de expresar sus potencialidades, experimentar la autoestima y alcanzar el éxito psicológico por la percepción de las condiciones laborales. En la organización la remuneración es uno de los indicadores que el trabajador reconoce como atractiva para permanecer en el centro laboral, como reconocimiento a su desempeño y logros de su tarea. (p.134)

2.2.4. Satisfacción laboral

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral o productividad, se pueden resumir en la afirmación de que “un trabajador contento es un trabajador productivo”. Sin embargo, mientras algunos expertos opinan que la satisfacción laboral afecta la productividad, se halló que la mayor parte de estos estudios de la relación partían de diseños que no podían exponer la causa y el efecto. Otros estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que “la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa”.

Para Vallejo (2010) “La satisfacción en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo”. (p. 95)

Por su parte Locke (1976), afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”

Según Robbins y Judge, (2013), “una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”

Lo que nos quiere decir que la actitud que demuestra el trabajador frente a las labores que realiza, están ajustadas al grado de satisfacción que sienten al momento de realizar sus labores, es decir a mayor satisfacción laboral, se tendrá mayores y mejores actitudes positivas.

Según Chiavenato (2009) “Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral”. Investigaciones recientes señalan que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas altamente motivadas que se

involucren en los trabajos que realizan y recompensadas convenientemente por su contribución y albor que realizan.

Para Vallejo (2010) "Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral". La realidad nos indica, que los principales factores son: un trabajo desde el intelecto inspirador, recompensas equitativas, ambientes favorables de trabajo y colegas cooperadores y comprometidos con la organización.

Según Palma (2009) "La satisfacción laboral, es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional". Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Nos menciona la existencia de 4 factores que explican la satisfacción laboral:

- 1) **Significación de tarea:** "Es la disposición al trabajo con respecto a las funciones a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra un sentido de esfuerzo, realización, equidad".
- 2) **Condiciones de trabajo:** "Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos, tanto normativas que regulan la actividad laboral, esto generado por el ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo".
- 3) **Reconocimiento personal y/o social:** "Es una postura evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos".
- 4) **Beneficios económicos:** "Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la

tarea asignada". (Palma, 2009)

Diversos estudiosos coinciden en que, existen diversos componentes de la satisfacción en el empleo que los trabajadores requieren para permanecer en él y destacan los siguientes:

- 1) El salario o pago recibido por la prestación de su fuerza laboral.
- 2) La seguridad en el empleo.
- 3) El reconocimiento.
- 4) Horarios y condiciones de trabajo.
- 5) La supervisión y auto supervisión.
- 6) Expectativa del empleo.
- 7) El estilo de dirección o de liderazgo.
- 8) Poder e influencia.

Un aspecto importante a tener en consideración después de analizar el contexto post corona virus, es que la gran mayoría de colaboradores consideran que: La flexibilidad, no solo de horarios, también el hecho de poder trabajar desde el hogar o cualquier otro lugar que no sea la oficina, aumenta la satisfacción laboral.

Debemos manifestar que el tema de la satisfacción laboral es un tema muy estudiado, debido a la importancia y los efectos que esta puede llegar a tener en las entidades, tanto positivos como negativos, así como la consecuencia y factor de influencia que esta tiene en el clima organizacional, los cuales son expuestos por diferentes autores, según sus puntos de vista, sus análisis, interpretaciones e investigaciones.

2.2.5. Determinantes para la satisfacción laboral

Robbins (2004) Consideró que los principales factores organizacionales que determinaban la satisfacción laboral eran:

- 1) **Reto del trabajo-satisfacción con el trabajo en sí.** "Este factor era

determinado por las características propias del puesto de trabajo, en la cual la importancia de la naturaleza del trabajo era factor determinante de la satisfacción del empleado”. (Robbins, 2004)

2) Sistemas de recompensas justas. “Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas”. (Robbins, 2004)

a) Las recompensas extrínsecas. Son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, entre ellos tenemos: el sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos. La motivación extrínseca se ha utilizado para motivar al empleado de formas como:

- Recompensas tangibles como pagos y promociones.
- Recompensas intangibles tales como la alabanza y elogio en público

b) Las intrínsecas: “Son las que el empleado experimentaba internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y habilidad manual por un trabajo bien hecho”. (Robbins, 2004) Sin embargo, era necesario que este sistema de recompensas sea percibido por el trabajador como justo y equitativo, para que se sientan satisfechos con él.

- Satisfacción con el salario: Según Borra y Gómez (2012) “el salario es exógeno en la ecuación de satisfacción laboral y tiene un efecto significativamente positivo sobre la satisfacción laboral”. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, este elemento es considerado clave, ya que, si el empleado percibía que el sueldo es justo, generaba satisfacción y esto

influye en elevar su nivel de desempeño.

- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: El crecimiento profesional y personal creado por los ascensos en una organización, es un componente de satisfacción, ya que ello genera una percepción de mejoramiento de estatus en la empresa y sociedad.

2.2.6. Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (2009) en su elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, “nos refiere que existen dimensiones similares en un ambiente empresarial las mismas que están relacionadas con”:

- 1) Condiciones físicas y/o materiales:** “Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvolvía el trabajador cotidianamente el cual facilitaba el desarrollo de sus funciones” (Palma, 2009). Eustaquio (2016), manifiesta que “A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo”. Es decir, un ambiente físico cómodo y con un adecuado diseño, consentirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del colaborador.
- 2) Beneficios laborales y remunerativos:** Según Palma (2009) “Indicaba el grado de complacencia en relación con el incentivo económico percibido por la función que realiza”. Robbins (2012), manifiesta que “los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se está desempeñando, estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante”.
- 3) Políticas administrativas:** “Es el grado de acuerdo frente a las políticas o normas que rige en la institución. Comprendía todos los elementos

Institucionales, Legales y administrativos a través de los cuales el Estado ejerce acciones de poder que orientan y definen el rumbo de las demás dimensiones haciendo manifiestas las relaciones entre elegidos y electores”. (Palma, 2009)

- 4) Relaciones sociales:** “El nivel de complacencia frente a la interrelación con los demás miembros de la organización con quien compartía actividades cotidianas” (Palma, 2009). Así mismo según Chiavenato (2010), “considera que las relaciones sociales son las acciones y las actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos”. Cada individuo posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y actitudes de las otras personas con las que entre en contacto, así como también es influenciada por el comportamiento de las otras personas. Lo que nos quiere decir que las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos, buscan ser comprendidas, aceptadas y participar con el propósito de atender a sus intereses y aspiraciones personales.
- 5) Desarrollo personal:** Según Palma (2009) “Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización”. Para lograr progresar o avanzar se fijarán unas metas y en la consecución de las mismas se encontrarán dificultades. el éxito de superar estas dificultades radica en aprender a reaccionar favorablemente ante los inconvenientes. Goleman (2006), manifiesta que “el desarrollo personal o crecimiento personal, es entendido como el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad”.
- 6) Desempeño de tareas:** Para Palma (2009) “Es la valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad en que labora”. Amaru (2008) argumentó que “el buen desempeño para el colaborador es el

resultado que logra. Se refirió también al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio”

- 7) Relación con la autoridad:** según Palma (2009) es “La apreciación valorativa que realizaba el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”. Nash (1988) “considera que se tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación directa con sus colaboradores esto generaría mayor productividad en ellos”.

2.3. Definición de términos básicos

Actitudes: “Es un sentimiento positivo o negativo o un estado mental de alerta, aprendido y organizado mediante la experiencia, que ejerce influencia específica en la respuesta de una persona a la gente, objetos y situaciones”. (Gibson et al. 2007)

Aptitud: Capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, entre otras.

Calidad de vida en el trabajo: “Es la satisfacción laboral generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacionales, el espíritu de equipo y de compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores”. (Chiavenato, 2009).

Clima organizacional: “Constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo, el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo” (Brunet, 2011).

Comportamiento organizacional: “El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de

actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta”.

(Robbins y Judge, 2009, p. 375)

Comunicación ascendente: “Comunicación que asciende de los individuos de los niveles inferiores de las organizaciones a los superiores. Entre las más comunes están las cajas de sugerencias, juntas de grupo, y procedimientos de apelación y queja”. (Ivancevich, et al. , 2006)

Comunicación descendente: “Comunicación que transmiten quienes ocupan lugares superiores en la jerarquía a los niveles inferiores”. (Ivancevich, et al., 2006)

Comunicación diagonal: “Comunicación que atraviesa funciones y niveles de la organización”. (Ivancevich, et al., 2006)

Comunicación horizontal: “Comunicación que se transmite entre los departamentos de una organización”. (Ivancevich, et al., 2006) **Condiciones**

de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios, y/o conocimientos.

Diferencias individuales: “Los individuos son similares, pero también son únicos. El estudio de las diferencias individuales tales como las actitudes, percepciones, habilidades permiten a un administrador explicar las diferencias en los niveles de desempeño”. (Gibson, et al., 2007)

Equidad: “Es el sentimiento de justicia y de equidad que perciben los empleados de parte de la organización”. (Brunet, 2011)

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Identidad: “Sensación de pertenencia que tienen los trabajadores para con su institución” (Brunet, 2011).

Institución pública: “En este tipo de empresa el capital pertenece al Estado y

generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social en bien de la comunidad². (Brunet, 2011).

Motivación: “Situación o proceso que guía determinadas conductas en busca de alcanzar un objetivo o la satisfacción de una necesidad”. (Brunet, 2011)

Recompensa: Reconocimiento percibido por los miembros de una organización por un trabajo bien hecho.

Percepción: “Proceso mediante el cual un individuo asigna un significado al entorno. Implica organizar e interpretar varios estímulos en una experiencia psicológica”. (Gibson, et al., 2007)

Personalidad: “Conjunto estable de características y tendencias que determinan las semejanzas y diferencias en la conducta de las personas”. (Gibson, et al., 2007)

Reconocimiento: “Es el tipo de reconocimiento otorgado por la organización para el trabajo bien hecho². (Brunet, 2011).

Sistema de recompensas: “Abarca el conjunto de beneficios que una organización dispone para sus miembros, y los mecanismos por los cuales se distribuyen dichos beneficios”. (Gibson, et al. , 2007)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- b) Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la

Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

- c) Existe una relación significativa entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- d) Existe una relación significativa entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- e) Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable independiente

X= Clima Organizacional

2.5.2. Variable dependiente

Y= Satisfacción Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable Independiente: Clima Organizacional				
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Variable independiente X= Clima organizacional: Se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (Chiavenato 2009)</p>	Autorrealización	Autodesarrollo	7,10,26,27,32.	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
		Desarrollo por la Institución	1,36,38,46,47.	
	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización.	2,17,22,37.	
		Toma decisiones	15,12,11.	
		Cooperación laboral.	5,20,44	
	Supervisión	Por los superiores	3,6,21,31,39.	
		Evaluación de tareas	28,29,13,41.	
		Reconocimiento	16	
	Comunicación	Acceso a la información	4.9.	
		Relaciones laborales	14,24,	
		Canales de comunicación	19,34,	
		Información clara	23,40,42,49	
	Condiciones Laborales	Planes de trabajo	8,48,43,33.	
		Capacitación	18,25,	
Recursos físicos.		30,45.		
Remuneración		35.50.		

Variable Independiente: Satisfacción Laboral				
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable dependiente Y= Satisfacción laboral: Actitud general de un individuo hacia su empleo. La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo". (Robbins y Judge, 2013)	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física	1,13	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En Desacuerdo 3) Indeciso. 4) De acuerdo. 5) Totalmente de acuerdo.
		Comodidad	21, 28, 32.	
	Beneficios laborales y/o remunerativos,	Remuneración	2	
		Expectativas económicas.	7,14, 22	
	Políticas administrativas	Trato	8,15,	
		Horario	17,23, 33	
	Relaciones sociales	Relaciones con compañeros.	3,9,16	
		Valores	24,	
	Desarrollo personal,	Realización personal.	4, 10, 18, 25, 29, 34.	
	Desempeño de tareas	Percepción de tareas.	5, 11,19, 26,30,35.	
	Relación con la autoridad,	Relación con autoridades superiores	27,12,	
		Relación con los jefes	20, 6, 31, 36.	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo Correlacional, ya que el propósito de la investigación es examinar la relación entre dos variables (Clima organizacional y satisfacción laboral)

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 178)

Según Salkind, (1998) “la investigación proporciona indicios de la relación que podría existir entre dos o más cosas, o de qué también uno o más datos podrían predecir un resultado específico”

3.2. Nivel de investigación

Según Ander Egg (2011) “Los estudios formulativos o exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior”. (p. 40)

En nuestro caso es un estudio de tipo descriptivo.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Deductivo-inductivo. Método Deductivo: este método científico fue utilizado más para la elaboración del marco teórico, en el cual se partirá de las teorías generales para explicar una problemática específica. Método Inductivo: porque se partió de las opiniones de los trabajadores para generalizar en el diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura del GOREPA-

3.3.2. Analítico – sintético: Porque se hizo una descomposición del todo (elementos que caracterizan el clima laboral) en sus partes (muestra poblacional) para estudiarlo y luego explicar los resultados en función del tema de la investigación.

El método analítico se apoya en que, para conocer un fenómeno, que en este caso es el clima organizacional y la satisfacción laboral es necesario descomponerlo en sus partes. El método sintético se relaciona con articular sistemáticamente los elementos heterogéneos de un fenómeno con el fin de encontrar las individuales de la cosa observada en este caso los distintos factores que consideran en las encuestas aplicadas.

3.4. Diseño de investigación

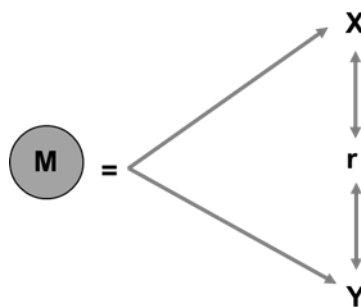
Nuestra investigación es Descriptivo-Correlacional, transversal, por los siguientes motivos:

- **Descriptivo**, ya que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes para cualquier fenómeno que se analice, en nuestro caso el grado de relación entre la variable independiente: Clima organizacional y la variable dependiente: Satisfacción laboral.
- **Correlacional**, “los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (Hernández et al., 2014)

Ya que la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral).

- **Transversal**, ya que se realizó en un año determinado el año 2019, según Hernández et al. (2014): “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se presenta el siguiente esquema:



Se describe la relación que existe entre nuestras variables (X, Y) Donde:

M: Muestra

X: Clima

Organizacional Y:

Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población:

Por población (o universo de estudio) comúnmente se entiende “un conjunto de unidades, para las que se desea obtener cierta información” (Sánchez, 1971, p. 11). citado por Cea D’Ancona(2001), para nuestro caso la

población lo conforman los trabajadores nombrados y contratados de la Gerencia Regional de Infraestructura del GOREPA. Se trata entonces de una población finita y que de acuerdo a los datos obtenidos cuenta con 59 trabajadores.

3.5.2. Muestra:

“Es una porción de sujetos que deberá ser representativa si se quiere generalizar los resultados al total de la población”. (Blanco, 2011), en nuestro caso al tener una población pequeña y manejable por el investigador, no se contar con una muestra, sino que se trabajara con toda la población, es decir los 59 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas.

Se utilizó la técnica de la encuesta, según manifiesta Blanco, (2011) “Es una técnica que depende del contacto directo o indirecto con todas las personas cuyas actitudes, conductas o características son significativas para una determinada investigación”. la que fue aplicada a los 29 trabajadores que conforman nuestra población, la misma que nos servirá para poder determinar la relación de las variables de estudio.

3.6.2. Instrumentos.

Para nuestra investigación el instrumento empleado fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente seleccionadas y de acuerdo a los autores establecidos, para cada una de las variables de estudio, se medirán la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral.

Para la variable 1: - Escala de Clima Laboral CL- SPC – Sonia Palma Carrillo (2004)

Para la variable 2: - Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC – Sonia Palma Carrillo (1999)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Nuestra selección de los instrumentos de investigación se realizó en función de nuestras variables estudiados

Del mismo modo la validación de los respectivos instrumentos se ejecutó por medio de la valoración del Juicio de Expertos y, para ello consultamos a docentes y expertos de reconocida trayectoria de nuestra universidad y de la región.

La confiabilidad de nuestros instrumentos lo determinamos mediante la prueba del alfa de Cronbach, tal como podemos apreciar en la tabla 1, la misma que nos da como resultado ,971, lo cual nos indica que son confiables nuestros instrumentos.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	2

Fuente: Spss, elaboración propia

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Según Gomez B. (2012) la tarea del investigador “se simplifica cuando se analiza la información, si es que se encuentra correctamente estructurada y organizada, ya que el investigador observará de forma directa y fácil, las relaciones o vínculos establecidos entre los aspectos o elementos que integran la información de su investigación”.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó:

- Para la tabulación de datos se realizará. Primero en forma manual y luego se trasladarán los datos a la computadora según corresponda. Para ello

utilizaremos el Excel.

- En el tratamiento estadístico se utilizará la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras. Para lo cual se empleará el software estadístico SPSS en su versión 26 que es el paquete estadístico utilizado por los investigadores para las Ciencias Sociales, como en nuestro caso.
- Para la prueba de hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó:

3.9.1. Estadística descriptiva:

Según: Levine et al. (2012) “Se enfoca en la recolección, resumen y presentación de un conjunto de datos”.

Los datos obtenidos fueron analizados a través de los estadísticos descriptivos de frecuencia para recopilar, organizar e interpretar la información numérica o cuantitativa que nos permitió sacar conclusiones, mediante el Excel y SPSS versión 26, y se utilizó la prueba estadística de Spearman para corroborar la prueba de hipótesis planteada. Esto me permitirá establecer algunas conclusiones y recomendaciones.

3.9.2. Estadística inferencial:

Levine et al. (2012) nos manifiestan que: “Utiliza datos de las muestras para obtener conclusiones acerca de cierta población”.

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico de correlación Rho de Spearman, empleando para ello el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26.

El Coeficiente de correlación de Spearman, nos permite obtener un coeficiente de asociación entre nuestras variables con distribución no normal, ya que se emplea para variables ordinales, como es nuestro caso.

Se calcula en base a una serie de rangos asignados, los valores van de 0 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación y 1 una alta correlación o correlación perfecta; los signos indican correlación directa e inversa.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Los principales factores éticos, a ser tomados por nuestra investigación, son los siguientes:

- 1) **Voluntario:** A los participantes de nuestra muestra se les dará a conocer que su participación es de forma voluntaria y que sus repuestas serán registradas de forma anónima.
- 2) **Confidencialidad:** Se respetará en todo momento sus opiniones vertidas, así como la confidencialidad de sus respuestas, se protegerá la identidad de las personas que actúan como encuestados.
- 3) **Transparencia:** Se evitará en todo momento la manipulación de los datos y resultados.
- 4) **Consentimiento:** Los encuestados nos mostrarán su acuerdo con ser informantes y conocerán sus derechos y responsabilidades.
- 5) **Equidad:** La selección de personas será justa: las personas participantes en la investigación serán seleccionadas de manera equitativa, justa y sin prejuicios personales o preferencias.
- 6) **Valor:** la presente investigación busca mejorar el conocimiento y el aprendizaje.
- 7) **Respeto:** en todo momento se respetará a la persona, sus opiniones y los cargos que ocupan.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

Al finalizar y aprobarse nuestro plan de tesis, se procedió a la recolección de los respectivos datos, con el objetivo de poder probar nuestra hipótesis “Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021”. Así como para la elaboración de la presente tesis.

Para ello se procedió a la confección de los respectivos cuestionarios y previa coordinación con los encargados de la Gerencia de Infraestructura del GOREPA, se procedió al respectivo recojo de la información.

Una vez concluido el recojo de los cuestionarios, se procesaron los datos en primer lugar en el Excel y posteriormente con la ayuda del software SPSS V. 26. Cuyos resultados presentamos a continuación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

4.2.1. Resultados para la Variable Clima Organizacional

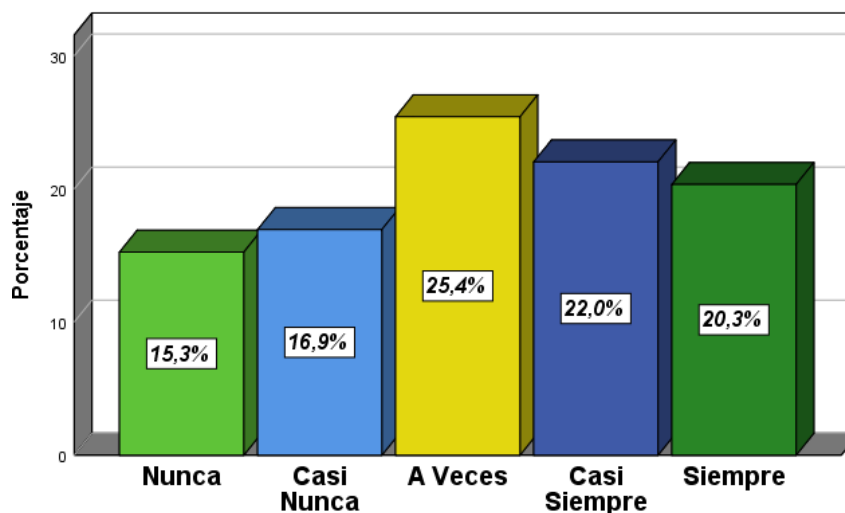
Tabla 2 Resultados de la Variable Clima Organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	10	16,9
A Veces	15	25,4
Casi Siempre	13	22,0
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 1

Resultados de la Variable Clima Organizacional



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 2 y figura 1, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con el clima organizacional, el 16,9% nos manifestaron que casi nunca, 25,4% considera que a veces, un 22% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% cree que siempre.

Tabla 3

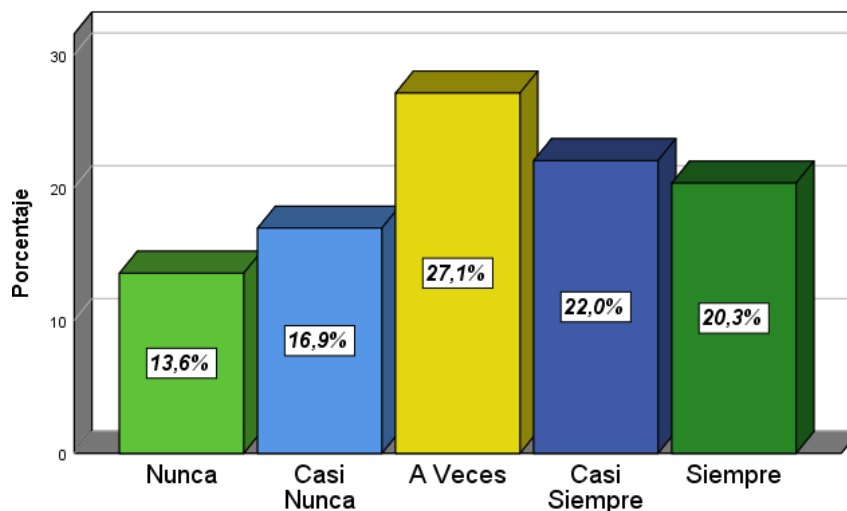
Resultados del Indicador Autodesarrollo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	13,6
Casi Nunca	10	16,9
A Veces	16	27,1
Casi Siempre	13	22,0
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.

Figura 2

Resultados del Indicador Autodesarrollo



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que evaluamos en la tabla 3 y figura 2, se aprecia que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 13,6% contestaron que nunca están de acuerdo con el autodesarrollo, el 16,9% nos manifestaron que casi nunca, 27,1% considera que a veces, un 22% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% opina que siempre.

Tabla 4

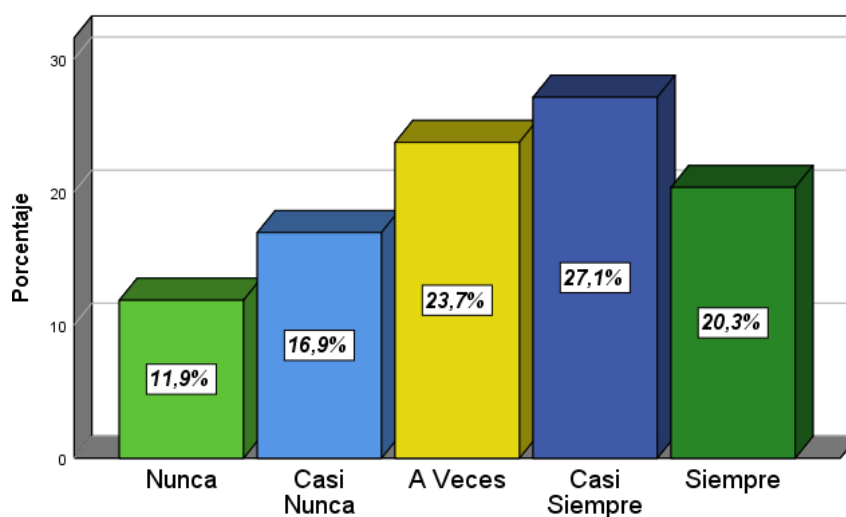
Resultados del Indicador Desarrollo por la Institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	11,9
Casi Nunca	10	16,9
A Veces	14	23,7
Casi Siempre	16	27,1
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.

Figura 3

Resultados del Indicador Desarrollo por la Institución



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 4 y figura 3, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 11,9% contestaron que nunca están de acuerdo con el desarrollo de la institución, el 16,9% nos manifestaron que casi nunca, 23,7% considera que a veces, un 27,1% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% entiende que siempre.

Tabla 5

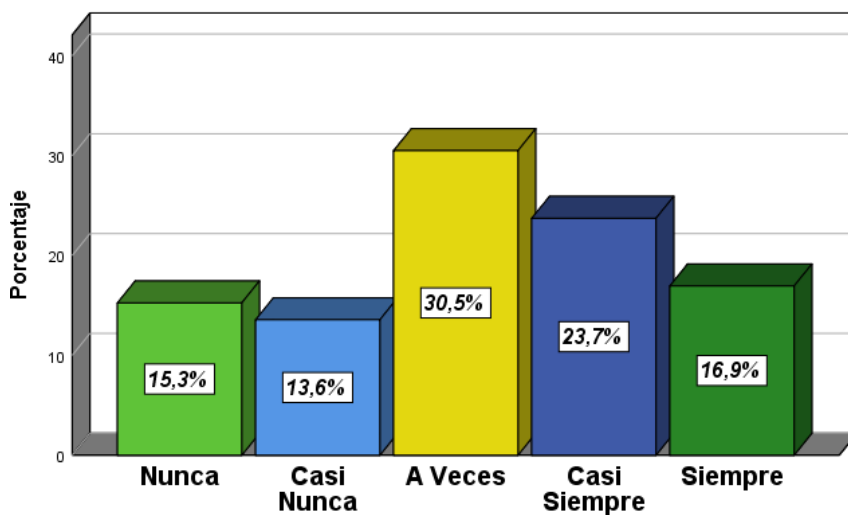
Resultados del Indicador Compromiso con la Organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	8	13,6
A Veces	18	30,5
Casi Siempre	14	23,7
Siempre	10	16,9
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.

Figura 4

Resultados del Indicador Compromiso con la Organización



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 5 y figura 4, se visualiza que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con el compromiso con la organización, el 13,6% nos manifestaron que casi nunca, 30,5% considera que a veces, un 23,7% estima que casi siempre, mientras que el 16,9% cree que siempre.

Tabla 6

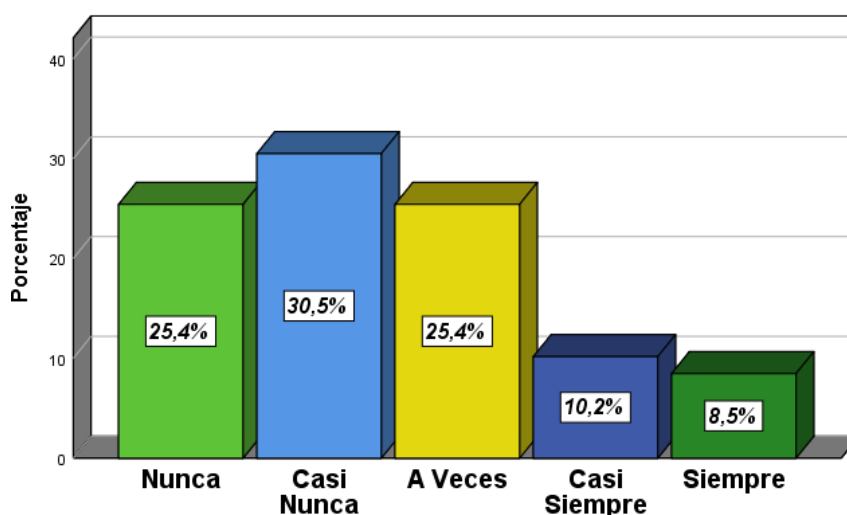
Resultados del Indicador Toma de Decisiones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	25,4
Casi Nunca	18	30,5
A Veces	15	25,4
Casi Siempre	6	10,2
Siempre	5	8,5
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.

Figura 5

Resultados del Indicador Toma de Decisiones



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 6 y figura 5, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 25,4% contestaron que nunca están de acuerdo con la toma de decisiones, el 30,5% nos manifestaron que casi nunca, 25,4% considera que a veces, un 10,2% estima que casi siempre, mientras que el 8,5% entiende que siempre.

Tabla 7

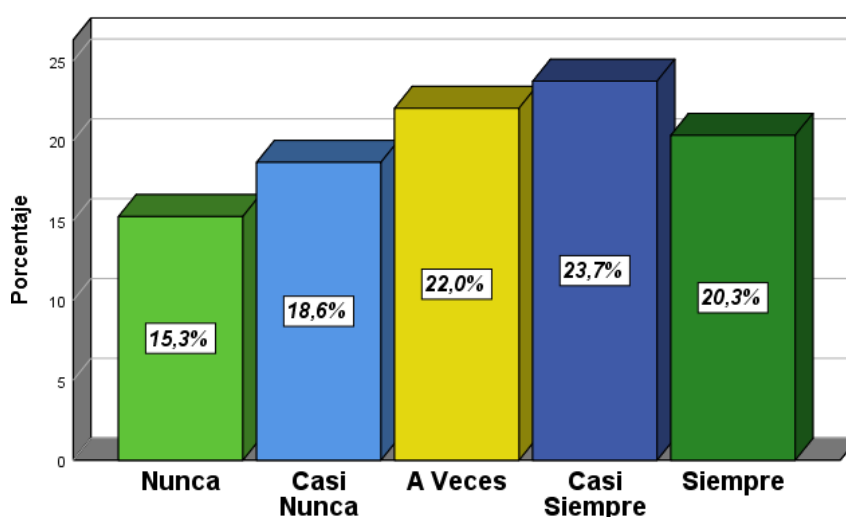
Resultados del Indicador Cooperación Laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	11	18,6
A Veces	13	22,0
Casi Siempre	14	23,7
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.

Figura 6

Resultados del Indicador Cooperación Laboral



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que consideramos en la tabla 7 y figura 6, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con la cooperación laboral, el 18,6% nos manifestaron que casi nunca, un 22% considera que a veces, para el 23,7% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% cree que siempre.

Tabla 8

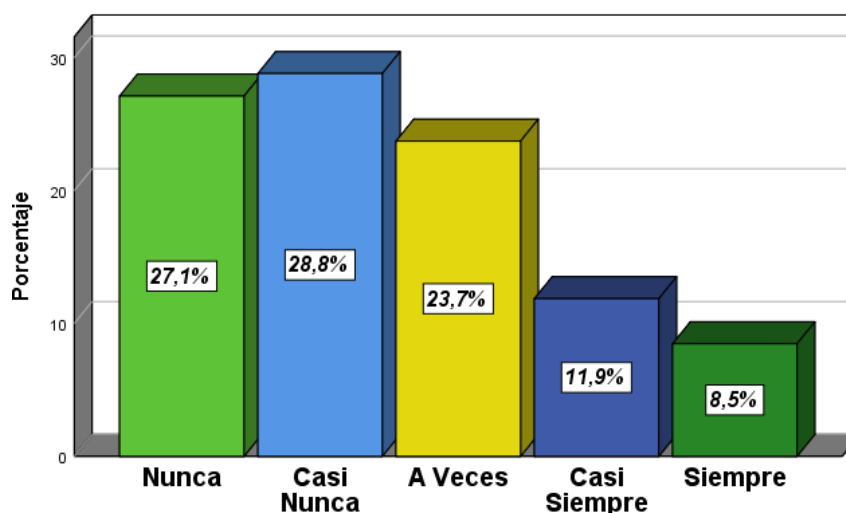
Resultados del Indicador Supervisión por los Superiores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	27,1
Casi Nunca	17	28,8
A Veces	14	23,7
Casi Siempre	7	11,9
Siempre	5	8,5
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 7

Resultados del Indicador Supervisión por los Superiores



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 8 y figura 7, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 27,1% contestaron que nunca están de acuerdo con la supervisión por los superiores, el 28,8% nos manifestaron que casi nunca, mientras que el 23,7% considera que a veces, un 11,9% estima que casi siempre, mientras que el 8,5% cree que siempre.

Tabla 9

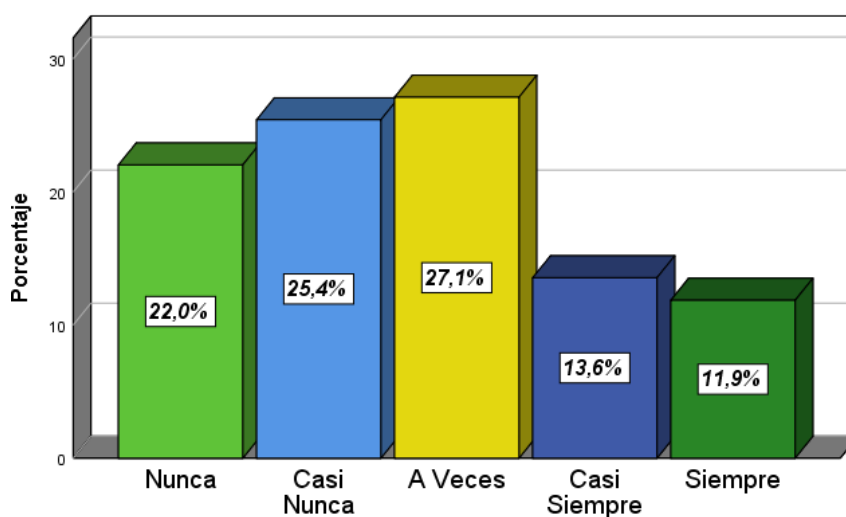
Resultados del Indicador Evaluación de Tareas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	22,0
Casi Nunca	15	25,4
A Veces	16	27,1
Casi Siempre	8	13,6
Siempre	7	11,9
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 8

Resultados del Indicador Evaluación de Tareas



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 9 y figura 8, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 22% contestaron que nunca están de acuerdo con la evaluación de tareas, el 25,4% nos manifestaron que casi nunca, un 27,1% considera que a veces, el 13,6% estima que casi siempre, mientras que el 11,9% cree que siempre.

Tabla 10

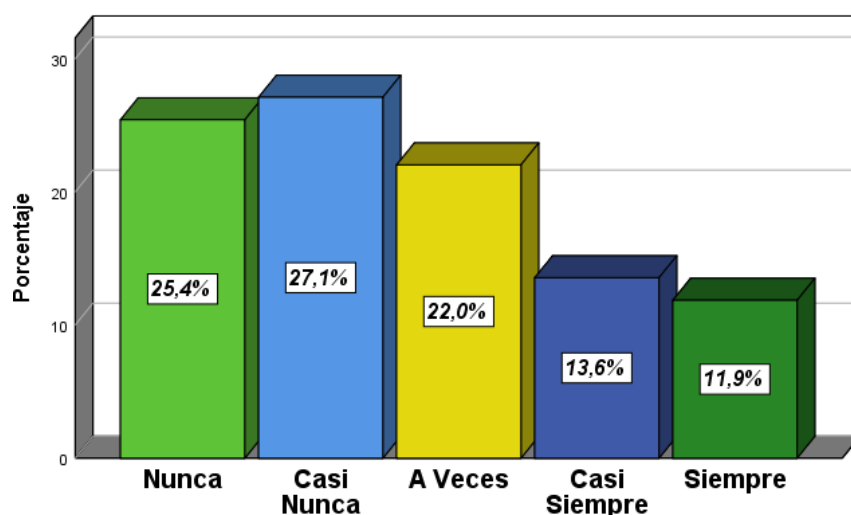
Resultados del Indicador Reconocimiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	25,4
Casi Nunca	16	27,1
A Veces	13	22,0
Casi Siempre	8	13,6
Siempre	7	11,9
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 9

Resultados del Indicador Reconocimiento



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 10 y figura 9, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 25,4% contestaron que nunca están de acuerdo con el reconocimiento, el 27,1% nos manifestaron que casi nunca, para el 22% considera que a veces, un 13,6% estima que casi siempre, mientras que el 11,9% cree que siempre.

Tabla 11

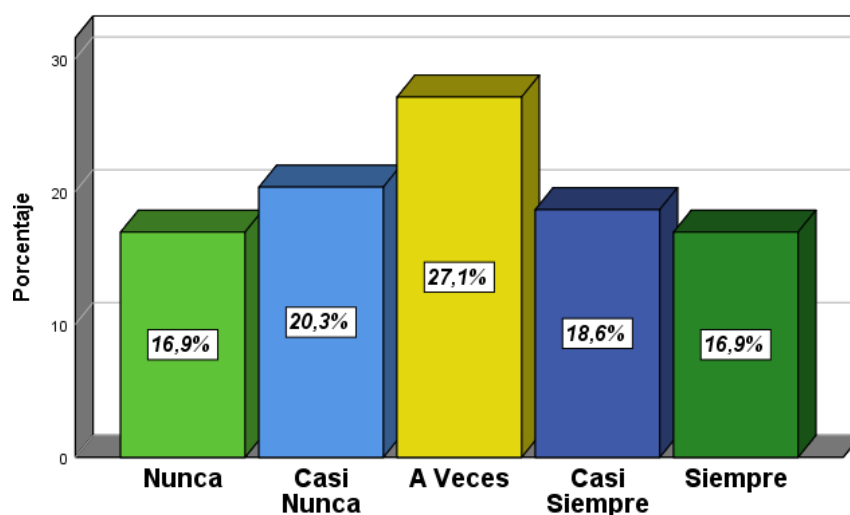
Resultados del Indicador Acceso a la Información

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	16,9
Casi Nunca	12	20,3
A Veces	16	27,1
Casi Siempre	11	18,6
Siempre	10	16,9
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 10

Resultados del Indicador Acceso a la Información



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 11 y figura 10, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 16,9% contestaron que nunca están de acuerdo con el acceso a la información, el 20,3% nos manifestaron que casi nunca, 27,1% considera que a veces, un 18,6% estima que casi siempre, mientras que el 16,9% cree que siempre.

Tabla 12

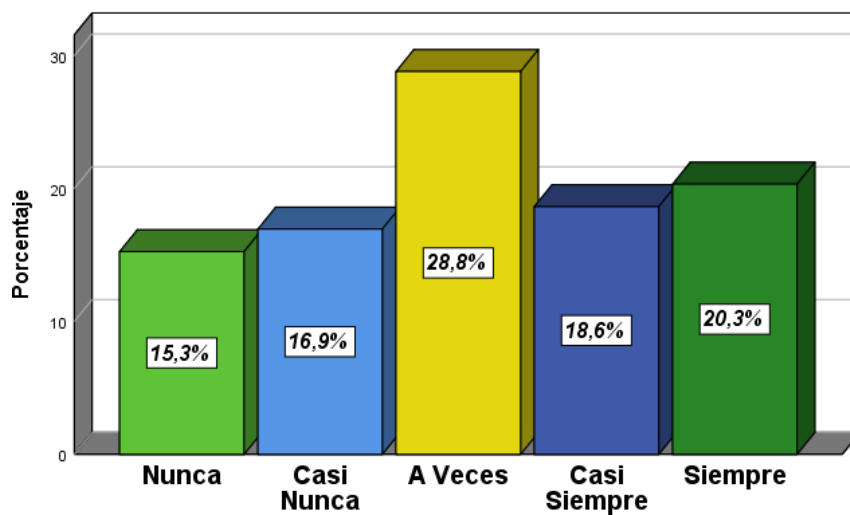
Resultados del Indicador Relaciones Laborales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	10	16,9
A Veces	17	28,8
Casi Siempre	11	18,6
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 11

Resultados del Indicador Relaciones Laborales



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 12 y figura 11, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con las relaciones laborales, el 16,9% nos manifestaron que casi nunca, 28,8% considera que a veces, un 18,6% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% cree que siempre.

Tabla 13

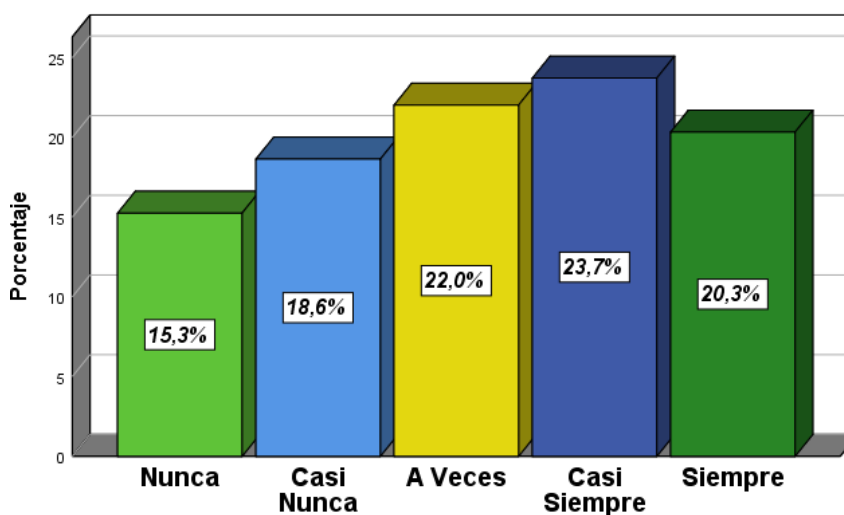
Resultados del Indicador Canales de Comunicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	11	18,6
A Veces	13	22,0
Casi Siempre	14	23,7
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 12

Resultados del Indicador Canales de Comunicación



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 13 y figura 12, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con los canales de comunicación, el 15,3% nos manifestaron que casi nunca 22% considera que a veces, un 23,7% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% cree que siempre.

Tabla 14

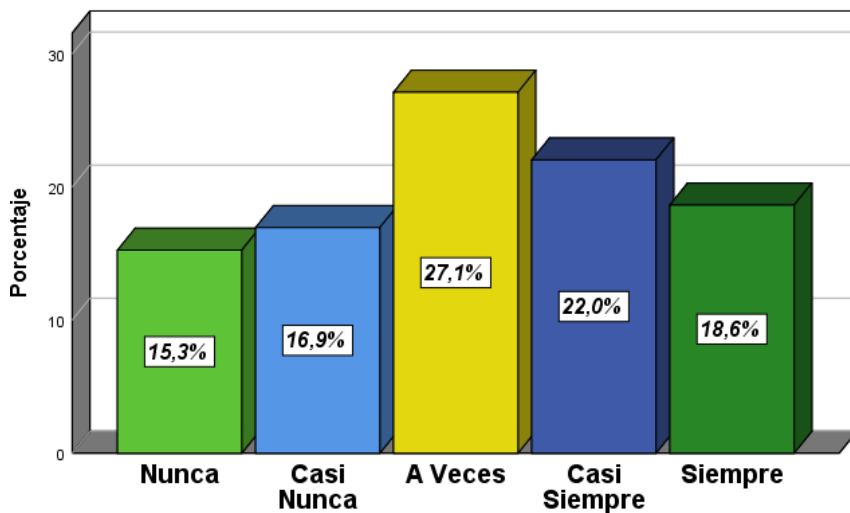
Resultados del Indicador Información Clara

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	10	16,9
A Veces	16	27,1
Casi Siempre	13	22,0
Siempre	11	18,6
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 13

Resultados del Indicador Información Clara



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 14 y figura 13, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con la información clara, el 16,9% nos manifestaron que casi nunca, 27,1% considera que a veces, un 22% estima que casi siempre, mientras que el 18,6% cree que siempre.

Tabla 15

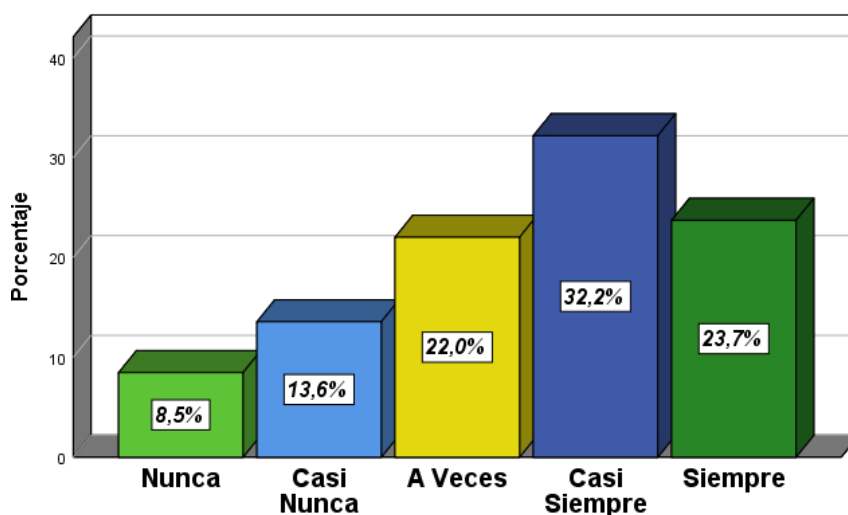
Resultados del Indicador Planes de Trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	8,5
Casi Nunca	8	13,6
A Veces	13	22,0
Casi Siempre	19	32,2
Siempre	14	23,7
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 14

Resultados del Indicador Planes de Trabajo



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 15 y figura 14, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con los planes de trabajo, el 13,6% nos manifestaron que casi nunca, 22% considera que a veces, un 32,2% estima que casi siempre, mientras que el 23,7% cree que siempre.

Tabla 16

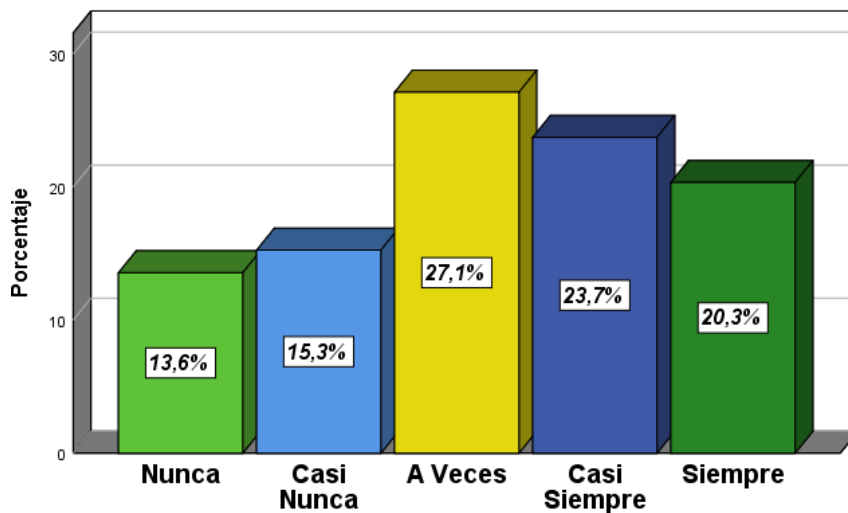
Resultados del Indicador Capacitación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	13,6
Casi Nunca	9	15,3
A Veces	16	27,1
Casi Siempre	14	23,7
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 15

Resultados del Indicador Capacitación



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 16 y figura 15, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 13,6% contestaron que nunca están de acuerdo con la capacitación, el 15,3% nos manifestaron que casi nunca, 27,1% considera que a veces, un 23,7% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% cree que siempre.

Tabla 17

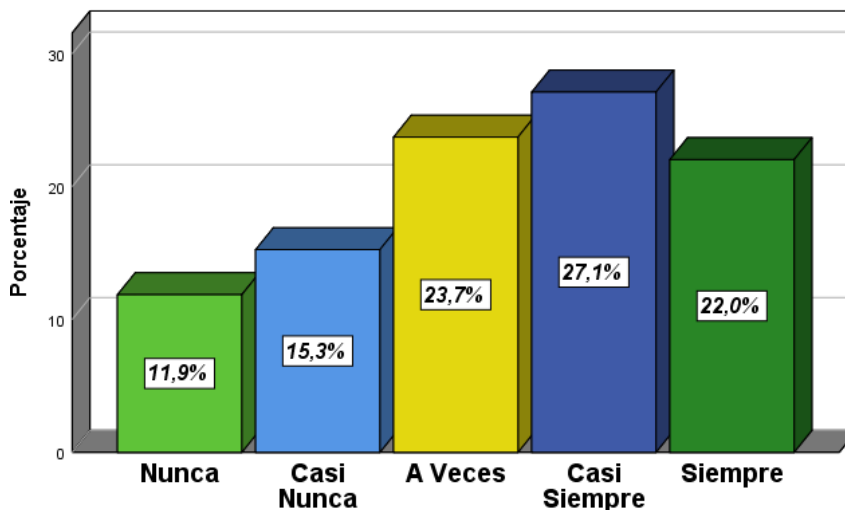
Resultados del Indicador Recursos Físicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	11,9
Casi Nunca	9	15,3
A Veces	14	23,7
Casi Siempre	16	27,1
Siempre	13	22,0
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 16

Resultados del Indicador Recursos Físicos



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 17 y figura 16, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 11,9% contestaron que nunca están de acuerdo con los recursos físicos, el 15,3% nos manifestaron que casi nunca, 23,7% considera que a veces, un 27,1% aprecia que casi siempre, mientras que el 22% cree que siempre.

Tabla 18

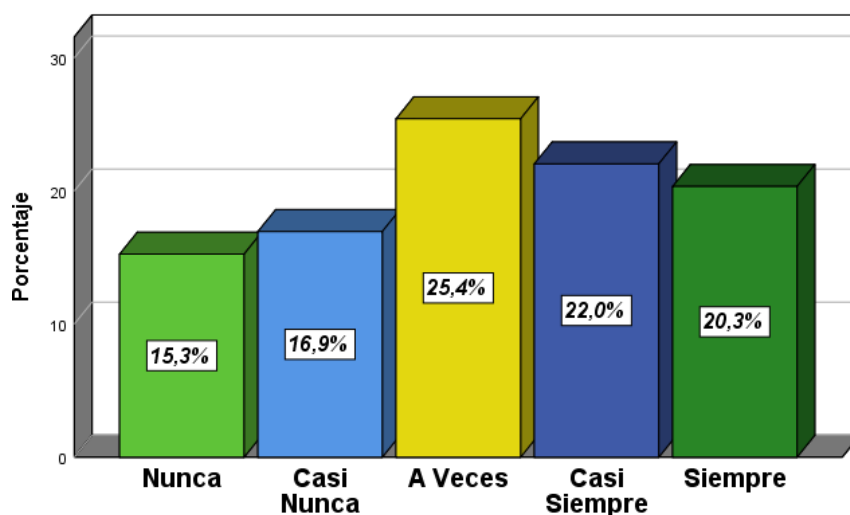
Resultados del Indicador Remuneración

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	15,3
Casi Nunca	10	16,9
A Veces	15	25,4
Casi Siempre	13	22,0
Siempre	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 17

Resultados del Indicador Remuneración



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que apreciamos en la tabla 18 y figura 17, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que nunca están de acuerdo con su remuneración, el 16,9% nos manifestaron que casi nunca, 25,4% considera que a veces, un 22% estima que casi siempre, mientras que el 20,3% cree que siempre.

4.2.2. Resultados para la Variable Satisfacción Laboral

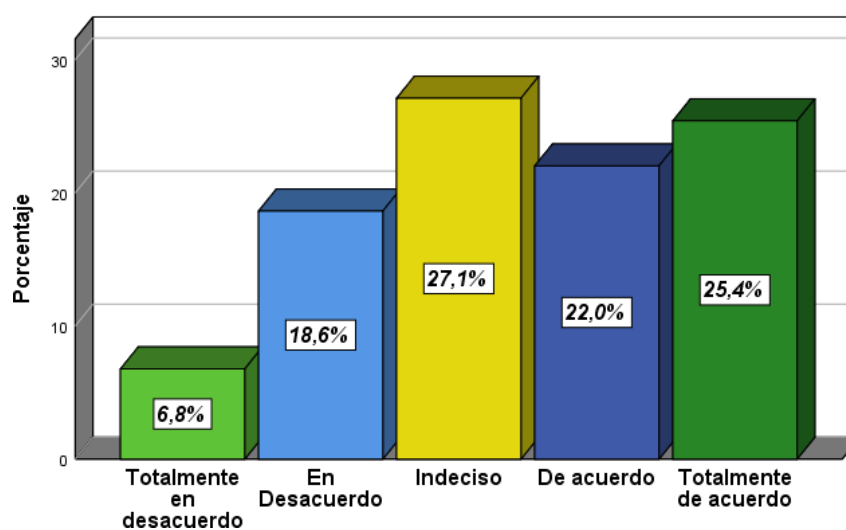
Tabla 19 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6,8
En Desacuerdo	11	18,6
Indeciso	16	27,1
De acuerdo	13	22,0
Totalmente de acuerdo	15	25,4
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 18

Resultados de la Variable Satisfacción Laboral



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 19 y figura 18, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 6,8% contestaron que están totalmente en desacuerdo con su satisfacción laboral, el 18,6% manifestaron su desacuerdo, 27,1% se considera indeciso, un 22% estima estar de acuerdo, mientras que el 25,4% está totalmente de acuerdo.

Tabla 20

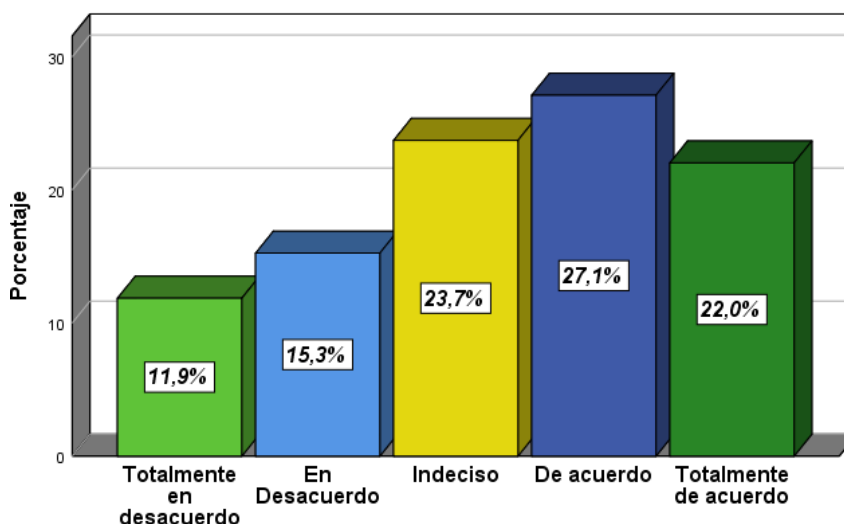
Resultados del Indicador Distribución Física

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6,8
En Desacuerdo	11	18,6
Indeciso	16	27,1
De acuerdo	13	22,0
Totalmente de acuerdo	15	25,4
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 19

Resultados del Indicador Distribución Física



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 20 y figura 19, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 11,9% contestaron que están totalmente en desacuerdo con la distribución física, el 15,3% nos manifestaron estar en desacuerdo, 23,7% se considera indeciso, un 27,1% estima estar de acuerdo, mientras que el 22% está totalmente de acuerdo.

Tabla 21

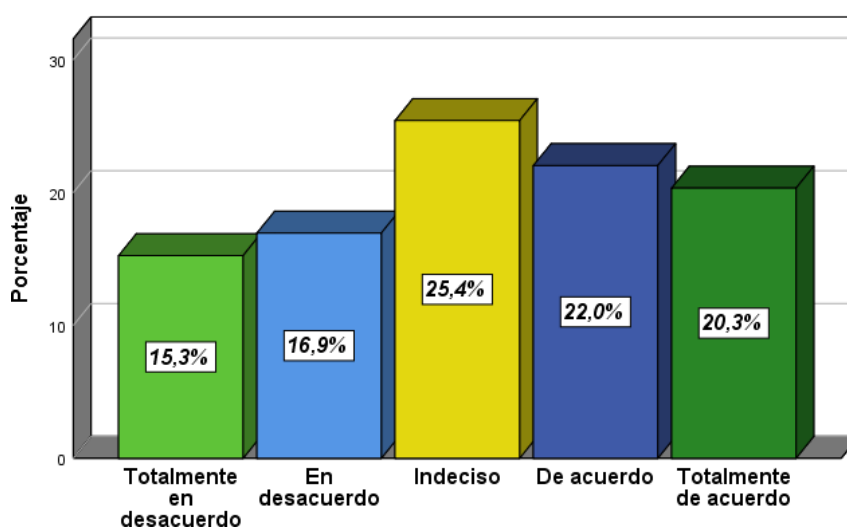
Resultados del Indicador Comodidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15,3
En Desacuerdo	10	16,9
Indeciso	15	25,4
De acuerdo	13	22,0
Totalmente de acuerdo	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 20

Resultados del Indicador Comodidad



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 21 y figura 20, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 15,3% contestaron que están totalmente en desacuerdo con la comodidad, el 16,9% nos manifestaron estar en desacuerdo, 25,4% se considera indeciso, un 22% estima estar de acuerdo, mientras que el 20,3% está totalmente de acuerdo.

Tabla 22

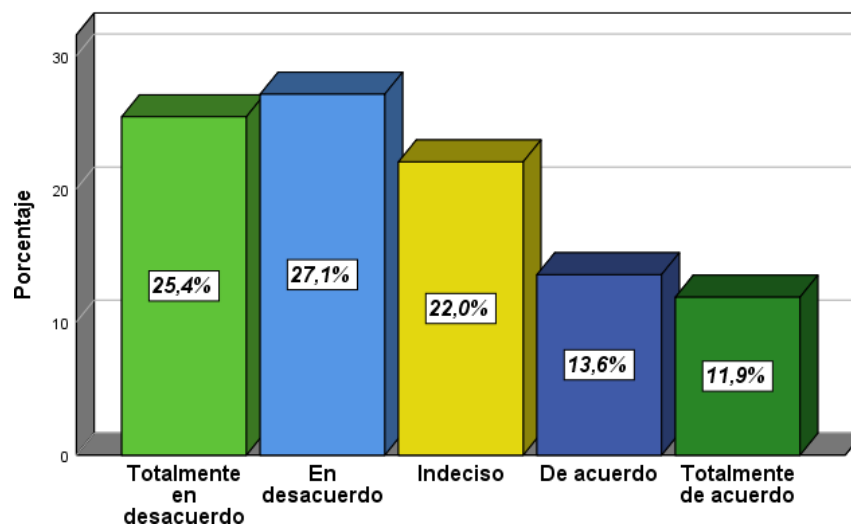
Resultados del Indicador Remuneración

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,4
En Desacuerdo	16	27,1
Indeciso	13	22,0
De acuerdo	8	13,6
Totalmente de acuerdo	7	11,9
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 21

Resultados del Indicador Remuneración



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 22 y figura 21, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 25,4% contestaron que están totalmente en desacuerdo con su remuneración, el 27,1% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 22% se considera indeciso, un 13,6% estima estar de acuerdo, mientras que el 11,9% está totalmente de acuerdo.

Tabla 23

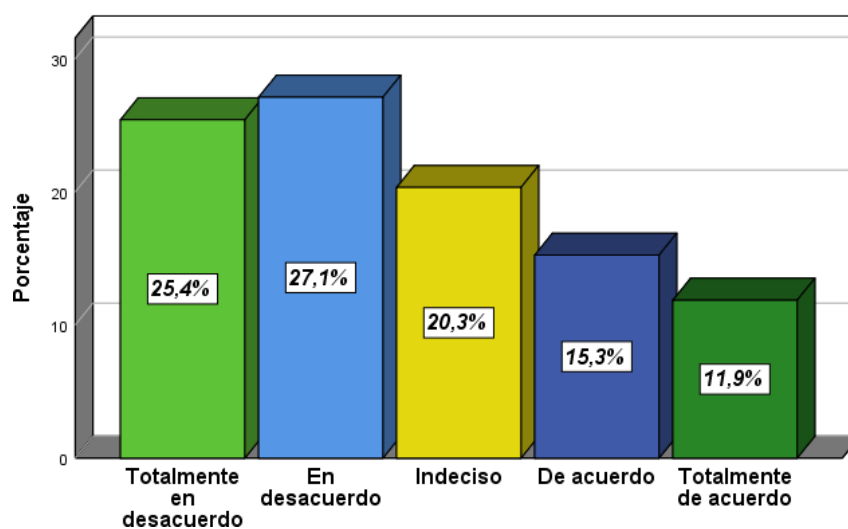
Resultados del Indicador Expectativas Económicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,4
En Desacuerdo	16	27,1
Indeciso	12	20,3
De acuerdo	9	15,3
Totalmente de acuerdo	7	11,9
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 22

Resultados del Indicador Expectativas Económicas



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 23 y figura 22, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 25,4% contestaron que están totalmente en desacuerdo con sus expectativas económicas, el 27,1% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 20,3% se considera indeciso, un 15,3% estima estar de acuerdo, mientras que el 11,9% está totalmente de acuerdo.

Tabla 24

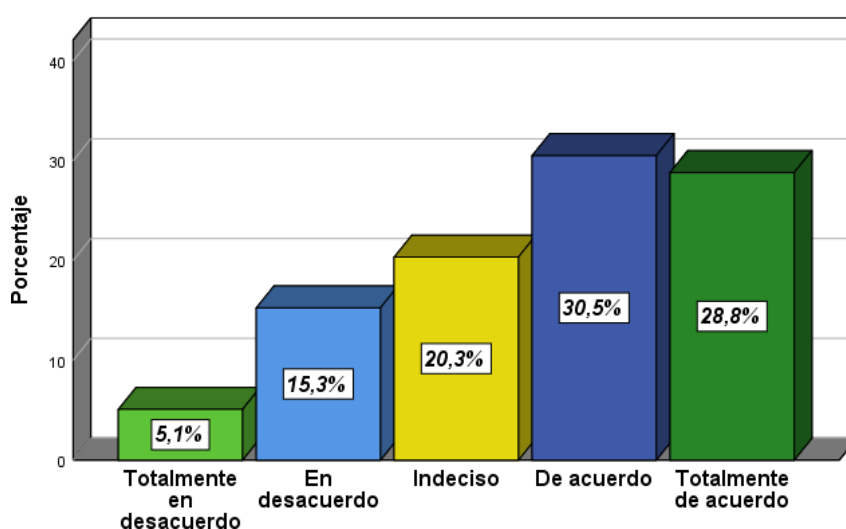
Resultados del Indicador Trato

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5,1
En Desacuerdo	9	15,3
Indeciso	12	20,3
De acuerdo	18	30,5
Totalmente de acuerdo	17	28,8
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 23

Resultados del Indicador Trato



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 24 y figura 23, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 5,1% contestaron que están totalmente en desacuerdo con el trato que le brindan, el 15,3% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 20,3% se considera indeciso, un 30,5% estima estar de acuerdo, mientras que el 28,8% está totalmente de acuerdo.

Tabla 25

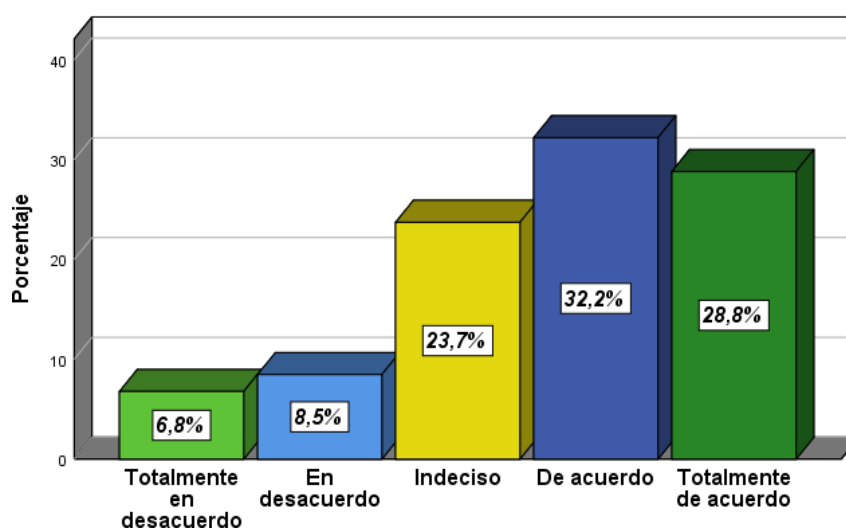
Resultados del Indicador Horario

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6,8
En Desacuerdo	5	8,5
Indeciso	14	23,7
De acuerdo	19	32,2
Totalmente de acuerdo	17	28,8
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 24

Resultados del Indicador Horario



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 25 y figura 24, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 6,8% contestaron que están totalmente en desacuerdo con el horario de trabajo, el 8,5% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 23,7% se considera indeciso, un 32,2% estima estar de acuerdo, mientras que el 28,8% está totalmente de acuerdo.

Tabla 26

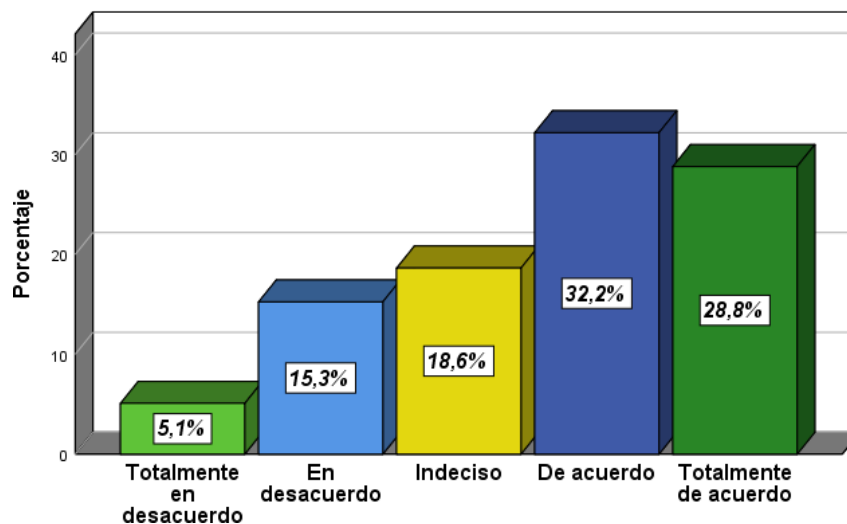
Resultados del Indicador Relaciones con los Compañeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5,1
En Desacuerdo	9	15,3
Indeciso	11	18,6
De acuerdo	19	32,2
Totalmente de acuerdo	17	28,8
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 25

Resultados del Indicador Relaciones con los Compañeros



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 26 y figura 25, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 5,1% contestaron que están totalmente en desacuerdo con las relaciones con sus compañeros, el 15,3% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 18,6% se consideraindeciso, un 32,2% estima estar de acuerdo, mientras que el 28.8% está totalmente de acuerdo.

Tabla 27

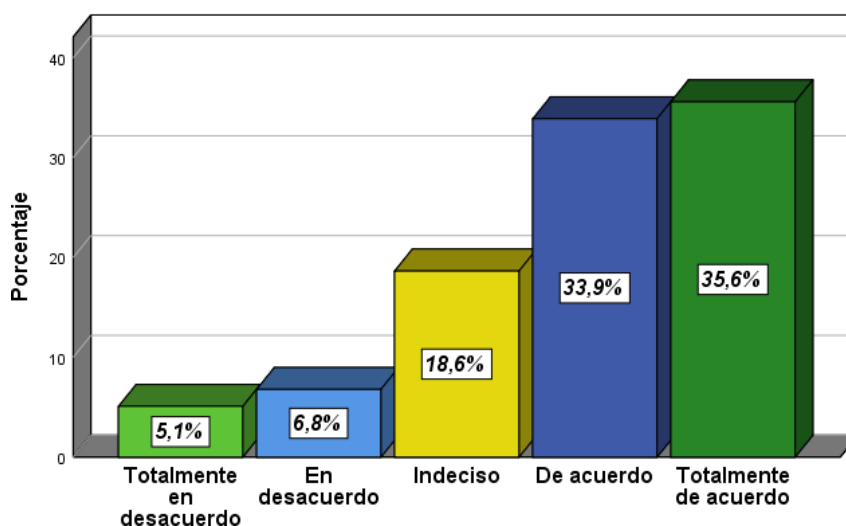
Resultados del Indicador Valores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5,1
En Desacuerdo	4	6,8
Indeciso	11	18,6
De acuerdo	20	33,9
Totalmente de acuerdo	21	35,6
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 26

Resultados del Indicador Valores



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 27 y figura 26, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 5,1% contestaron que están totalmente en desacuerdo con los valores de su institución, el 6,8% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 18,6% se considera indeciso, un 33,9% estima estar de acuerdo, mientras que el 35,6% está totalmente de acuerdo.

Tabla 28

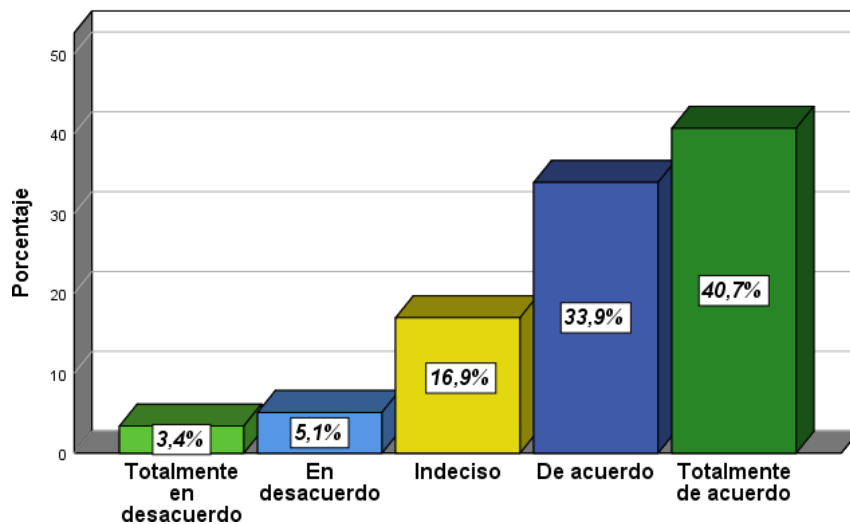
Resultados del Indicador Realización Personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,4
En Desacuerdo	3	5,1
Indeciso	10	16,9
De acuerdo	20	33,9
Totalmente de acuerdo	24	40,7
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 27

Resultados del Indicador Realización Personal



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 28 y figura 27, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 3,4% contestaron que están totalmente en desacuerdo con su realización personal, el 5,1% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 16,9% se considera indeciso, un 33,9% estima estar de acuerdo, mientras que el 40,7% está totalmente de acuerdo.

Tabla 29

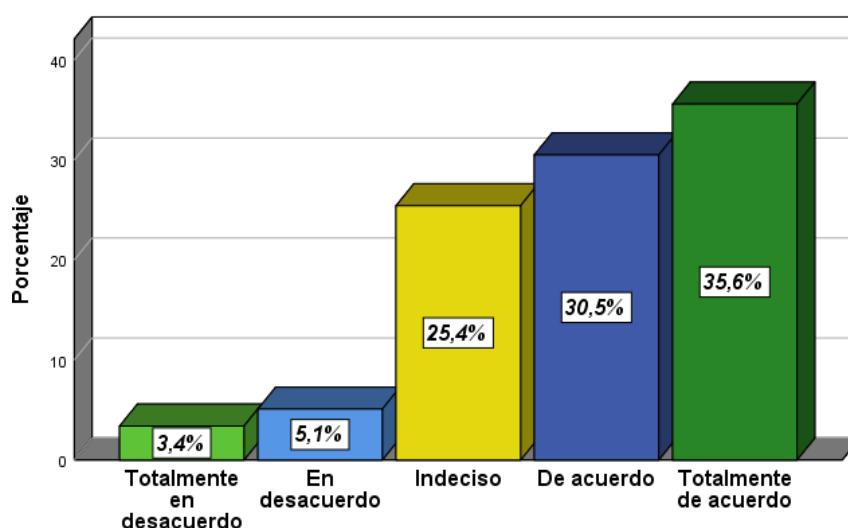
Resultados del Indicador Percepción de Tareas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,4
En Desacuerdo	3	5,1
Indeciso	15	25,4
De acuerdo	18	30,5
Totalmente de acuerdo	21	35,6
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 28

Resultados del Indicador Percepción de Tareas



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 29 y figura 28, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 3,4% contestaron que están totalmente en desacuerdo con su percepción de tareas, el 5,1% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 25,4% se considera indeciso, un 30,5% estima estar de acuerdo, mientras que el 35,6% está totalmente de acuerdo.

Tabla 30

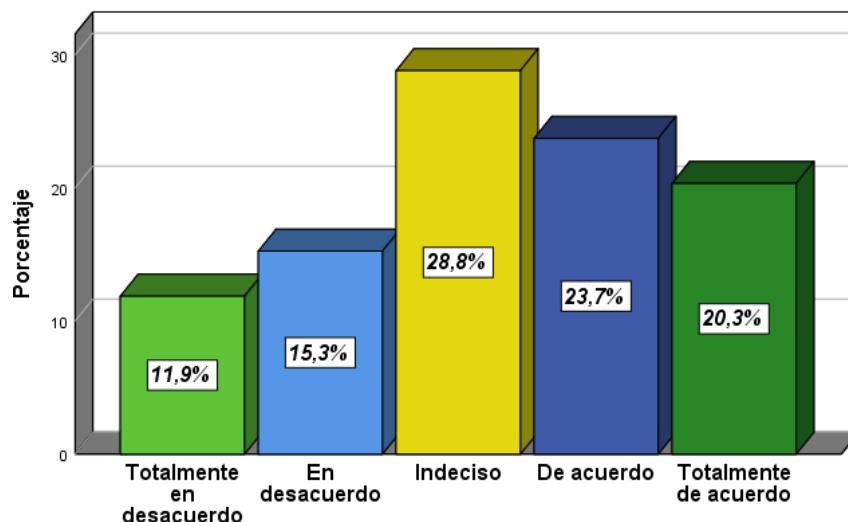
Resultados del Indicador Relación con Autoridades Superiores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11,9
En Desacuerdo	9	15,3
Indeciso	17	28,8
De acuerdo	14	23,7
Totalmente de acuerdo	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 29

Resultados del Indicador Relación con Autoridades Superiores



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 30 y figura 29, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 11,9% contestaron que están totalmente en desacuerdo con su relación con sus autoridades superiores, el 15,3% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 28,8% se considera indeciso, un 23,7% estima estar de acuerdo, mientras que el 20,3% está totalmente de acuerdo.

Tabla 31

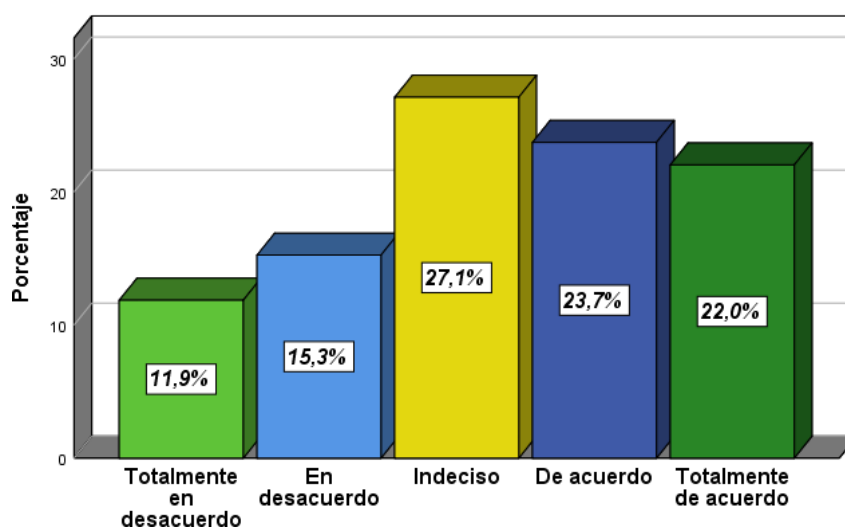
Resultados del Indicador Relación con los Jefes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11,9
En Desacuerdo	9	15,3
Indeciso	16	27,1
De acuerdo	14	23,7
Totalmente de acuerdo	13	22,0
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Figura 30

Resultados del Indicador Relación con los Jefes



Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V. 26

Interpretación:

Según los resultados que apreciamos en la tabla 31 y figura 30, se tiene que, de los 59 trabajadores de la muestra, el 11,9% contestaron que están totalmente en desacuerdo con su relación con sus jefes, el 15,3% nos manifestaron estar en desacuerdo, el 27,1% se considera indeciso, un 23,7% estima estar de acuerdo, mientras que el 22 % está totalmente de acuerdo.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Procedimiento de contrastación

a) Formulamos la hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

b) Formulamos la hipótesis de estudio (H1)

Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

c) Establecemos el nivel de significancia

(0,5) 5%

d) Establecemos el coeficiente de correlación

Haremos uso del Rho de Spearman.

Tabla 32

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

Fuente: SPSS V. 26 Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 32, el coeficiente Rho de Spearman es 0,951 lo cual nos permite aseverar que existe una correlación alta positiva, así mismo el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000 que es menor de 0.05 nuestro nivel de significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que: existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

A. Prueba de hipótesis específica 1

Procedimiento de contrastación

a) Formulamos la hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

b) Formulamos la hipótesis de estudio (H1)

Existe una relación significativa entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

c) Establecemos el nivel de significancia

(0,5) 5%

d) Establecemos el coeficiente de correlación

Haremos uso del Rho de Spearman.

Tabla 33

Correlación entre Autorrealización y Satisfacción Laboral

			Autorrealización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

Fuente: SPSS V. 26 Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 33, el coeficiente Rho de Spearman es 0,971 lo cual nos permite confirmar que existe una correlación alta positiva, así mismo el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000 que es menor de 0.05 nuestro nivel de significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que: existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, Existe una relación significativa entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

B. Prueba de hipótesis específica 2

Procedimiento de contrastación

a) Formulamos la hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre el Involucramiento y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

b) Formulamos la hipótesis de estudio (H1)

Existe una relación significativa entre el Involucramiento y la

Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

c) Establecemos el nivel de significancia

(0,5) 5%

d) Establecemos el coeficiente de correlación

Haremos uso del Rho de Spearman.

Tabla 34 Correlación entre Involucramiento Laboral y Satisfacción Laboral

			Involucramiento Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

Fuente: SPSS V. 26 Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 34, el coeficiente Rho de Spearman es 0,939 lo cual nos permite confirmar que existe una correlación alta positiva, así mismo el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000 que es menor de 0.05 nuestro nivel de significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que: existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, Existe una relación significativa entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

C. Prueba de hipótesis específica 3

Procedimiento de contrastación

a) Formulamos la hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

b) Formulamos la hipótesis de estudio (H1)

Existe una relación significativa entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

c) Establecemos el nivel de significancia

(0,5) 5%

d) Establecemos el coeficiente de correlación

Haremos uso del Rho de Spearman.

Tabla 35

Correlación entre Supervisión y Satisfacción Laboral

		Supervisión		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,988 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,988 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

Fuente: SPSS V. 26 Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 35, el coeficiente Rho de Spearman es 0,988 lo cual nos permite confirmar que existe una correlación alta positiva, así mismo el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000 que es menor de 0.05 nuestro nivel de significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que: existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, Existe una relación significativa entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

D. Prueba de hipótesis específica 4

Procedimiento de contrastación

a) Formulamos la hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

b) Formulamos la hipótesis de estudio (H1)

Existe una relación significativa entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

c) Establecemos el nivel de significancia

(0,5) 5%

d) Establecemos el coeficiente de correlación

Haremos uso del Rho de Spearman.

Tabla 36

Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral

			Comunicación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS V. 26 Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 36, el coeficiente Rho de Spearman es 0,948 lo cual nos permite confirmar que existe una correlación alta positiva, así mismo el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000 que es menor de 0.05 nuestro nivel de significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que: existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, Existe una relación significativa entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

E. Prueba de hipótesis específica 5

Procedimiento de Contrastación

a) Formulamos la hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

b) Formulamos la hipótesis de estudio (H1)

Existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

c) Establecemos el nivel de significancia

(0,5) 5%

d) Establecemos el coeficiente de correlación

Haremos uso del Rho de Spearman

Tabla 37 Correlación entre Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral

		Condiciones Laborales		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,973 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,973 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS V. 26 Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 37, el coeficiente Rho de Spearman es 0,973 lo cual nos permite confirmar que existe una correlación alta positiva, así mismo el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000 que es menor de 0.05 nuestro nivel de significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que: existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, Existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

4.4. Discusión de resultados

El propósito principal de nuestra tesis fue: Determinar cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Según los resultados obtenidos mediante nuestra correlación Rho de Spearman es de 0,951 lo cual nos permite afirmar que existe una relación alta positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores

Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Por lo que a mejor clima laboral mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

En lo concerniente a nuestro objetivo específico 1, Determinar cuál es el nivel de relación entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Los resultados encontrados con la correlación Rho de Spearman es de 0,971 lo cual nos permite afirmar que existe una relación alta positiva entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Es decir, a mayor autorrealización mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

Referente a nuestro objetivo específico 2, Determinar cuál es el nivel de relación entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Los resultados encontrados con la correlación Rho de Spearman es de 0,989 lo cual nos permite aseverar que existe una relación alta positiva entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Es decir, a mayor involucramiento laboral mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

En lo relativo a nuestro objetivo específico 3, Determinar cuál es el nivel de relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Los resultados encontrados con la correlación Rho de Spearman es de 0,988 lo cual nos permite afirmar que existe una relación alta positiva entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Es decir, a mejor supervisión mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

En lo referente a nuestro objetivo específico 4, Determinar cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Los resultados encontrados con la correlación Rho de Spearman es de 0,948 lo cual nos permite afirmar que existe una relación alta positiva entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Es decir, a mejor comunicación mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

En lo relativo a nuestro objetivo específico 5, Determinar cuál es el nivel de relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Los resultados encontrados con la correlación Rho de Spearman es de 0,973 lo cual nos permite afirmar que existe una relación alta positiva entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Es decir, a mejores condiciones laborales mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores

CONCLUSIONES

- 1) Según los resultados encontrados existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, de los servidores públicos de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Así mismo se puede confirmar que la correlación de Rho de es de 0,951, perteneciente a correlación alta. Lo cual se manifiesta en una conformidad entre estas variables, lo que indica una aprobación institucional.
- 2) Del mismo modo existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral, de los servidores públicos de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Así mismo se puede confirmar que la correlación de Rho de es de 0,971, perteneciente a una correlación alta. Es decir, a mayor autorrealización mayor satisfacción laboral.
- 3) Así mismo se pudo comprobar que existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, de los servidores públicos de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Así mismo se puede confirmar que la correlación de Rho de es de 0,939, perteneciente a una correlación alta. Lo que conlleva a que un mayor involucramiento laboral logre una mayor satisfacción laboral.
- 4) Así mismo se pudo comprobar que existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral, de los servidores públicos de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Así mismo se puede confirmar que la correlación de Rho de es de 0,988, perteneciente a una correlación alta. Cuanto mejor sea la supervisión logre mayor satisfacción laboral.
- 5) Así mismo se pudo comprobar que existe una relación significativa entre la comunicación laboral y la satisfacción laboral, de los servidores públicos de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Así mismo se

puede confirmar que la correlación de Rho de es de 0,948, perteneciente a una correlación alta. A mayor y mejor comunicación laboral, mayor será la satisfacción laboral.

- 6) También se pudo comprobar que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, de los servidores públicos de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Del mismo modo se puede confirmar que la correlación de Rho de es de 0,973, perteneciente a una correlación alta. Lo que nos dice que a mejores condiciones laborales mayor será la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

- 1) A quienes dirigen la gerencia de Infraestructura del GOREPA, se les recomienda que realicen mayores esfuerzos para mejorar el clima laboral de su entidad. Del mismo modo que se busquen mecanismos para lograr una mayor satisfacción laboral de sus colaboradores,
- 2) Que promuevan cursos de actualización y complementación para fortalecer la autorrealización de sus colaboradores.
- 3) Que incentiven a sus colaboradores para lograr un mayor involucramiento en las tareas que realicen, así como un mayor compromiso organizacional.
- 4) Que la supervisión de las tareas y cumplimiento de metas de sus colaboradores, sea de forma constante y armoniosa.
- 5) Que se mejoren los canales de comunicación en todos los sentidos, vertical, horizontal (arriba y abajo) y que se difundan las metas y los logros institucionales y de la gerencia de obras.
- 6) Que se busquen mejorar las condiciones laborales, como mayor iluminación, espacios más ventilados, muebles ergonómicos y equipos modernos y de última generación para un mejor desempeño de las tareas laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberto Solano, M. J. (2020). El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1941>
- Alducin Hernández, E., & Gíl Huerta, J. (2017). "Relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal". [Tesis de PreGrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. México. Obtenido de https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000758411
- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Argyris, C. (2001). *Sobre el aprendizaje organizacional*. Oxford: Oxford University Press.
- Asencio Torres, A. R. (2020). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Pública de Cajamarca en la Unidad de Administración y Finanzas, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Cajamarca. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/24304>
- Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística: Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Cordova: Brujas.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Borra, C., & Gómez, F. (2012). "Satisfacción Laboral y Salario: ¿Compensa la Renta Laboral las Condiciones no Monetarias del Trabajo?". *Revista de Economía Aplicada*, 60 (vol. XX), 25 - 51.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.

- Campbell, J. B., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). *Managerial behaviour performance, and effectiveness*. Boston: McGraw-Hill.
- Cea D'Ancona, Á. (2001). *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Síntesis.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-hill Interamericana.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: Fondo editorial del Congreso.
- Cooperación Alemana al Desarrollo – Agencia de la GIZ en el Perú. (2015). *MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- Cortés, N. (Enero de 29 de 2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Obtenido de GeoVictoria.com: <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfacción-laboral/>
- Dailey , R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: Escuela de Negocios de Edimburgo.
- Félix Barrera, M. G. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. Huancayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10649>
- Forchand, G. A., & Gilmer, B. V. (1964). Environmental Variations in studies of organization climate. *Psychological Bulletin*, 361-382.

- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración* (42), 43-61.
- García Villamizar, G. E. (2007). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Porik An* (12), 151-177. Obtenido de https://unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- García Villamizar, G. E. (2007). Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. *Porik An*, 151,177.
- Gibson , J., Ivancevich , J., Donnelly , J., & Konopaske , R. (2007). *Las Organizaciones. Comportamiento - estructura - procesos*. México: Mc Graw Hill.
- Goldhaber , G. M. (2003). *Comunicación Organizacional*. México: Diana.
- Gomero Mancesidor, J. M. (2019). Clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3729>
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Heredía Robles, T. A. (2019). Gestión organizacional y satisfacción laboral de los empleados del gobierno regional Pasco periodo 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Cerro de Pasco: Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/834>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación 6a edición*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la*

Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.

Huarcaya Castañeda, C. I. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional Huánuco, 2018.

[*Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo*]. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32892>

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Levine, D. L., Krehbiel, T. C., & Berenson, M. L. (2012). *Estadística Descriptiva 1a edición*. México: Pearson Educación.

Likert, R. (1967). *Clima Organizacional*. New York: Interamericana.

Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto.

Naranjo Cruz, F. D. (2017). El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. [*Tesis de PreGrado, Universidad Central del Ecuador*]. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14230>

Orihuela Lázaro, E. M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020. [*Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo*]. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47458>

Palma Carrillo, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC: manual*. Lima: Cartolan.

Palma Carrillo, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Santa fe: El Cid editor.

Reeve, J. M. (2010). *Motivación y Emoción 5a edición*. México: Mc Graw Hill.

Reyes Gálvez, M. V., & Moran Ruiz, K. (2019). Clima organizacional y satisfacción

laboral en los trabajadores administrativos de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1771>

Robbins , S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional 13a edición*. México: Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional Ed. 15*. México: Pearson.

Salkind, N. J. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall. Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology* 36, 19-39.

Tagiuri, R., & Litwin, G. H. (1968). , *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.

Tapias Olarte, X. L. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018 - 2019 primer semestre. (Tesis de Maestría, Universidad Libre). Barranquilla. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10901/17687>

Toro Álvarez, F. (2009). *Clima organizacional: una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Medellín:: Cincel.

Toro Álvarez, F., & Sanín Posada, A. (2013). *Gestión del clima organizacional*. Medellín: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (Cincel).

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México D.F. : El Manual Moderno, S.A. de C.V.,.

Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla : EDUCOSTA.

Woodman , R. W., & king, D. C. (1978). Organizational Climate. *Academy of Management Review*, 816 - 826.

Work Meter. (2016). *Cómo gestionar el talento en tu empresa*. Madrid: Buen Trabajo.

ANEXOS



Anexo A: Instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración



ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado
Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada a su respuesta, según el número que aparece en la tabla siguiente:

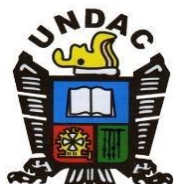
1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona 68 como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. 46 Se reconoce los logros en el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración



ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada a su respuesta, según el número que aparece en la tabla siguiente:

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------


N°	VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mii(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad el trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mis compañeros.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35	Me siento complacido con las actividades que realizo					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Gracias por su colaboración

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 - EXCELENTE

PASCO, 31 DE MARZO DE 2022	04083058		999 395 449
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorrealización ➤ Involucramiento laboral. ➤ Supervisión ➤ Comunicación ➤ Condiciones Laborales. ➤ Condiciones físicas y/o materiales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autodesarrollo ▪ Desarrollo por la Institución ▪ Compromiso con la organización. ▪ Toma decisiones ▪ Cooperación laboral. ▪ Por los superiores ▪ Evaluación de tareas ▪ Reconocimiento ▪ Acceso a la información ▪ Relaciones laborales ▪ Canales de comunicación ▪ Información clara ▪ Planes de trabajo ▪ Capacitación ▪ Recursos físicos. ▪ Remuneración ▪ Distribución física ▪ Comodidad ▪ Remuneración 	<p>Tipo: Correlacional</p> <p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo – Inductivo ▪ Analítico - Sintético <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Diseño: Descriptivo-Correlacional, transversal</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> </div>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.				
¿Cuál es el nivel de relación entre la autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar cuál es el nivel de relación entre la autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	Existe una relación significativa entre la autorrealización y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021.				
¿Cuál es el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar cuál es el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021	Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021				

<p>¿Cuál es el nivel de relación entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021?</p>	<p>Determinar cuál es el nivel de relación entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021</p> <p>Determinar cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021</p> <p>Determinar cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021</p>	<p>Existe una relación significativa entre la supervisión y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Pasco, 2021</p>	<p>Variable Dependiente SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beneficios laborales y/o remunerativos ➤ Políticas administrativas ➤ Relaciones sociales ➤ Desarrollo personal, ➤ Desempeño de tareas ➤ Relación con la autoridad, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativas económicas. ▪ Trato ▪ Horario ▪ Relaciones con compañeros. ▪ Valores ▪ Realización personal. ▪ Percepción de tareas. ▪ Relación con autoridades superiores ▪ Relación con los jefes 	<p>Muestra: 59 personas</p> <p>Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de Spearman.</p>
--	---	---	--	---	--	---