

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
administrativo de la Dirección Regional de Transportes y
Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Área: Ciencias Sociales

Línea de Investigación: Políticas de Gestión Pública

Autora:

Br. Kassandra Lisseth Mendoza Yovera

Tumbes, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
administrativo de la Dirección Regional
de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre
Código ORCID: 0000-0001-5367-4963

Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino
Código ORCID: 0000-0002-3608-5865

Mg. José Luis Rodas Cobos
Código ORCID: 0000-0002-4540-5154

Tumbes, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma.

Br. Kassandra Lisseth Mendoza Yovera (Autor)

Mg. Ezcurra Zavaleta Ghenkis Amilcar (Asesor)

Tumbes, Perú

2024

Reporte de Turnitin

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022”

ORIGINALITY REPORT

19%	19%	6%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	9%
2	hdl.handle.net Internet Source	2%
3	repositorio.unfv.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.unsaac.edu.pe Internet Source	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
6	repositorio.unc.edu.pe Internet Source	1%
7	apirepositorio.unh.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.continental.edu.pe Internet Source	 < 1%

1 library.co

9	Internet Source	< 1%
10	repositorio.une.edu.pe Internet Source	< 1%
11	repositorio.utelesup.edu.pe Internet Source	< 1%
12	docplayer.es Internet Source	< 1%
13	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet Source	< 1%
14	María Alejandrina Nivelá Cornejo, Segundo Vicente Echeverría Desiderio Segundo Vicente Echeverría Desiderio, Marhilde Sánchez Villarroel de Gallardo et al. "Los CMS en el desarrollo de estilos de aprendizaje", Revista Publicando, 2021 Publication	< 1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 15 words





“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los veintinueve días del mes febrero del dos mil veinticuatro, siendo las once horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN DECANAL N° 298-2022/UNTUMBES-FCCEE, docentes: Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre, (**Presidente**) Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino, (**Secretario**) y Mg. José Luis Rodas Cobos, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la Bachiller: **KASSANDRA LISSETH MENDOZA YOVERA**,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **KASSANDRA LISSETH MENDOZA YOVERA**, con calificativo

APROBADO - BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda expedita para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas treinta minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 29 de febrero de 2024


Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre
DNI N° 08887528
Código ORCID N° 0000-0001-5367-4963
Presidente


Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino
DNI N° 41903986
Código ORCID N° 0000-0002-3608-5865
Secretario


Mg. José Luis Rodas Cobos
DNI N° 72944917
Código ORCID N° 0000-0002-4540-5154
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor
Co-Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

DEDICATORIA

A mis padres María Yovera y Cesar Mendoza por su amor, sacrificio y por su apoyo incondicional, que con gran esfuerzo han hecho de mí una persona responsable e integra. Son ellos quienes me formaron con valores y principios. A mis hermanos Jean Pierre y Cielo quienes han sido un soporte fundamental, con sus palabras de aliento me motivaron en los momentos más difíciles.

Este trabajo de investigación representa el cumplimiento de una meta más en mi formación profesional es por eso que se lo dedico a mi familia y seres queridos por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la sabiduría y fortaleza de seguir adelante.

A mi alma mater la Universidad Nacional de Tumbes por la formación académica brindada. Asimismo, a mi asesor de tesis el Mg. Ezcurra Zavaleta Ghenkis por brindarme las pautas claves para la realización de este trabajo de investigación.

A mis docentes de la facultad de Ciencias Económicas por los conocimientos impartidos a lo largo de la carrera profesional.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional en lo largo de mis estudios.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISION DE LITERATURA	20
2.1. BASE TEÓRICO-CIENTÍFICAS.....	20
2.1.1.Clima Organizacional	20
2.1.2.Satisfacción Laboral	25
2.2. Antecedentes	29
2.3. Definición de términos básicos	35
III. MATERIALES Y METODOS	38
3.1. HIPÓTESIS	38
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	39
3.3. Población, muestra y muestreo.....	40
3.4. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5. Procesamiento y análisis de información	44
3.6. Variable y operacionalización	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. Resultados	51
4.2. Discusión	65
V. CONCLUSIONES.....	70
VI. RECOMENDACIONES	72

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
VIII. ANEXOS	80
Anexo 1: “Matriz de consistencia del proyecto de investigación científica”	80
Anexo 02: “Operacionalización de la variable 1”	83
Anexo 03: Operacionalización de la variable 2.	85
Anexo 04: Cuestionario variable clima organizacional	86
Anexo 05: Cuestionario de la variable satisfacción laboral	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Ítems de la variable Clima organizacional</i>	43
Tabla 2: <i>Ítems de las dimensiones de la variable satisfacción laboral</i>	44
Tabla 3: <i>Escala valorativa de la variable clima organizacional</i>	45
Tabla 4: <i>Escala valorativa de la variable satisfacción laboral</i>	46
Tabla 5: <i>Niveles del coeficiente de Rho de Spearman</i>	47
Tabla 6: <i>Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento</i>	48
Tabla 7: <i>Coeficiente del clima organizacional</i>	48
Tabla 8: <i>Coeficiente de las dimensiones del clima organizacional</i>	49
Tabla 9: <i>Coeficiente de la satisfacción laboral</i>	49
Tabla 10: <i>Coeficiente de las dimensiones del clima organizacional</i>	50
Tabla 11: <i>Validación del instrumento</i>	50
Tabla 12: <i>Nivel del clima organizacional con la satisfacción laboral</i>	51
Tabla 13: <i>Nivel de Realización Personal</i>	52
Tabla 14: <i>Nivel de Supervisión</i>	52
Tabla 15: <i>Involucramiento Laboral</i>	53

Tabla 16: <i>Comunicación</i>	53
Tabla 17: <i>Condiciones Laborales</i>	54
Tabla 18: <i>Factores Intrínsecos</i>	54
Tabla 19: <i>Factores Extrínsecos</i>	55
Tabla 20: <i>Análisis del Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk</i>	55
Tabla 21: <i>Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral</i>	57
Tabla 22: <i>Relación de la realización personal con la satisfacción laboral</i>	57
Tabla 23: <i>Correlación entre la realización personal y satisfacción laboral</i>	58
Tabla 24: <i>Relación de la supervisión con la satisfacción laboral</i>	59
Tabla 25: <i>Correlación entre la supervisión y satisfacción laboral</i>	60
Tabla 26: <i>Relación del involucramiento laboral con la satisfacción laboral</i>	60
Tabla 27: <i>Correlación entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral</i>	61
Tabla 28: <i>Relación de la comunicación con la satisfacción laboral</i>	62
Tabla 29: <i>Relación de la comunicación con la satisfacción laboral</i>	63
Tabla 30: <i>Relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral</i>	63
Tabla 31: <i>Correlación entre las condiciones laborales y satisfacción laboral</i>	64

RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022”, plantea su objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022. El enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario con escala de medición Likert, dirigido a 62 colaboradores administrativos de la entidad. Los hallazgos demuestran con un 100% de aceptación, afirma tener un buen clima organizacional, en tanto con un 88.7% afirman estar satisfechos laboralmente, ello contrastado con coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.591; indico una correlación y/o asociación positiva media entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Concluyendo que la supervisión, el involucramiento, la comunicación y condiciones laborales generan un buen clima organizacional y mejoran la satisfacción laboral, a excepción de la dimensión realización personal que no impacta en la satisfacción del colaborador.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, realización personal, supervisión, involucramiento, comunicación y condiciones laborales

ABSTRAC

The present research titled ""Organizational climate and its impact on the job satisfaction of the administrative staff of the Regional Directorate of Transport and Communications, Tumbes, Peru, 2022", sets out its general objective to determine the relationship of the organizational climate with the job satisfaction of the administrative staff of the Regional Directorate of Transport and Communications, Tumbes, Peru, 2022. The approach is quantitative, descriptive correlational, non-experimental design, the survey technique was applied with a questionnaire with a Likert measurement scale, aimed at 62 administrative collaborators of the entity. The findings demonstrate with 100% acceptance, they claim to have a good organizational climate, while with 88.7% they claim to be satisfied at work, this contrasted with Spearman's Rho correlation coefficient of 0.591; indicated a medium positive correlation and/or association between the variables organizational climate and job satisfaction. Concluding that supervision, involvement, communication and working conditions generate a good organizational climate and improve job satisfaction, with the exception of the personal fulfillment dimension that does not impact employee satisfaction.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, personal fulfillment, supervision, involvement, communication and working conditions

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional es un factor importante para el éxito de una organización. Clima organizacional nace de investigaciones que se realizaron en la psicología experimental. El inicio de su origen se da por la investigación de la psicología empresarial en el cual se hace evidente el conductismo en el año 1930 ya que en el conductismo se habla que los aspectos del entorno afectaban directamente en el desempeño de cada trabajador. Con el transcurso de las investigaciones se incluyó aspecto como el liderazgo como una de las principales variables que influían en la conducta de los colaboradores en una organización. Independientemente del autor todos concuerdan que el clima organizacional este compuesto por diversas dimensiones que caracterizan aspectos del ambiente organizacional de cada organización, aunque el número de estas varía según los autores. La gestión de recursos humanos ha tomado gran importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues permite generar ventajas comparativas asociadas al mejor desempeño de las tareas y servicios generados dentro de ellas Rodríguez, et al, (2011). En este contexto resulta cada vez más necesario el desarrollo de procesos que permitan datos precisos sobre las condiciones y el nivel de influencia significativamente sobre el bienestar de los colaboradores.

En sus inicios se empieza a hablar del clima como un predictor de la satisfacción de los trabajadores de una organización. Rodríguez et al, (2011) menciona que la satisfacción laboral ha sido definida de múltiples formas, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo. La satisfacción en el trabajo tiene una relación muy importante con el desempeño de la persona y el compromiso con la organización, por ello es que las organizaciones buscan mantener a sus trabajadores satisfechos ya que así logra atraer el mejor recurso humano y retenerlos.

Así pues, mientras en el clima organizacional es posible distinguir entre los factores objetivos y subjetivos, en la satisfacción laboral se suele diferenciar entre los factores intrínsecos y los extrínsecos. Un enfoque teórico importante de la satisfacción laboral es la teoría bifactorial planteada por Herzberg, en ella se expone dos tipos de factores:

Intrínsecos y extrínsecos. estos factores se diferencian en que los intrínsecos son los que generan satisfacción laboral, y los extrínsecos son los que generan insatisfacción laboral. Los primeros dependen de la persona, sus aspiraciones, intereses, motivaciones, etc. Los factores extrínsecos, en cambio, tienen que ver con cuestiones fuera de la persona como el reconocimiento, el salario, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo, etc.

Asimismo Manosalvas & Quintero (2015) en su artículo “Clima organizacional y la satisfacción laboral: análisis cuantitativo riguroso de su relación”, nos dice que en la actualidad, “el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales”.

El estudio del comportamiento organizacional es de suma importancia para la eficiencia de las instituciones públicas de ahí nace la necesidad de analizar el clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Tumbes, pues es de conocimiento de los usuarios que la atención al ciudadano suele no ser la mejor debido a insuficiencia de recursos, las relaciones personales deterioradas por el favoritismo, escasez de programas de capacitación. La cual ocasiona una alta rotación de puesto de los trabajadores, bajo desempeño laboral y por ende resultados ineficientes.

El tipo de estudio es descriptivo, en la que se explicará observará el comportamiento de la variable clima organizacional y satisfacción laboral Se aplicará encuestas a los trabajadores administrativos entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Los resultados del estudio incrementar los conocimientos de la doctrina administrativa reflejada en la realidad de las instituciones.

Bustamante et al. (2022) sostiene que en las últimas décadas se ha demostrado que el comportamiento de los trabajadores está relacionada a temas como salario e incentivos que reciben en compensación de sus resultados por realizar una labor fructífera. En la actualidad muchas instituciones del sector público buscan ser

reconocidas como organizaciones atractivas. El recurso humano es fundamental para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las instituciones. En los últimos años a nivel internacional se observa una gran insatisfacción de los trabajadores de las instituciones y más aún si esta institución es de índole estatal, debido al modelo de organización de esta. realidad no está ajeno a la realidad nacional y regional donde le personal que trabaja en los diversos órganos gubernamentales y ejercen su trabajo dependiendo del orden del mismo sistema.

Bardales Reategui (2021), afirma que las relaciones empresariales a través del tiempo se han caracterizado por ser cada vez más competitivas, lo que obliga a investigar los elementos que la tensionan; el cambio tecnológico, el entorno cambiante y altamente influenciado, confiere un mayor análisis de las variables clima y satisfacción laboral. La sensación positiva sobre el trabajo se obtiene del grado de satisfacción laboral del personal y nace del análisis de aquellas características propias de los puestos de trabajo. Los trabajadores desarrollan sentimientos positivos o negativos, de acuerdo con el nivel de satisfacción con sus puestos de trabajo.

Charry Condor (2018) en su artículo titulado “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” estudia el Clima Laboral en las Instituciones Públicas del Perú, las causas y los instrumentos para mejorarla. Los factores que más afectan la percepción del clima laboral en las entidades públicas peruanas son inequidad remunerativa, falta de un programa de incentivos, seguridad y malas relaciones laborales; por lo que es necesario la identificación de la percepción de clima laboral en los trabajadores como primera medida para incrementar la productividad organizacional.

Debido a toda esta realidad es importante estudiar dichas variables del clima organizacional en las entidades públicas que determinan el nivel de insatisfacción de la población.

La presente investigación se realiza para dar a conocer el clima organizacional y la satisfacción en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Tumbes, en el que se emplearan instrumentos, métodos y técnicas como recolección de datos

En la Dirección regional de Transporte y Comunicaciones de Tumbes, cuenta con trabajadores de rango administrativo, los mismos que laboran aparentemente con ímpetu, amabilidad, cumplen horarios de jornada propios de un buen clima organizacional al interior de la Institución. Es por ello que la finalidad de la presente investigación es determinar la relación del Clima Organizacional y satisfacción laboral en el recurso humano de dicha organización. Planteándose la siguiente pregunta:

Problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la realización personal con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?

¿Cuál es la relación de supervisión con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?

¿Cuál es la relación del involucramiento laboral con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?

¿Cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?

¿Cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?

Interrogantes que buscaron de forma general, determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022. Por lo tanto se

plantearon también: Determinar cuál es la relación de la realización personal con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022, determinar cuál es la relación de supervisión con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022, determinar cuál es la relación del involucramiento con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022, determinar cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022 y determinar cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Para el desarrollo de esta investigación se emplearon los fundamentos en teoría y las doctrinas administrativas, así como también las investigaciones científicas desarrolladas, este conjunto de conocimientos son los que van a describir específicamente las variables en estudio tanto clima organizacional como satisfacción laboral.

El presente estudio de investigación se justifica porque aporta al conocimiento del clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, por ello la investigación se realizó con la intención de encontrar si existe alguna relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, con ello se evidenciará si el clima organizacional afecta la satisfacción laboral y además se evidenciará si la dimensiones determinan la relación entre esas dos variables, teniendo como propósito profundizar el entendimiento e impartir nuevos conocimientos.

Esta investigación pretende contribuir al desarrollo de futuras investigaciones de manera que sean una referencia o base a los autores de dichas investigaciones. Además, esta investigación es beneficiosa para la entidad donde se aplicará, ya que los funcionarios podrán conocer sobre la realidad del clima y satisfacción laboral de

sus colaboradores y así puedan tomar acciones con la finalidad de mejorar dichos aspectos.

El enfoque de la investigación será tipo descriptivo e inductivo, debido a que se lograrán obtener las conclusiones, esta investigación pretende conocer el comportamiento de las variables en estudio, así como su implicancia en ellas. Por ello buscará dar respuesta al problema, probar la hipótesis, lograr los objetivos de acuerdo con un diseño metodológico que incluye aplicación de métodos, técnicas e instrumentos, validados por los artículos científicos mencionados, por lo que han confiado su validez en otras investigaciones realizadas, aquellos que permitirá obtener conclusiones de acuerdo con los objetivos. La información será recopilada a través de cuestionarios en el que se han verificado la confiabilidad de Alfa Cronbach. Para el procesamiento de los datos se empleará las herramientas de Excel y SPSS; y bajo la metodología correlativa se podrán obtener las soluciones de los problemas de investigación. Así mismo estas técnicas y procedimientos pueden ser empleadas para trabajos de investigación similares.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. BASE TEÓRICO-CIENTÍFICAS

2.1.1. Clima Organizacional

Es el estado de ánimo de los colaboradores de una organización y se refleja en sus actividades influyendo en su satisfacción y productividad, por eso es fundamental un buen clima ayuda a lograr metas, evitar conflictos en los colaboradores y evitar obtener el bajo rendimiento en los mismos. “El clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización, y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente” (Chiavenato, 2011, pág. 74). Por lo tanto, el clima organizacional es el ambiente laboral donde se desenvuelve los colaboradores de la organización y está relacionado con el desempeño laboral productividad y motivación de personal.

El clima organizacional está relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. (Chiavenato, 2011, pág. 74)

Por otra parte, (Brunet, 1987) define: “El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc”.

En términos generales el clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente. Es por ello, que, (Brunet, 1987) afirma que “Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión” (p.12).

Por otra parte (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) nos dicen: “El clima organizacional influye en el diseño de los puestos, los grupos pueden funcionar bien en una atmósfera que fomenta la participación, el enriquecimiento del puesto y el trabajo autónomo” (p.302).

2.1.1.1. Dimensiones del clima organizacional

Brunet (1987) afirma: “La organización que constituye en cierta forma una especie de micro sociedad, está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos” (p.43).

Según Brunet (1987) quien cita a Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- 1 Estructura. “Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización”.
- 2 Responsabilidad individual. “Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón”.
- 3 Remuneración. “Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho”.
- 4 Riesgos y toma de decisiones. “Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo”.
- 5 Apoyo. “Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo”.
- 6 Tolerancia al conflicto. “Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones”.

Según Noriega & Pía Barros (2011) Las dimensiones y correspondientes definiciones operacionales fueron:

- 1 Estructura Organizacional: “Se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas”.

- 2 Liderazgo: Entendido como el grado en que los “jefes” influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo.
- 3 Toma de decisiones Cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.
- 4 Motivación Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.
- 5 Comportamiento individual: “Esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo”.

2.1.1.2. Características del clima organizacional

El autor (Peña, 2018, p. 59), nos dice: “El clima organizacional cuenta con diferentes características que influyen en la motivación de las personas que forman parte de la organización y conlleva al comportamiento que tendrán, el cual puede ser tanto negativo como positivo”.

- Estructura: Percepción que tiene los miembros de la organización acerca de todo tipo de reglamento, procedimientos o trámites que realiza la empresa para que ellos puedan ejercer su trabajo.
- Responsabilidad (empowerment): Sentimiento que comparten los empleados acerca de la independencia que tienen para tomar decisiones en momentos de trabajo.
- Recompensa: La recompensa que obtienen los empleados por el trabajo que realizan, siempre y cuando sea un trabajo merecedor de ésta.

- Desafío: La percepción que se tiene acerca de los desafíos que enfrenta la empresa al imponer el trabajo. Promueve aceptación de riesgos.
- Relaciones: Cómo los miembros de la empresa se sienten en el ambiente laboral. La percepción que tienen acerca de las relaciones sociales ya sea con compañeros de trabajo o jefes.
- Cooperación: El sentimiento de las personas de la organización de poder formar parte de un equipo, el cual cuente con un apoyo mutuo y espíritu positivo .
- Conflictos: El momento en el cual los miembros aceptan las opiniones de todos los demás, tienen la capacidad de solucionar problemas con madurez.
- Identidad: Sentirse valioso dentro de la organización, sentir que forma parte importante del equipo.

Conocer el clima organizacional de una empresa brinda la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. Es aquí donde se crean diferentes planes para la mejora de la empresa, tomando en cuenta las actitudes y conductas de las personas que forman parte de la organización para darles motivación y se tenga un mejor rendimiento. (Peña Rivas , 2018, pág. 60)

Asimismo, Martínez Guillén (2003) “El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. Y posee las siguientes características” (p.70):

- Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es fenómeno lógicamente exterior al individuo, que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

- Es fenómeno lógicamente distinto a la tarea y se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectiva una misma tarea.
- Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

2.1.1.3. Instrumentos de Medición del clima organizacional

Peña Rivas (2018) La evaluación del clima organizacional permite conocer como es percibida la empresa por sus trabajadores; identificando las fortalezas y aspectos valorados de la cultura organizacional, así como identificar las fuentes de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas (p.50).

Instrumento (GVC): Instrumento de medición para evaluar el clima organizacional en los **grupos de control de vectores** elaborado por Jiménez Cangas (1998). Este es un instrumento que proporciona información relevante que permite identificar el clima organizacional". dicho instrumento está compuesto por 5 ítems que son estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales. Se elaboraron además 60 ítems que se presentaron como enunciados en un cuestionario de respuestas dicotómicas.

Test de Clima organizacional (CL-SPC): Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú) Que consta de 37 ítems, elaborado por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo. La evaluación de este instrumento se sustenta en las valoraciones sugeridas por la Escala de Likert de tres categoriales. Exploran la variable Clima Laboral definida

operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceda a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laboral que facilita su tarea.

Cuestionario de Litwin y Stringer: Este instrumento de medición está formado por nueve dimensiones y desarrollado en cincuenta ítems. Estas dimensiones son: Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad. (Contreras Chavarria & Matheson Vargas, 1984)

2.1.2. Satisfacción Laboral

Robbins & Coulter (2010), afirma: La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. La participación en el trabajo es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo (p.307).

El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización. El compromiso del empleado significa que los empleados estén conectados con, satisfechos con y entusiastas sobre sus trabajos. (Robbins & Coulter, 2010, pág. 307)

Por otra parte, Chiavenato (2009) plantea que: La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, tema que exploraremos más adelante y que se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización” (p.13). Mientras que para Robbins S. P.(1998) “La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien esta insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas (p.36). MUESTR

Asimismo (Hellriegel & Slocum , 2009) “al referirse que la satisfacción laboral es un conjunto de numerosas actitudes que se adoptan ante diversos aspectos del trabajo y representa una actitud general”.

El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización. (Chiavenato, 2009, pág. 13)

Importancia de la Satisfacción laboral

Para el autor Robbins & Coulter (2010) “La satisfacción laboral influye positivamente la productividad, reduce los niveles de ausentismo y los índices de rotación, promueve la satisfacción positiva del cliente, y ayuda a minimizar el mal comportamiento en el lugar de trabajo” (p.307).

2.1.2.1. Características de la Satisfacción laboral

Chiavenato (2009) La satisfacción de las personas se deriva de aspectos específicos del entorno, como el salario, la tarea que se ejecutará, las oportunidades de ascenso, prestaciones, las relaciones personales, la seguridad en el empleo y estilo de liderazgo del superior (p.187).

La satisfacción laboral es algo multidimensional, pero hay un cierto acuerdo de que las dimensiones más importantes de la satisfacción en el trabajo son: los superiores, el salario, los compañeros, el funcionamiento de la empresa y las características del puesto de trabajo, con posibles medidas de la satisfacción de general aceptación. (Marin, 1992, pág. 220)

2.1.2.2. Dimensiones de la Satisfacción laboral

El autor Chiavenato (2006) “cita a la teoría de los dos factores de Herzberg Frederick para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas”:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Chiavenato (2006) Se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. De manera tradicional únicamente los factores higiénicos se utilizan en la motivación de los empleados: el trabajo se consideraba como una actividad desagradable y, para hacer que las personas trabajaran más, se hacía necesario el recurso de premios e incentivos salariales, supervisión, políticas empresariales abiertas y estimuladoras, es decir, incentivos situados externamente al individuo a cambio de su trabajo. Las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son excelentes, éstos únicamente evitan la insatisfacción de los empleados; si elevan la satisfacción no logran mantenerla por mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son precarios, éstos provocan la insatisfacción de los empleados. Debido a esta influencia más enfocada para la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: ellos nada más evitan la insatisfacción, pero no provocan la satisfacción. Su efecto es semejante al de ciertas medicinas higiénicas: evitan infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de que se encuentran más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores no satisfactorios es (p.286).

Factores motivacionales, o factores intrínsecos: Chiavenato (2006) Se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos se arreglaban y definían con la preocupación de atender a los principios de eficiencia y economía, eliminando el desafío y la creatividad individual (p.286).

2.1.2.3. Instrumentos de la Satisfacción laboral

Escala general de Satisfacción NTP 394: El instrumento a utilizar para medir la satisfacción laboral en esta investigación es la escala de desempeño laboral individual creado por Warr, Cook, & Wall. Esta escala evalúa el nivel de satisfacción laboral con relación al marco conceptual en que se inserta las formas de aplicación, valoración y usos de esta. El instrumento fue validado previamente con un grupo piloto de 30 trabajadores, eliminando las preguntas que no cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad en las dimensiones exploradas. Se calculó el poder discriminativo con la t de Student, y el método de mitades por la r de Pearson.

Escala de medición SL SPC: Desarrollada por Palma Carrillo (1999). SL SPC es un cuestionario que tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, el cual cuenta con siete factores: condiciones físicas o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Utiliza la escala de Likert. Además, consta con 36 ítems.

2.2. Antecedentes

Internacionales

Pedraza Melo (2018) en su investigación tiene como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Para la investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se aplicó cuestionario a personal de organizaciones que accedieron participar. Se conformó muestra a conveniencia de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización. Los factores determinantes del clima y satisfacción laboral se identificaron con análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre ambos constructos el análisis de regresión. Donde se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. La confiabilidad del cuestionario es adecuada al obtener valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach. Se concluyó que las tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

Montoya Cáceres et al. (2017) en su investigación sobre la satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena, tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. La investigación utilizó el estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Los resultados que se obtuvieron mostraron que el 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos

refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Llegaron a la conclusión que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Meza Barajas (2017) en su investigación analiza la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial, donde identificó que el rol de los trabajadores en una industria se ve influenciado por la propia organización, quién propicia su desempeño y permanencia a través de factores extrínsecos al individuo para mantener la satisfacción y clima adecuado que pueden ser percibidos en forma diferente para hombres y para mujeres. Por lo que el objetivo del estudio fue analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial. Se utilizaron variables de clima psicológico-organizacional (Cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y satisfacción laboral (Conformidad con el trabajo, relaciones laborales e identificación con el trabajo). El estudio se realizó con el tipo cuantitativo con alcance descriptivo-comparativo, con una muestra de 132 trabajadores de una grande empresa del sector industrial, utilizando el estadístico t de student de muestras independientes. Los resultados demostraron que no hay diferencias en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa analizada. Estos hallazgos afirman los resultados de otros estudios realizados en cuanto a la relación de estas tres variables. Por lo que el autor llegó a concluir que en dicha empresa existía un nivel equitativo para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción laboral.

Noboa Salazar, Barrera Cosium, & Rojas Torres (2019) en su investigación se enfocó a establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción. Como herramienta para determinar los factores del clima organizacional se utilizó el instrumento previamente validado por Ortega-Santos (2018) y en el caso de la medición de los factores de satisfacción laboral se implementó el instrumento Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Los dos instrumentos se aplicaron a 250 trabajadores en una empresa del sector de la construcción en Ecuador. Metodológicamente, se llevó a cabo un estudio correlacional entre las dimensiones de clima y satisfacción. Se encontró que hay una relación positiva entre ambos constructos, concluyendo que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor relación sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo. Estudios de este orden son relevantes para las organizaciones ya que les permite proponer y ejecutar planes de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus empleados.

Nacionales

Simbron-Espejo & Sanabria-Boudri (2020) su investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el liderazgo directivo, clima organizacional y la satisfacción laboral del docente en la universidad de Ciencias y Humanidades del distrito de los Olivos. El estudio tuvo un diseño descriptivo correlacional, la muestra quedó conformada por 35 docentes pertenecientes a la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Se utilizaron tres instrumentos diseñados específicamente para este estudio; uno sobre liderazgo del directivo, clima organizacional y la satisfacción laboral del docente. A partir de los datos analizados se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades del distrito de los Olivos, esta correlación es positiva alta entre las tres variables.

Bazalar & Choquehuanca (2020) en su investigación denominada Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la UNAC. En ese sentido, se ha aplicado un cuestionario a 101 trabajadores para conocer su percepción sobre dichas variables. Una vez diligenciados los cuestionarios, organizamos una base de datos en el software SPSS Versión 25, lo cual nos permitió describir su comportamiento e inferir si existía una relación significativa entre las variables o eran independientes, para lo cual se utilizó la prueba chi cuadrado, dado el carácter cualitativo de las variables y el alto número de datos. Con la investigación se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y también entre las dimensiones del clima organizacional (estructura, liderazgo y motivación) y la satisfacción laboral.

Masías Ynocencio, Calderon Cordova, Bravo Gónzales , Gonzales Abrill, & Colque Candia (2021), en su investigación sobre Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco tuvo la finalidad de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo universitario. Para el cual se desarrolló un enfoque cuantitativo, alcance correlacional de diseño no experimental. Se consideró como población de estudio 251 trabajadores administrativos, tomando una muestra no probabilística de 111 trabajadores de la sede central y filiales de la Universidad Andina del Cusco. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario de Clima Organizacional Universitario (CCLIOU) que comprende 64 ítems distribuidos en cuatro dimensiones; y la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral (EMSLA) de 34 ítems distribuidos en 8 dimensiones. Los resultados al 95% de confianza, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, demostraron que existe una relación positiva media de 0.337 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la sede central y filiales; por otra parte, existe relación entre la satisfacción laboral con los componentes del clima organizacional: imagen gerencial, relaciones sociales, toma de decisiones y tarea.

Felipe et al. (2018) En su investigación se determinó la correlación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal de la ciudad de Trujillo - Perú. Fue un estudio de corte transversal, no experimental y descriptivo-correlacional. Se administró un instrumento estandarizado a 60 colaboradores, cuyo análisis de fiabilidad y confiabilidad arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,969. Se evaluó con la prueba estadística de Pearson y se obtuvo un resultado de 0,801 el cual muestra una concordancia relevante entre el Clima y Satisfacción laboral. Se concluye que, en los colaboradores del hospital estatal, existe una relación significativa entre las dimensiones clima institucional: estructura, autonomía, recompensa e identidad; con el bienestar laboral de los trabajadores de salud.

Locales

Vásquez (2022) en su estudio denominado Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021 tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Siguiendo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transeccional la cual tuvo como muestra de estudio un total de 94 profesionales de salud a quienes se les aplicó la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2004) y la escala Clima organizacional (EDCO) de Acero et al., (2010) obteniendo como principales resultados que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con un coeficiente Rho de Spearman de .542 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021 determinando que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral así mismo, la presencia de una relación directa entre la satisfacción laboral y Significación de la tarea ($Rho=.486$, $p=.000$), Condiciones de trabajo ($Rho=.456$, $p=.000$), Reconocimiento personal ($Rho= .178$,

$p=.086$) y Beneficios económicos ($Rho= .185$, $p=.075$) en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021 .

López Farias (2018) El personal que labora en la Dirección Regional de salud Tumbes se encuentra desmotivado, por lo que su desempeño laboral se estaría realizando de forma deficiente; por este motivo, la presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2018. Este estudio es tipo descriptivo – cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, la cual cuenta con 105 trabajadores hasta el 2018. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario con el que se recogió información de ambas variables Con el análisis de los resultados se pudo arribar a la conclusión que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, en el año 2018, pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson se consiguió un 0,564, es decir, una relación media y directa.

Becerra Viñas (2018) la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral, de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes, 2017. El estudio corresponde a una investigación de diseño no experimental - transversal, de tipo descriptivo-correlacional, tomando como muestra a 28 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes. Se empleó la escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC). Logrando obtener como resultados, en función al objetivo general, que no existe una correlación significativa entre las variables de estudio, debido que el resultado de significancia es mayor a 0,05 y se considera que hay una relación inversa entre las variables. Se concluye que los resultados reflejan que el nivel de clima laboral que existe en el personal de trabajo es moderado o medio y que el nivel de satisfacción laboral que refleja el personal de trabajo de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, se encuentra en la categoría insatisfecho.

Gonzales Lopez & Garcia Velasquez (2017) la presente investigación nos dice que el clima es muy importante para el desarrollo de una organización, en su evaluación y en su adaptación al medio exterior. Un clima rígido, una estructura mal definida y no evolutiva harán que la empresa sea postergada por sus trabajadores, clientes, competidores y público en general. El clima no lo hace la organización, lo hacen y lo distinguen los hombres que la conforman. Se revela la autoestima y la personalidad mediante el comportamiento de los trabajadores, respecto de su propia entidad, y de su filosofía de vida. El estudio se realizó durante el año 2016 de diseño no experimental. Correlacional, los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta a 60 de los 143 trabajadores de la empresa ATUSA. Los resultados nos indican que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los indicadores de la estructura organizacional, responsabilidades, comunicación, relaciones, apoyo y cooperación y la toma de decisiones guardan una alta relación positiva con la variable en estudio. El estudio concluye que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción

“El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (Chiavenato, 2009).

Estructura organizacional

“Es el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Hay seis elementos clave que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización” (Robbins & Judge, 2009).

Comportamiento organizacional

“Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (Robbins & Judge, 2009).

Rotación

“La rotación representa un flujo negativo de empleados y se vuelve crítica en el caso de trabajos complejos que exigen mucho tiempo de aprendizaje. Cuando las personas salen, la organización pierde lo que ha invertido en su desarrollo” (Robbins & Judge, 2009).

“Movimiento sistemático de trabajadores de un puesto a otro con el propósito de incrementar su satisfacción y de reducir la monotonía” (Chiavenato, 2009).

Liderazgo

Arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Es un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de relaciones existentes. Propiciar el liderazgo en la organización significa orientar a las personas, definir objetivos y metas, ampliar horizontes, evaluar el desempeño y ofrecer realimentación (Chiavenato, 2009).

Motivación

“Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a fuerzas internas que llevan a una persona mostrar un comportamiento determinado” (Chiavenato, 2009).

Ambiente psicológico

“También llamado ambiente conductual. Se refiere a la forma en que las personas perciben e interpretan el contexto que las rodea y lo relacionan con sus necesidades individuales” (Chiavenato, 2009).

Eficacia

La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos (Chiavenato, 2009).

Eficiencia

La relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas, o sea, la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. Significa hacer las cosas bien y correctamente de acuerdo con el método preestablecido. La eficacia implica cumplir al ciento por ciento los estándares establecidos a partir de los estudios de tiempos y movimientos (Chiavenato, 2009).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

HO: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específico 1: La realización personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Hipótesis específico 2: La supervisión se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Hipótesis específico 3: El involucramiento se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Hipótesis específico 4: La comunicación se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Hipótesis específico 5: Las condiciones laborales se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo y enfoque de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional porque nos permitió medir o recoger información de manera conjunta sobre los conceptos de las variables a las que se refieren, en este caso dicha variables son: comportamiento de las variables clima organizacional y satisfacción laboral para así determinar la relación que existe entre las variables planteadas. Hernández, Fernández, & Baptista (2014), refieren que los estudios de tipo descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Mientras que los estudios tipo correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

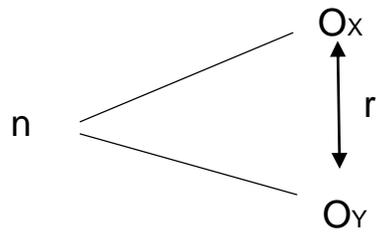
Diseño de la investigación

Diseño no experimental

Las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes, los datos de esta investigación no fueron manipulados y se estudiaron tal y como suceden. Hernández et al. (2014), refiere que “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Diseño transversal

Es diseño transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirma: “Su propósito es describir variables y analizar su relación en un momento dado” (p.154).



Dónde:

n = Muestra de estudio.

O_x = Información de Liderazgo transformacional.

O_y = Información del desempeño laboral.

r = Relación entre variables.

3.3. Población y muestra

Población

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), afirma que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, mientras que Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación. Para la presente investigación la población está constituida por 62 trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes.

3.4. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos de investigación

Método deductivo

Porque se siguió un proceso sintético ya que se presentan definiciones, conceptos, principios de las cuales se extraen consecuencias en las que se aplican o se examinan casos particulares sobre la base de afirmaciones generales. Se implementó la técnica de encuestas para recopilar la información en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes.

Método descriptivo

Porque permitió describir el comportamiento de las variables en estudio y su influencia entre ellas. Su relación permitió determinar el objetivo que se pretende lograr en esta investigación, el cual es determinar la implicancia de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Método analítico

Porque los resultados obtenidos durante la investigación fueron analizados para determinar la validez o rechazo de la hipótesis planteada.

Técnicas para la recolección de datos

Para la ejecución de la presente investigación se empleó la siguiente técnica de acuerdo con Bernal (2016):

Técnica de la encuesta

Para la variable 1: El Clima Organizacional, para ello se recolectó los datos usando test de Clima organizacional (CL-SPC). Que consta de 37 ítems, elaborado por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo. La evaluación de este instrumento se sustenta en las

valoraciones sugeridas por la Escala de Likert de tres categoriales (de acuerdo, indeciso y desacuerdo).

Para la variable 2: para Satisfacción Laboral, para la recolección de los datos se usó otro test de Satisfacción laboral (NTP 394). Que consta de 15 ítems, elaborado por Warr, Cook, & Wall. Cada ítem consta de 5 categorías de respuesta tales como: (de acuerdo, indeciso y desacuerdo).

Instrumento

Para el presente trabajo de investigación el instrumento a utilizar es el cuestionario, el cual consta de 37 preguntas para la variable clima organizacional y 15 preguntas para para la variable satisfacción laboral, basado en el formato de escala de Likert.

3.5. Variable y operacionalización

Definición operacional

Variable 01: Clima Organizacional

Esta variable se logra medir por sus dimensiones que son: Realización personal, Supervisión, Involucramiento, Comunicación y condiciones laborales. También se toma en cuenta la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 37 ítems en el que se han empleado la escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En desacuerdo (ED) = 1 aplicándose a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes.

Tabla 1: Ítems de la variable Clima organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Realización personal	Dar oportunidades	1,2,3,4,5,6,7 y 8
	Interés por el éxito de sus empleados	
	Definir los nuevos objetivos	
	Altos niveles de desempeño	
	Reconocimientos por los logros	
	Desarrollo profesional	
	Promoción de capacitaciones	
Supervisión	Generación de ideas creativas o innovadoras	9,10,11,12,13,14,15 y 16
	Superación de obstáculos	
	Mejora continua	
	Evaluación del trabajo Capacitaciones	
	Responsabilidades del trabajador Sistema para el seguimiento	
Involucramiento	Disposición de normas, guías de trabajo, protocolos, planes	17,18,19,20,21,22,23 y 24
	Trato de supervisores hacia los trabajadores	
	Compromiso con la institución	
	Niveles de logro	
	Factor clave para el éxito de la institución	
	Actividades en el área de trabajo	
	Cumplimiento con las tareas diarias definición de visión, misión y valores	
	Los productos y/o servicios de la organización	
	Acceso a la información	
	Relación armoniosa en el grupo de trabajo	
Comunicación	Canales de comunicación	25,26,27,28,29,30 y 31
	Relación jefe-trabajador	
	Planteamientos, ideas y opiniones dados por la personal	
	Comunicación armoniosa entre el personal	
	Fluidez de la información	
	Cooperación entre compañeros de trabajo	
Condiciones laborales	Administración de los recursos materiales, tecnológicos y financieros	32,33,34,35,36 y 37
	Tomar decisiones en tareas	
	Trabajo en equipo	
	Remuneración de acuerdo con el desempeño y logro	
	Programas de higiene y desinfección	

Fuente: Cuestionario.

Variable 02: Satisfacción laboral

Esta variable se logra medir por sus dimensiones que son: Factores intrínsecos y factores extrínsecos. También se toma en cuenta la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 15 preguntas en el que se han empleado la escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En desacuerdo (ED) = 1, aplicándose a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes.

Tabla 2: *Ítems de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Factores Intrínsecos	Condiciones físicas del trabajo	2,4,6,8,10,12 y
	Relación entre trabajadores Superiores	
Factores extrínsecos	Salario	14
	Relación entre trabajadores y directivos	1,3,5,7,9,11,13 y 15
	Gestión de la entidad	
	Horario	
	Estabilidad laboral	
	Libertad de método de trabajo	
	Reconocimiento	
	Responsabilidad	
	Capacidades	
	Promoción	
Valoración de ideas		
Diversidad de tareas		

Fuente: Cuestionario.

3.6. Procesamiento y análisis de información

Procesamiento de datos

Para la obtención de la información requerida para la presente investigación se utilizó diversas técnicas como aplicar cuestionarios al personal de la institución en estudio,

además la información documental se indago en textos bibliográficos y artículos científicos.

Una vez recolectados los datos a través del cuestionario aplicado a los 62 trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes; los datos se clasificaron y categorizaron de acuerdo a las variables del estudio. Para procesar la información se utilizó el sistema estadístico SPSS y el programa de office Excel, lo que permitió determinar la autenticidad de los cálculos; asimismo en su procesamiento se obtuvo al coeficiente Rho de Spearman y tablas de frecuencia con resultados que representan a las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Los datos obtenidos de los 62 trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes; se procesaron en 3 categorías: alto, medio y bajo; con respecto a esta clasificación, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que:

Las categorías en una investigación podrían ser muchas más de las que nos imaginemos y resultaría difícil predecir con precisión cuántas y cuáles serían, por eso las categorías son definidas a priori por el investigador y es, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su investigación.

A continuación, se detalla el orden empleado de la escala valorativa para cada variable:

Tabla 3: *Escala valorativa de la variable clima organizacional*

Categoría	Puntaje
Alto	[85 - 111]
Medio	[58 - 84]
Bajo	[31 - 57]

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Tabla 4: *Escala valorativa de la variable satisfacción laboral*

Categoría	Puntaje
Alto	[35 - 45]
Medio	[25 - 34]
Bajo	[15 - 24]

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Análisis de datos

Para plasmar la información obtenida se diseñaron tablas según los objetivos, a través de las cuáles se analizaron los datos llegando a los resultados, luego se formuló la discusión en base de estos y finalmente se llegó a la conclusión del proyecto en relación de la variable clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tumbes. Asimismo, para determinar la significancia de la hipótesis de investigación planteada se empleó el coeficiente Rho de Spearman; en ese sentido, Baena (2017) refiere:

El Rho de Spearman, entonces será aquel grado de asociación y/o correlación que existe entre dos variables; entendiéndose que se trabajara de acuerdo al sentido de relación estas pueden ir en aumento o en disminución; es decir desde +0.0 en adelante serán valores positivos y serán valores negativos cuando sean menores que -0.0.

En tal sentido, el coeficiente de Rho de Spearman permitió evaluar la asociación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; donde a medida que la variable independiente para este caso (clima organizacional) incrementa, la variable dependiente (satisfacción laboral) también incrementará y asimismo sucederá de manera inversa cuando los valores sean negativos a medida que la variable clima organizacional disminuya la satisfacción laboral también lo hará. Para un mejor entendimiento a, continuación se detallan los niveles de correlación del coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 5: Niveles del coeficiente de Rho de Spearman.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Montes, Ochoa, Juárez , Vázquez y Díaz (2021).

3.7. Confiabilidad y análisis del instrumento

Análisis de confiabilidad

Según, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) determinan que “es aquel indicador estadístico utilizado para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento de investigación que contiene una lista, en término de correlaciones van desde -1 a $+1$,” (p.16).

En ese sentido, la confiabilidad del instrumento se determinó empleando el Alfa de Cronbach, el cual fue aplicado a las unidades de análisis de la muestra representativa de las variables de la investigación; por consiguiente, se muestran los criterios a emplear para tomar una decisión.

Tabla 6: *Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento*

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012).

Esta investigación para determinar la confiabilidad del instrumento para la variable clima organizacional, tomo en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario, teniéndose en consideración 37 Ítems, aplicados a la muestra de investigación, en ese sentido el Alfa de Cronbach revelo una confiabilidad Muy alta del instrumento con un 0.908. (Ver tabla 7).

Tabla 7: *Coeficiente del clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.908	37

Fuente: cuestionario.

Para determinar la confiabilidad del instrumento para las dimensiones de la variable clima organizacional, tomo en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario, teniéndose en consideración los 37 Ítems distribuidos según dimensión, aplicados a la muestra de investigación, en ese sentido el Alfa de Cronbach revelo una confiabilidad como sigue para cada dimensión. (Ver tabla 8).

Tabla 8: *Coeficiente de las dimensiones del clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,720	Realización personal (8)
0,902	Supervisión (8)
0,506	Involucramiento (8)
0,483	Comunicación (7)
0,433	Condiciones laborales (6)

Fuente: cuestionario.

Para conocer la confiabilidad del instrumento de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se trabajó con los 15 ítems pertenecientes al cuestionario el cual fue aplicado a la muestra de 62 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; en ese sentido se obtuvo resultado de una confiabilidad muy alta con un valor de 0.887. (Ver tabla 9)

Tabla 9: *Coeficiente de la satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.887	15

Fuente: cuestionario.

Para conocer la confiabilidad del instrumento de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se trabajó con los 15 ítems pertenecientes al cuestionario el cual fue aplicado a la muestra de 62 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; en ese sentido se obtuvo resultado de una confiabilidad según como se muestra. (Ver tabla 10)

Tabla 10: *Coeficiente de las dimensiones del clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,773	Factores extrínsecos (8)
0,852	Factores intrínsecos (7)

Fuente: cuestionario.

Valides del instrumento.

Este estudio recopiló información a través de instrumentos validados para ambas variables como son: clima organizacional y satisfacción laboral; los instrumentos empleados fueron validados de acuerdo a los conocimientos en la materia de investigación; esta responsabilidad estuvo a cargo de tres docentes expertos en el tema y además pertenecientes a la Universidad Nacional de Tumbes, de la escuela profesional de administración, quienes determinaron la validez de los instrumentos. En ese sentido los autores; Hernández y Mendoza (2018) refieren que la validez; “es aquel grado en el que, el instrumento mide verdaderamente la variable”. Por lo mencionado a, continuación se detalla la valides. (Ver tabla 11)

Tabla 11: *Validación del instrumento*

Experto	Resultados
Mg. Guerrero García Galvani	Aplicable
Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo	Aplicable
Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth	Aplicable

Fuente: Constancia de validación de instrumentos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de las variables clima organizacional y satisfacción laboral

Para el objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 12: Nivel del clima organizacional con la satisfacción laboral

Clima organizacional				Satisfacción laboral			
Nivel	Puntuación	N	%	Nivel	Puntuación	N	%
Alto	87 - 111	59	95.2%	Alto	35 - 45	55	88.7%
Medio	62 - 86	3	4.8%	Medio	25 - 34	7	11.3%
Bajo	37 - 61	0	0.0%	Bajo	15 - 24	0	0.0%
	Total	62	100%		Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

En la tabla 12, se observa que el 95.2% del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel del clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones presentadas: realización personal, supervisión, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales. Por lo tanto, el ambiente percibido por los trabajadores es fundamental para su satisfacción laboral. Así mismo, el 88.7% del personal afirma que existe un alto nivel de satisfacción laboral y con un 11.3% dice que existe un nivel medio de satisfacción laboral.

Tabla 13: Nivel de Realización Personal

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	59	95%
Medio	3	5%
Bajo	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 13, muestra que 59 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de la Realización Personal del cual representa el 95% del total. Por otra parte, 3 colaboradores mencionan que existe un nivel medio, el cual está representado con 5%.

Tabla 14: Nivel de Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	51	82%
Medio	8	13%
Bajo	3	5%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 14, muestra que 51 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de supervisión del cual representa el 82% del total. Por otra parte, 8 colaboradores mencionan que existe un nivel medio, el cual está representado con 13%, y por último 3 colaboradores mencionan un bajo nivel de la supervisión el cual representa el 5%.

Tabla 15: Involucramiento Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 15, muestra que 62 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de Involucramiento Laboral del cual representa el 100% del total.

Tabla 16: *Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	59	95%
Medio	3	5%
Bajo	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 16, muestra que 59 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de la Comunicación del cual representa el 95% del total. Por otra parte, 3 colaboradores mencionan que existe un nivel medio, el cual está representado con 5%.

Tabla 17: Condiciones Laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	54	87%
Medio	8	13%
Bajo	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 17, muestra que 54 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de Condiciones Laborales del cual representa el 87% del total. Por otra parte, 8 colaboradores mencionan que existe un nivel medio, el cual está representado con 13%.

Tabla 18: Factores Intrínsecos

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	51	82%
Medio	11	18%
Bajo	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 18, muestra que 51 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de Factores Intrínsecos del cual representa el 82% del total. Por otra parte, 11 colaboradores mencionan que existe un nivel medio, el cual está representado con 18%.

Tabla 19: Factores Extrínsecos

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	55	89%
Medio	7	11%
Bajo	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

Descripción:

El Tabla 19, muestra que 55 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, asumen que en la institución existe un alto nivel de Factores Extrínsecos del cual representa el 89% del total. Por otra parte, 7 colaboradores mencionan que existe un nivel medio, el cual está representado con 11%.

Prueba de normalidad

Para determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral se utilizó la prueba de normalidad mediante el análisis del Kolmogórov-Smirnov, el cual se presenta en la tabla 20:

Tabla 20: Análisis del Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima_Organiz	0.246	62	,000	0.733	62	0.000
Satisfaccion_L	0.258	62	,000	0.692	62	0.000

Fuente: Resultados de encuesta.

El cual se sustenta en:

H₀: Si el nivel de significancia p-valor es < 0.05 la prueba no es normal.

H_a: Si el nivel de significancia p-valor es > 0.05 la prueba es normal.

Si el p-valor es menor al nivel de significancia; rechazamos la hipótesis nula (H_0) y concluimos en que hipótesis alterna es verdadera. Si el p valor no es menor al nivel de significancia no podemos rechazar la hipótesis nula; lo cual no significa que debamos aceptarla; significa que, no podemos rechazarla (Supo, 2014).

Después del análisis; se determina que, como se tiene una muestra > 50 unidades, la prueba de normalidad se utilizará al análisis de Kolmogorov-Smirnov, el cual asume como condición fundamental, de que basta que una variable arroje un nivel de significancia menor al 5%, se asumirá que la prueba no es normal. Lo cual conlleva a calcular el coeficiente de correlación mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, caso contrario se asumirá el coeficiente de correlación Pearson.

Decisión estadística

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

H0. El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 21: *Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral*

Rho de Spearman			Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,591**
	Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Fuente: Encuesta.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.591; indico una correlación y/o asociación positiva media entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; lo que permitió aceptar la hipótesis alterna para el objetivo general.

Para el objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación de la realización personal con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022”.

Tabla 22: *Relación de la realización personal con la satisfacción laboral*

Realización personal				Satisfacción laboral			
Nivel	Puntuación	N	%	Nivel	Puntuación	N	%
Alto	20 - 24	59	95.2%	Alto	35 - 45	55	88.7%
Medio	14 - 19	3	4.8%	Medio	25 - 34	7	11.3%
Bajo	8 - 13	0	0.0%	Bajo	15 - 24	0	0.0%
	Total	62	100%		Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

En la tabla 19, se muestra que la dimensión realización personal conformada por: dar oportunidades, interés por el éxito de sus empleados, definir los nuevos objetivos, altos

niveles de desempeño, reconocimientos por los logros, desarrollo profesional, promoción de capacitaciones, generación de ideas creativas o innovadoras; se sitúa en el nivel alto con el 95.2% de las respuestas de los trabajadores encuestados. Por lo tanto, los trabajadores sienten el acompañamiento de esta institución para crecer profesionalmente, por ende, se sienten satisfechos en su puesto de trabajo.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

H1. La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

H0. La realización personal no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 23: *Correlación entre la realización personal y satisfacción laboral*

Rho de Spearman			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Fuente: Encuesta.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.560; por lo tanto, se encontró una correlación y/o asociación positiva alta entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral; por consiguiente, teniendo un nivel de significancia de $0.062 > 0.05$, se rechazó la hipótesis alterna y se procedió a aceptar la hipótesis nula del objetivo específico 1.

Para el objetivo específico 2: Determinar cuál es la relación de supervisión con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 24: *Relación de la supervisión con la satisfacción laboral*

Supervisión				Satisfacción laboral			
Nivel	Puntuación	N	%	Nivel	Puntuación	N	%
Alto	20 - 24	51	82.3%	Alto	35 - 45	55	88.7%
Medio	14 - 19	8	12.9%	Medio	25 - 34	7	11.3%
Bajo	8 - 13	3	4.8%	Bajo	15 - 24	0	0.0%
	Total	62	100%		Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

En la tabla que antecede se muestra que la dimensión supervisión conformada por: superación de obstáculos, mejora continua, evaluación del trabajo, capacitaciones, responsabilidades del trabajador, sistema para el seguimiento, disposición de normas guías de trabajo protocolos planes, trato de supervisores hacia los trabajadores, tuvo un nivel alto con el 82.3% de las respuestas de los encuestados y el 12.9% indicaron un nivel medio, involucrando a la satisfacción laboral con un 88.7% en el nivel alto y el 11.3% en el nivel medio. Evidenciándose que la supervisión es importante para lograr la satisfacción laboral de los colaboradores.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

H1. La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

H0. La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 25: *Correlación entre la supervisión y satisfacción laboral*

Rho de Spearman		Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,663**
		N	62
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

Fuente: Encuesta.

La dimensión de supervisión obtuvo un Rho de Spearman de 0.663; dando a conocer la existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable satisfacción laboral. Por lo tanto, con una sig.(bilateral) del 0.000 < al Pvalor de 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa del objetivo específico 2.

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación del involucramiento con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 26: *Relación del involucramiento laboral con la satisfacción laboral.*

Involucramiento laboral				Satisfacción laboral			
Nivel	Puntuación	N	%	Nivel	Puntuación	N	%
Alto	20 - 24	62	100.0%	Alto	35 - 45	55	88.7%
Medio	14 - 19	0	0.0%	Medio	25 - 34	7	11.3%
Bajo	8 - 13	0	0.0%	Bajo	15 - 24	0	0.0%
	Total	62	100%		Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

La tabla 25, muestra que el personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, con respecto a la dimensión involucramiento laboral, que comprende los indicadores de: compromiso con la institución, niveles de logro,

factor clave para el éxito de la institución, actividades en el área de trabajo, cumplimiento con las tareas diarias definición de visión, misión y valores, los productos y/o servicios de la organización; presentan un nivel alto con el 100.0% de sus respuestas.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:

H1. El involucramiento se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

H0. El involucramiento no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 27: *Correlación entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral*

Rho de Spearman		Involucramiento laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 62
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,588** 1,000 . 62

Fuente: Encuesta.

Los resultados de la dimensión involucramiento laboral fueron corroborados con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.588, demostrando una correlación positiva media entre la dimensión y la variable satisfacción laboral. Por consiguiente, con una sig. (bilateral) de 0.000, se aceptó la hipótesis alterna para el objetivo específico 3.

Para el objetivo específico 4: Determinar cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 28: *Relación de la comunicación con la satisfacción laboral*

Comunicación				Satisfacción laboral			
Nivel	Puntuación	N	%	Nivel	Puntuación	N	%
Alto	17 - 21	59	95.2%	Alto	35 - 45	55	88.7%
Medio	12 - 16	3	4.8%	Medio	25 - 34	7	11.3%
Bajo	7 - 11	0	0.0%	Bajo	15 - 24	0	0.0%
	Total	62	100%		Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

La tabla 27, da a conocer que el personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, con respecto a la dimensión comunicación que está conformada por: acceso a la información, relación armoniosa en el grupo de trabajo, canales de comunicación, relación jefe-trabajador, planteamientos, ideas y opiniones dados por la personal, comunicación armoniosa entre el personal, fluidez de la información; se encuentran en un nivel alto con el 95.2% y en el nivel medio con el 4.8% de las respuestas.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4:

H1. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

H0. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 29: *Correlación entre comunicación y satisfacción laboral*

Rho de Spearman		Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,469**
		N	62
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

Fuente: Encuesta.

La dimensión comunicación alcanzo un Rho de Spearman de 0.469; por ende, presento una correlación y/o asociatividad positiva débil frente a la variable satisfacción laboral; en ese sentido también se obtuvo un Pvalor de $0.469 < 0.05$; por lo que se aceptó la hipótesis alterna del objetivo específico 4.

Para el objetivo específico 5: Determinar cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 30: *Relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral*

Condiciones laborales				Satisfacción laboral			
Nivel	Puntuación	N	%	Nivel	Puntuación	N	%
Alto	14 - 18	54	87.1%	Alto	35 - 45	55	88.7%
Medio	10 - 13	8	12.9%	Medio	25 - 34	7	11.3%
Bajo	6 - 9	0	0.0%	Bajo	15 - 24	0	0.0%
	Total	62	100%		Total	62	100%

Fuente: Encuesta.

En la tabla 29, se muestra que el personal administrativo con respecto a las condiciones laborales que involucra: cooperación entre compañeros de trabajo,

administración de los recursos materiales, tecnológicos y financieros, tomar decisiones en tareas, trabajo en equipo, remuneración de acuerdo con el desempeño y logro, programas de higiene y desinfección; presentan un nivel alto de 87.1% y en el nivel medio un 12.9% de las respuestas.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 5:

H1. Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

H2. Las condiciones laborales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 31: *Correlación entre las condiciones laborales y satisfacción laboral*

Rho de Spearman		Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,653**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	62
	Sig. (bilateral)	,653**	1,000
	N	,000	.
		62	62

Fuente: Encuesta.

Los resultados para la dimensión condiciones laborales fueron corroborados con un Rho de Spearman de 0.653; por lo que se evidencio la existencia de una correlación positiva media entre la quinta dimensión y la segunda variable. Por consiguiente, con un nivel de significancia del 0.000; se determinó aceptar la hipótesis alterna para el objetivo específico número 5.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Se encontró que la variable clima organizacional tuvo una correlación de asociatividad positiva en la variable satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes. Esto quiere decir que si las dimensiones de: realización personal, supervisión, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, incrementan en ese mismo sentido aumentara la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos; asimismo la correlación es positiva media, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.591.

Por consiguiente, la variable clima organizacional presento resultados de nivel alto con el 95.2% frente a la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; resultado que comprende a las dimensiones de realización personal, supervisión, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales.

Los resultados coincidieron con los hallazgos de Montoya Cáceres et al. (2017); donde mostraron que el 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Por ende, llegaron a la conclusión que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Frente a los resultados encontrados en Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes y con los datos derivados de Montoya Cáceres et al. (2017) de una Universidad Estatal Chilena, se manifiesta que existe acercamientos en ambas investigaciones.

Para el objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación de la realización personal con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022”.

Se encontró que la dimensión realización personal obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.560; un grado correlación positiva alta; frente a la variable satisfacción personal de los trabajadores administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; asimismo el nivel de significancia fue de $0.062 > 0.05$, al P.valor esperado.

La realización personal en los trabajadores de la institución tuvo una repercusión alta del 95.2% sobre la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, en el nivel medio el resultado obtenido fue de 4.8% y para el nivel bajo se obtuvo el 0.0% de las respuestas.

Este resultado tiene semejanzas con lo encontrado por, Vásquez (2022), a Trabajadores del Centro de Salud Zorritos, Tumbes; donde el reconocimiento personal, estuvo representado por un ($Rho = .178$) una correlación muy débil y una significancia $p = .086 >$ al P.valor de 0.05, esperado.

Por lo tanto, queda evidencia que existe una similitud entre los hallazgos de los resultados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, y Vásquez (2022) en el centro de Salud Zorritos, Tumbes.

Para el objetivo específico 2: Determinar cuál es la relación de supervisión con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

La dimensión supervisión que involucra indicadores de: superación de obstáculos, mejora continua, evaluación del trabajo, capacitaciones, responsabilidades del trabajador, sistema para el seguimiento, disposición de normas guías de trabajo protocolos planes, trato de supervisores hacia los trabajadores; se sitúa en el nivel alto con el 82.3% de las respuestas frente a la variable satisfacción laboral con un 88.7%; también en el nivel alto, resultados que fueron corroborados por un $p(Rho) = 0.663$ y

con una significación bilateral de 0.000, se demostró una asociación positiva débil y significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral.

Según, Noboa Salazar, et al (2019), en su investigación a una empresa ecuatoriana del sector de la construcción, encontraron que existe una relación positiva entre las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral; por ende, los resultados de estos estudios permiten proponer y ejecutar planes de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados.

En ese sentido, existe una concordancia teórica de resultados frente a lo investigado por Noboa Salazar, et al (2019) y lo encontrado en personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes.

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación del involucramiento con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

La dimensión involucramiento; se sitúa en el nivel alto con el 100.0% de las respuestas frente a la variable satisfacción laboral con un 88.7%; también en el nivel alto, resultados que fueron corroborados por un $p(\text{Rho}) = 0.588$ y con una significación bilateral de 0.000, se demostró una asociación positiva media y significativa entre la dimensión involucramiento y la variable satisfacción laboral.

Este resultado tiene semejanzas con lo encontrado por, Felipe et al. (2018), a colaboradores servicio de emergencia de un hospital estatal de la ciudad de Trujillo; donde mediante la prueba estadística de Pearson se obtuvo un resultado de (0,801) el cual muestra una concordancia relevante entre el Clima y Satisfacción laboral. Por ende, se demostró que existe una relación significativa entre las dimensiones del clima institucional: estructura, autonomía, recompensa e identidad; con el bienestar laboral de los trabajadores de salud y la variable satisfacción laboral.

Con lo mencionado líneas arriba, queda en evidencia la existencia de una semejanza entre los hallazgos de los resultados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, y Felipe et al. (2018), en un hospital estatal de la ciudad de Trujillo.

Para el objetivo específico 4: Determinar cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

La dimensión comunicación que involucra indicadores de: acceso a la información, relación armoniosa en el grupo de trabajo, canales de comunicación; se sitúa en el nivel alto con el 95.2% de las respuestas frente a la variable satisfacción laboral con un 88.7%; también en el nivel alto, resultados que fueron corroborados por un $p(\text{Rho}) = 0.469$ y con una significación bilateral de 0.000, se demostró una asociación positiva débil y significativa entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral.

Según, López Farias (2018), existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, en el año 2018, pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson se consiguió un 0,564, es decir, una relación media y directa.

De acuerdo a los resultados presentados en esta investigación al personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes y los hallazgos de López Farias (2018) en la la Dirección Regional de Salud de Tumbes, existen semejanzas de resultados.

Para el objetivo específico 5: Determinar cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

La dimensión condiciones laborales; se sitúo en el nivel alto con el 87.1% de las respuestas frente a la variable satisfacción laboral con un 88.7%; también en el nivel alto, resultados que fueron corroborados por un $p(\text{Rho}) = 0.653$ y con una significación bilateral de 0.000, se demostró una asociación positiva media y significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable satisfacción laboral.

Este resultado tiene semejanzas con los hallazgos de, Bazalar & Choquehuanca (2020), en la Universidad Nacional del Callao, donde demostraron que existe una

relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional que involucra la estructura, el liderazgo y la motivación; sobre la variable satisfacción laboral.

En ese sentido, se da a conocer que existe semejanza entre los hallazgos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, y Bazalar & Choquehuanca (2020), en la Universidad Nacional del Callao.

V. CONCLUSIONES

1. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.591, se determina la existencia de una correlación positiva media del clima organizacional frente a la variable satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes. Asimismo, la variable clima organizacional se posiciono en el nivel alto con el 95.2% de las respuestas frente a la satisfacción laboral con el 88.7% también en el nivel alto. Estos resultados demuestran que el ambiente de trabajo donde desempeñan sus funciones el personal administrativo, satisface sus necesidades laborales. Por ende, a un mejor clima organizacional existirá una mayor satisfacción laboral.
2. La dimensión realización personal, obtuvo un Rho de Spearman de 0.560; demostrando una correlación positiva débil de la dimensión y la variable satisfacción laboral; por consiguiente, se encontró que el 95.2% de las respuestas de los colaboradores administrativos se posicionan en el nivel alto frente a la variable satisfacción personal con un 88.7% también en el mismo nivel. Demostrando que los colaboradores consideran que esta institución aporta poco a su crecimiento personal; sin embargo, no es un factor determinante para alcanzar su satisfacción personal.
3. Con un Rho de Spearman de 0.663; la dimensión supervisión demuestra la existencia de una correlación positiva débil frente a la variable satisfacción personal; asimismo se encontró que el 82.3% de las respuestas se posicionan en el nivel alto frente a la variable satisfacción personal con un 88.7% también en el mismo nivel. Estos resultados dan a conocer que los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; entienden que la supervisión es importante para llevar el control de sus funciones; no obstante, este factor no es considerado para ellos fundamental en su satisfacción laboral.

4. La dimensión involucramiento laboral, obtuvo un Rho de Spearman de 0.588; demostrando una correlación positiva media de la dimensión y la variable satisfacción laboral; por consiguiente, se encontró que el 100.0% de las respuestas de los colaboradores administrativos se posicionan en el nivel alto frente a la variable satisfacción personal con un 88.7% también en el mismo nivel. Entendiéndose que el personal administrativo conoce y se identifica parcialmente con su institución, en ese sentido a medida que se incremente en el involucramiento laboral con su institución, también aumentara su satisfacción laboral.

5. La dimensión comunicación, obtuvo un Rho de Spearman de 0.469; demostrando una correlación positiva débil de la dimensión y la variable satisfacción laboral; por consiguiente, con un P valor del $0.000 < 0.05$; se aceptó la hipótesis alterna del objetivo específico 4. Asimismo, la dimensión presentó resultados de nivel alto con el 95% frente a la satisfacción personal con el 88.7% ubicado en el mismo nivel. Estos hallazgos demuestran que la comunicación está presente en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; sin embargo, es un factor que puede seguir mejorando continuamente.

6. La dimensión condiciones laborales, obtuvo un Rho de Spearman de 0.653; demostrando una correlación positiva media de la dimensión y la variable satisfacción laboral; por consiguiente, se encontró que el 87.2% de las respuestas de los colaboradores administrativos se posicionan en el nivel alto frente a la variable satisfacción personal con un 88.7% también en el mismo nivel. Los resultados evidenciaron que el espacio donde el personal administrativo desarrollo sus funciones generalmente es el adecuado y por ello a medida que este factor mejore aumentara su satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se propone que la Dirección Regional de Transportes a través del área de administración y el área de personal, implementen estrategias que permitan mejorar el nivel del clima organizacional de los colaboradores. Para ello se debe utilizar indicadores de medición de la satisfacción, mediante cuestionarios y reuniones que permitan al colaborador dar sus apreciaciones. En base a ello, la entidad debe de implementar acciones como: reconocimientos, cursos de capacitación profesional y actividades motivacionales frecuentemente.
2. Es conveniente que la alta dirección enfoque sus esfuerzos en desarrollar una mejora continua de la realización personal de los trabajadores administrativos a través, de concursos públicos transparentes, capacitaciones que ayuden a mejorar sus habilidades profesionales y realizar reuniones sociales donde se reconozca sus esfuerzos y logros. Implementar capacitaciones de manera constante. Se recomienda además que el director establezca convenios con entidades privadas que brinden capacitaciones. Esto se realizará mediante un plan de capacitaciones y desarrollo personal.
3. La alta dirección de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes; necesita seguir mejorando los aspectos de supervisión a través del cumplimiento de las normas, guías de trabajo, protocolos y planes que mantienen estable a la institución. Para ello se debe realizar reuniones periódicas con la dirección para conocer el desempeño. Desarrollar reuniones individuales entre supervisor y colaborador (evaluación 360).
4. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones debe seguir potenciando el compromiso de los trabajadores administrativos con las acciones que comprometan al bienestar de la institución, como continuar con el cumplimiento de las tareas diarias, valores y normas, con el objetivo de cumplir con las metas

establecidas. Involucrar a los trabajadores en el proyecto global e incentivar el aporte de soluciones de problemas desde ellos mismos. Gestión de metas y aspiraciones profesionales.

5. Es conveniente que la institución siga mejorando los canales de comunicación que permiten la relación armoniosa en los grupos de trabajo, para que en consecuencia el planteamiento, de ideas y opiniones dados por el personal contribuyan con los resultados que espera lograr la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes. Para ello se deberá implementar talleres de capacitación desarrollados en módulos sucesivos cuyos temas involucren (Comunicación Efectiva, habilidades de comunicación, equipo de alto rendimiento, identificación de conflictos). Asimismo, se recomienda realizar de manera periódica evaluaciones de los cursos con la finalidad de observar la mejora de la comunicación en la institución.

6. Resulta necesario que la institución continúe con las mejoras de los recursos materiales, tecnológicos y financieros, con la finalidad de conseguir un adecuado trabajo en equipo, remuneraciones de acuerdo con el desempeño y logro de tareas para el personal administrativo. Para ello se debe implementar un plan de mejora en el cual se logre reconocer los colaboradores, programar actividades fuera del trabajo, racionalización horaria y productividad. Programar una supervisión semestral en todas las instalaciones asegurándose que las áreas, equipos y herramientas estén bien condicionadas para que las actividades a realizar se desarrollen sin contratiempos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres , G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 185-191.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. México D.F: Grupo Editorial Patria S.A.
- Bardales Reategui, M. C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina Nacional de Porcesos Electorales*. Lima: Universidad Científica del Sur.
- Bazalar Paz, M., & Choquehuanca Saldarriaga, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional. *Revista de investigación científica y tecnológica Llamkasun* , 35.
- Becerra Viñas, S. A. (2018). *Clima laboral y satisfaccion laboral de los trabajadores de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANA Tumbes 2017*. TUMBES: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F: Editorial Trillas .
- Carrasco , S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

- Charry Condor, H. (2018). *THE MANAGEMENT OF INTERNAL COMMUNICATION AND THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE SECTOR PUBLIC*. Lima: Comuni@cción.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editores S.L.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.f: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. México D.F: McGRAW-HILL.
- Contreras Chavarria, B., & Matheson Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*(42), 27-37.
- Felipe , G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉENDO*, 369-374.
- Gonzales Lopez , J. C., & Garcia Velasquez, C. L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A - ATUSA, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Hellriegel, D., & Slocum , J. W. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Cengage Learning Editores.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez Cangas, L. (1998). *Modelo de integración docencia-servicio para el cambio organizacional en instituciones de salud*. La Hahana: Revista Cubana de Salud Pública.
- Juárez Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA .
- López Farias, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la dirección regional de salud, Tumbes - 2018*. Tumbes: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.
- Mamani, F. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores en el centro de salud "Carlos Protzel" - COMAS 2021*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Manosalvas Vaca, C. N., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *SciELO* , 1.
- Manosalvas Vaca, C., Manosalvas Vaca, L., & Nieves Quintero , J. (2015). Clima organizacional y la satisfaccion laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-ministro*, 5-15.

- Marín, A. L. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: IBERICO EUROPEA DE EDICIONES.
- Martínez Guillén, M. (2003). *LA GESTION EMPRESARIAL*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos .
- Masías Ynocencio, Y., Calderon Cordova, K., Bravo Gónzales , D., Gonzales Abrill, H., & Colque Candia, W. (2021). Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco. *Yachay - Revista Científico Cultural*, 521-531.
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 148-158.
- Montes, D. A., Ochoa, C. J., Juárez , H. B., Vazquez , M. M., & Díaz , L. C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. Mexico.: Universidad Autónoma de Puebla.
- Montoya Cáceres , P., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., Padilla Pérez, A., & Beio-Escamlila, N. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 7-13.
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosium, J. G., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 1-24.
- Noriega Bravo, V., & Pía Barros , M. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 116-122.

- Palella , S. S., & Martins, F. P. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.
Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Palma Carrillo, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción
laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana.
Revista Teoría e Investigación en Psicología de la URP, 27-34.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción
laboral desde la percepción del capital humano. . *Revista Lasallista de
Investigación*, 90-101.
- Peña Rivas , H. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalista del
ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Santa
Elena: UPSE.
- Robbins, S. P. (1998). *FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL*. México : Prendice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F: Pearson Educación
de México, S.A. de C.V. .
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de
Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodríguez, A., Retamal, M. P., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción
laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena.
Salud & Sociedad, 219-234.
- Ruiz, P., Alcalde, J., & Landa, J. (2012). *Gestión clínica en cirugía*. (A. e. Cirujanos,
Ed.) Madrid, España: Arán.
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima
organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 59-83.

- Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel I, N. A. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Manabí*: Revista Científica Dominio de las ciencias .
- Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación Científica. Metodología de la*. Mexico. doi:<https://doi.org/http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>
- Vásquez Castillo, W. M. (2022). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021* . Tumbes: Universidad César Vallejo.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 129-148.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia del proyecto de investigación científica

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes y comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la relación de la realización personal con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Determinar cuál es la relación de la realización laboral con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<p>Hipótesis General: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas: 1. La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<p>Variable Independiente: Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción laboral</p>	<p>Población: Personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Tumbes.</p> <p>Muestra: No probabilística, conformado por 62 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No Experimental transversal</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva, estadística correlacional</p>

<p>Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la supervisión con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de involucramiento con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación de las condiciones</p>	<p>Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>2. Determinar cuál es la relación de la supervisión con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>3. Determinar cuál es la relación del involucramiento satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>4. Determinar cuál es la relación de la motivación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<p>Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>2. La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>3. El involucramiento se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>4. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y</p>			
---	---	--	--	--	--

<p>laborales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022?</p>	<p>Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022. 5. Determinar cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p>	<p>Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022. 5. Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.</p>			
--	---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: “Operacionalización de la variable 1”.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN PRÁCTICA	DIMENSIONES	INDICADORES		Técnica, Instrumento y Escala de medición
V1: Clima Organizacional	Chiavenato (2009) “El clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción	Esta variable se logra medir por sus dimensiones que son: Realización personal, Supervisión, Involucramiento, Comunicación y condiciones laborales. También se toma en cuenta la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 37 ítems en el que se han empleado la escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En desacuerdo	Realización personal	Dar oportunidades	1,2,3,4,5,6,7 y 8	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Escala Likert.
				Interés por el éxito de sus empleados		
				Definir los nuevos objetivos		
				Altos niveles de desempeño		
				Reconocimientos por los logros		
				Desarrollo profesional		
				Promoción de capacitaciones		
			Generación de ideas creativas o innovadoras			
			Supervisión	Superación de obstáculos	9,10,11,12,13,14,15 y 16	
				Mejora continua		
				Evaluación del trabajo		
				Capacitaciones		
				Responsabilidades del trabajador		
				Sistema para el seguimiento		
				Disposición de normas, guías de trabajo, protocolos, planes		
Trato de supervisores hacia los trabajadores						
Involucramiento laboral	Compromiso con la institución	17,18,19,20,21,22,23 y 24				
	Niveles de logro					
	Factor clave para el éxito de la institución					

	con el contexto que las rodea".	(ED) = 1 aplicándose a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.		Actividades en el área de trabajo		
				Cumplimiento con las tareas diarias		
				definición de visión, misión y valores		
			Comunicación	Los productos y/o servicios de la organización	25,26,27 ,28, 29,30 y 31	
				Acceso a la información		
				Relación armoniosa en el grupo de trabajo		
				Canales de comunicación		
				Relación jefe-trabajador		
				Planteamientos, ideas y opiniones dados por la personal		
				Comunicación armoniosa entre el personal		
			Condiciones laborales	Fluidez de la información	32,33,34 ,35, 36 y 37	
				Cooperación entre compañeros de trabajo		
				Administración de los recursos materiales, tecnológicos y financieros		
				Tomar decisiones en tareas		
				Trabajo en equipo		
Remuneración de acuerdo con el desempeño y logro						
Programas de higiene y desinfección						

Fuente: Elaborado tomando en cuenta los indicadores del instrumento de evaluación de Sonia Palma.

Anexo 03: Operacionalización de la variable 2.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN PRÁCTICA	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnica, Instrumento y Escala de medición
V2: Satisfacción laboral	Robbins & Judge (2009) “La satisfacción laboral se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”.	Esta variable se logra medir por sus dimensiones que son: Factores intrínsecos y factores extrínsecos. También se toma en cuenta la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 15 preguntas en el que se han empleado la escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En desacuerdo (ED) = 1, aplicándose a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022.	Factores Intrínsecos	Libertad de método de trabajo	Técnica Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Escala de Likert De acuerdo (DA) = 3 Indeciso (I) = 2 En desacuerdo (ED) = 1
				Reconocimiento	
				Responsabilidad	
				Capacidades	
				Promoción	
			Factores Extrínsecos	Diversidad de tareas	
				Condiciones físicas del trabajo	
				Relación entre colaboradores y superiores	
				Salario	
				Gestión de la entidad	
				Horario	
Estabilidad laboral					

Fuente: Elaborado tomando en cuenta los indicadores de la escala de medición de Warr, Cook, & Wall (1979).

Anexo 04: Cuestionario variable clima organizacional

Presentación:

Estimado trabajador administrativo el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación con el título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022. Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente propósitos académicos.

A continuación, encontrará preguntas relacionadas a las variables en estudio, cada pregunta tiene 3 opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Nº	ENUNCIADOS	ALTERNATIVAS		
		De acuerdo (3)	Indeciso (2)	En desacuerdo (1)
Realización personal				
1	He observado que la organización ha progresado en dar oportunidades que permiten desarrollarme profesionalmente			
2	El jefe muestra interés por el éxito de sus empleados			
3	Participa en definir los nuevos objetivos desarrollados a ejecuta			
4	En la institución se valora los altos niveles de desempeño por parte de cada trabajador			
5	Los jefes expresan reconocimientos por los logros alcanzados y promueven el desarrollo personal			
6	Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse como profesional			
7	El jefe de la institución brinda y promueve capacitaciones			
8	La institución promueve la generación de ideas creativas o innovadoras			
Supervisión				
9	El jefe de la institución brinda apoyo y orientación para superar los obstáculos que se presentan			

10	En la institución existe mejora continua de los métodos de trabajo			
11	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea			
12	Recibe capacitación adecuada dada por la institución con el fin de realizar exitosamente su trabajo			
13	Las responsabilidades de cada trabajador en la institución están claramente definidas			
14	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades realizadas diariamente			
15	La institución dispone de normas, guías de trabajo, protocolos, planes, etc.			
16	Los supervisores de la institución brindan un trato justo.			
Involucramiento				
17	Se siente comprometido con el éxito de la institución			
18	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo			
19	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución			
20	Mis colegas de trabajo se sienten comprometidos con el éxito de la institución			
21	En mi área de trabajo cada día se hacen mejor las actividades dadas			
22	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal			
23	Existe clara definición de visión, misión y valores dadas por la institución			
24	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal			
Comunicación				
25	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo			
26	En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente			
27	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa			
28	La institución dispone de suficientes canales de comunicación			
29	El jefe de la institución muestra una adecuada relación con los trabajadores			
30	El supervisor escucha los planteamientos, ideas y opiniones dados por el personal de la institución			
31	Existe comunicación armoniosa entre el personal de las diversas áreas en la institución.			
Condiciones laborales				

32	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el buen funcionamiento del sistema de salud			
33	Existe buena administración de los recursos materiales, tecnológicos, financieros, así como de estructura para brindar una adecuada atención en la institución.			
34	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades			
35	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado			
36	La remuneración que recibo es la adecuada en relación con el desempeño del trabajo y logros que realizo			
37	Existe un área de seguridad y salud en el trabajo (que promueva la elaboración, implementación y evaluación de las acciones de promoción y prevención en los trabajadores).			

Anexo 05: Cuestionario de la variable satisfacción laboral

Nº	ENUNCIADOS	ALTERNATIVAS		
		De acuerdo (3)	Indeciso (2)	En desacuerdo (1)
Factores Intrínsecos				
38	Existe buenas condiciones físicas en su centro de trabajo			
39	Hay una buena relación entre compañeros de trabajo			
40	Te parece tu superior inmediato competente			
41	Está satisfecho con su salario actual			
42	Creer que exista una buena relación entre dirección y trabajadores en la institución			
43	Estas satisfecho con el modo en que la institución que laboras está gestionado			
44	Te parece que tu horario de trabajo es el adecuado			
45	Existe estabilidad en tu puesto de trabajo			
Factores Extrínsecos				
46	Usted siente libertad para elegir su propio método de trabajo			
47	La entidad brinda reconocimiento por cumplir las tareas a desempeñar			
48	Creer que sus responsabilidades se alinean con los objetivos generales y misión de la empresa			
49	Está satisfecho con el nivel de autoridad para tomar decisiones que tiene en su puesto			
50	La entidad donde labora brinda posibilidades de promoción			
51	La atención que se presta a tus sugerencias que haces			
52	Se siente satisfecho con la variedad y complejidad de sus tareas diarias			



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, TUMBES, PERÚ, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			90		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, TUMBES, PERÚ, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, TUMBES, PERÚ, 2022.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					✓
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					✓
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																					


 Lic. Adm. Alex Alvarado Armestar
 Reg. Univ. de Coleg. N° 472
 CLAD - TUMBES

CERTIFICACION

Yo, Mg, **Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta**, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022 presentado por la Bachiller **Kassandra Lisseth Mendoza Yovera**, ha sido asesorada por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, Julio del 2022.



.....
Mg. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta

Asesor del Proyecto de Tesis

Código ORCID: 0000-0002-9894-2180