



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CEPRE UNAP IQUITOS 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: VALENTINA DE FATIMA MONTANI GUEVARA

ASESOR: LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CEPRE UNAP IQUITOS 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: VALENTINA DE FATIMA MONTANI GUEVARA

ASESOR: LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°096-2024-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los tres días del mes de junio de 2024 a las 11:00 a.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CEPRE UNAP IQUITOS 2023", aprobado con Resolución Directoral N°0794-2024-EPG-UNAP, presentado por la egresada VALENTINA DE FATIMA MONTANI GUEVARA, para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0381-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

- | | |
|--|--------------|
| CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr. | (Presidente) |
| Lic.Nit. Rilke Chong Vela, Dr. | (Miembro) |
| Econ. Javier Díaz Zumaeta, Dr. | (Miembro) |

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: ACEPTABLEMENTE

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: APROBADA con calificación BUENA (16)

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 12.30 PM del tres de junio de 2024; con lo cual, se le declara a la sustentante APTA, para recibir Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.
Presidente

Lic.Nit. Rilke Chong Vela, Dr.
Miembro

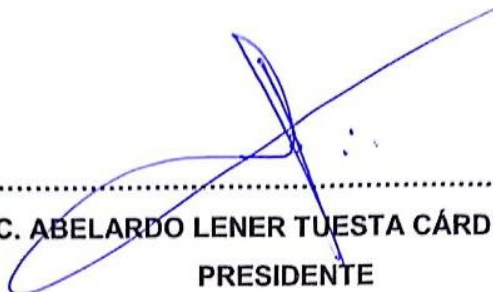
Econ. Javier Díaz Zumaeta, Dr.
Miembro

Lic.Adm. Gilbert Roland Alvarado Arbildo, Dr.
Asesor


Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú rumbo a la acreditación
Calle Los Rosales cuadra 5 s/n. San Juan Bautista. Maynas. Perú
Celular: 953 664 439 - 956 875 744
Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 03 DE JUNIO DEL
2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS –
PERÚ.**



.....
C.P.C. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, DR.
PRESIDENTE



.....
LIC. NIT. RILKE CHONG VELA, DR.
MIEMBRO



.....
ECON. JAVIER DÍAZ ZUMAETA, DR.
MIEMBRO



.....
LIC. ADM. GILBERT ROLANDO ALVARADO ARBILDO, DR.
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG_MAESTRÍA_TESIS_MONTANI GUEV
ARA.pdf**

AUTOR

**VALENTINA DE FATIMA MONTANI GUEV
ARA**

RECuento DE PALABRAS

5326 Words

RECuento DE CARACTERES

29701 Characters

RECuento DE PÁGINAS

29 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

354.4KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 29, 2024 1:56 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 29, 2024 1:56 PM GMT-5

● **22% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 16% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 19% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A mis padres por sus amor e invaluable apoyo, a mi hermano que a pesar de que tengamos diferencias siempre me apoya, a mis ángeles que sé que están orgullosos de mis triunfos y a toda mi familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortaleza para realizar esta tesis, a mi asesor, Dr. Gilbert Roland Alvarado Arbildo por su paciencia y dedicación para guiarme durante el proceso de la investigación y a la Directora del CEPRE UNAP IQUITOS por haberme permitido realizar esta investigación en la institución que ella preside.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Bases teóricas	4
1.3. Definición de términos básicos	6
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	9
2.1. Variables y definiciones operacionales	9
2.2. Formulación de la hipótesis	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Población y muestra	13
3.3. Técnicas e instrumentos	14
3.4. Procedimientos de recolección de datos	14
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	14
3.6. Aspectos éticos	15
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	16
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	24
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	25
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	26
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	27
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Tabla de operacionalización de las variables	
3. Estadística complementaria	
4. Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

		Páginas
Tabla N° 1	Resumen de procesamiento de datos de Clima Organizacional	16
Tabla N° 2	Estadística de confiabilidad de Clima Organizacional	16
Tabla N° 3	Resumen de procesamiento de datos de Satisfacción Laboral	16
Tabla N° 4	Estadística de confiabilidad de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores	17
Tabla N° 5	Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores	17
Tabla N° 6	Correlación entre estructura y satisfacción laboral	17
Tabla N° 7	Correlación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral	18
Tabla N° 8	Correlación entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral	18
Tabla N° 9	Clima organizacional	19
Tabla N° 10	Clima organizacional en su dimensión "Estructura"	20
Tabla N° 11	Clima organizacional en su dimensión "Comportamiento organizacional"	21
Tabla N° 12	Clima organizacional en su dimensión "Relaciones interpersonales"	22
Tabla N° 13	Satisfacción laboral	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas	
Gráfico N° 1	Clima organizacional	19
Gráfico N° 2	Clima organizacional en su dimensión "Estructura"	20
Gráfico N° 3	Clima organizacional en su dimensión "Comportamiento organizacional"	21
Gráfico N° 4	Clima organizacional en su dimensión "Relaciones interpersonales"	22
Gráfico N° 5	Satisfacción laboral	23

RESUMEN

El propósito es examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el contexto del CEPRE UNAP Iquitos en 2023. Se adopta un enfoque descriptivo-correlacional, utilizando la correlación de Pearson como método cuantitativo para validar la hipótesis y recopilar datos a través de encuestas. Los resultados revelan una conexión entre las variables, Apoyada por un coeficiente de correlación de 0.777., Mostrando una correlación positiva media, la validación de la hipótesis se apoya en la significancia bilateral, donde el valor de 0.000 es inferior a 0.05. Asimismo, tiene un coeficiente de correlación positiva de magnitud media, señalando una correlación positiva de magnitud media entre las variables de estudio. Con un valor de p significativo de 0.000, inferior a 0.05, se confirma la existencia de una relación. En cuanto a la dimensión de relaciones interpersonales, se verifica una conexión positiva y significativa con la satisfacción de los trabajadores del CEPRE UNAP 2023. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.755, y el valor de significancia bilateral es de 0.000, siendo menor a 0.05, lo que indica una correlación significativa, incluso a un nivel de significancia del 0.01. Se acepta la hipótesis con estos resultados.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The aim is to examine the relationship between organizational climate and job satisfaction among workers in the context of CEPRE UNAP Iquitos in 2023. A descriptive-correlational approach is adopted, utilizing Pearson correlation as a quantitative method to validate the hypothesis and gather data through surveys. The results reveal a connection between the variables, supported by a Pearson correlation coefficient of 0.777, indicating a medium-strength positive correlation. The confirmation of the hypothesis is substantiated by bilateral significance, where the value of 0.000 is less than 0.05. Additionally, there is a medium-strength positive correlation, indicating a positive correlation of medium magnitude between the study variables. With a significant p-value of 0.000, lower than 0.05, the existence of a relationship is confirmed. Regarding the dimension of interpersonal relationships, a positive and significant connection with job satisfaction among CEPRE UNAP 2023 workers is verified. The Pearson correlation coefficient is 0.755, and the bilateral significance value is 0.000, which is less than 0.05, indicating a significant correlation, even at a significance level of 0.01. The hypothesis is accepted based on these results.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El problema del clima organizacional en el sector de la educación es una cuestión que ha preocupado a numerosas instituciones en lo que refiere al desempeño laboral. Se ha observado que un ambiente de trabajo positivo, donde los docentes y el personal administrativo se sienten valorados y motivados, tiende a favorecer un mejor desempeño laboral y, por ende, un mayor éxito en la enseñanza, el aprendizaje y la atención al cliente. Sin embargo, cuando el clima organizacional es tenso, desmotivador o conflictivo, los trabajadores pueden experimentar un bajo compromiso, estrés y agotamiento, lo que a su vez afecta negativamente la calidad de la educación y atención proporcionada. Este problema puede influir en la satisfacción de los empleados, su retención en la institución y, en última instancia, en los resultados académicos de los estudiantes. Por lo tanto, abordar la relación entre ambos aspectos se ha convertido en una preocupación fundamental en el sector educativo, con el objetivo promover un entorno de trabajo más saludable y productivo para todos los involucrados.

En el año 2022, el propósito fue examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rural. En lo que respecta al enfoque metodológico, se realizó una investigación de carácter descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo. Se utilizó como herramientas de evaluación un cuestionario.

En el año 2021, se exploró la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en un programa social. Se utilizó una metodología de carácter aplicado y no experimental, con un enfoque transversal correlacional.

En el año 2020, se realizó una investigación que examinó ambas el clima organizacional como el grado de satisfacción laboral entre los empleados de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Además, se examinó la

relación existente entre ambas variables. La investigación seleccionó un diseño no experimental con orientación descriptiva y cuantitativa.

En el año 2020, se publicó un artículo con el título "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia". La investigación utilizó un enfoque correlacional y descriptivo en su metodología, Utilizando un diseño de campo no experimental y transversal.

En el año 2018, se llevó a cabo la investigación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en el Establecimiento de Salud Pachacutec – Cajamarca 2018". Se empleó una metodología básica con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, mediante un diseño no experimental y transversal. Un cuestionario fue empleado como herramienta.

Este estudio es de naturaleza correlacional, centrándose en explorar la posible relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el CEPRE UNAP Iquitos 2023. El diseño se clasifica como transversal debido a la recopilación única de datos en un momento temporal específico, sin manipulación de la variable en estudio por parte de la investigadora.

El objetivo principal del estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando un enfoque descriptivo-correlacional y aplicando la correlación de Pearson. Este enfoque cuantitativo implica el uso de métodos estadísticos y la recopilación de datos a través de cuestionarios.

Los hallazgos preliminares indican una conexión significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del CEPRE UNAP Iquitos 2023.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes.

En el año 2022, el propósito fue examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rural. En lo que respecta al enfoque metodológico, se realizó una investigación de carácter descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo, que incluyó a una muestra de 46 profesionales de enfermería. Se utilizaron como herramientas de evaluación un cuestionario. Se identificó una correlación positiva considerable mediante el coeficiente de Pearson (0.9732) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativa (0.017). (Zevallos, 2023).

En el año 2021, se exploró la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en un programa social. Se utilizó una metodología de carácter aplicado y no experimental, con un enfoque transversal correlacional. La muestra estuvo compuesta por 60 participantes, y se empleó un cuestionario como herramienta para la recopilación de datos. Los hallazgos señalaron que el 56.7% de los participantes observaron un nivel elevado de clima organizacional, mientras que el 61.7% experimentó una satisfacción laboral alta. Además, el 65% informó un alto grado de autonomía, el 56.7% expresó una satisfacción elevada en relación con la ejecución de sus tareas laborales, y así sucesivamente para otras dimensiones evaluadas. (Veliz, 2021).

En el año 2020, se realizó una investigación que examinó ambas el clima organizacional como el grado de satisfacción laboral entre los empleados de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Además, se examinó la relación existente entre ambas variables. La investigación seleccionó un diseño no experimental con orientación descriptiva y cuantitativa. La muestra involucró a 1296 empleados, de los cuales se tomó una muestra de 296 para el análisis. Los resultados,

procesados e interpretados a través del software estadístico SPSS, indicaron que el 26.7% de los trabajadores de la ONPE considera que el clima organizacional es desfavorable, mientras que el 48.3% lo percibe como regular y el 25% lo evalúa como bueno. En cuanto a la satisfacción laboral, el 28% de los participantes indicó una percepción baja, el 49% la categorizó como media, y el 23% la calificó como alta. Al examinar la tabla cruzada, se llegó a la conclusión de que, en situaciones de un clima organizacional desfavorable, la satisfacción laboral tiende a ser baja (19.3%), mientras que, en casos de un clima organizacional positivo, la satisfacción laboral tiende a ser alta (16.9%). (Bardales, 2020)

En el año 2020, se publicó un artículo con el título "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia". La investigación utilizó un enfoque correlacional y descriptivo en su metodología, Utilizando un diseño de campo no experimental y transversal, la investigación abordó una población de 50 empleados. Los hallazgos revelaron una conexión positiva y significativa de magnitud considerable entre las variables, respaldada por un coeficiente de correlación de 0.899 respalda esta afirmación. (Espinoza & Fabian, 2022)

En el año 2018, se llevó a cabo la investigación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en el Establecimiento de Salud Pachacutec – Cajamarca 2018". Se empleó una metodología básica con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, mediante un diseño no experimental y transversal. Un cuestionario fue empleado como herramienta, con un índice de confiabilidad de 0,831. La población total comprendió a 40 colaboradores, y la encuesta se realizó a través de un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de recopilación de información mediante comunicación verbal o escrita. Los hallazgos indican una correlación positiva de magnitud moderada, con un nivel de significancia inferior a 0.05. Esto sugiere la presencia de una conexión entre las variables. (Chiquilin & Soto, 2018).

1.2. Bases Teóricas.

Clima organizacional

Hace referencia a las características permanentes de características permanentes de un entorno laboral particular, las cuales son percibidas, experimentadas o vividas por los individuos que integran la organización, y que afectan su conducta. (Pintado, 2011).

Hace alusión a las interpretaciones colectivas que los miembros de una organización comparten en relación con la labor, el contexto físico donde se desarrolla (Rodríguez , Retamal, Lizana, & Cornejo , 2011).

Dimensiones del clima organizacional

Dimensión: Estructura

Es la forma en que la organización está dispuesta, delimitada y estructurada en una jerarquía con el propósito de alcanzar sus objetivos y metas. El tamaño de la organización influye en el confort del trabajador para llevar a cabo sus actividades. La selección adecuada de individuos para formar parte de la estructura jerárquica es crucial, ya que contribuirá a la consecución eficiente de los objetivos (Hernandez, 2011).

Dimensión: Comportamiento organizacional

Hace alusión al análisis de cómo las personas interactúan dentro de los grupos y organizaciones. Involucra examinar el impacto que individuos tienen en el comportamiento dentro de una organización, con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia organizacional. (Robbins S. , 2017).

Dimensión: Relaciones Interpersonales

Se refieren a las conexiones, interacciones y vínculos que se establecen entre individuos dentro de una organización. Estas relaciones son fundamentales para la dinámica laboral, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la construcción de un ambiente laboral positivo (Hernandez, 2011).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se ha vuelto un tema cada vez más relevante e interesante en el entorno organizacional, y está estrechamente vinculada

a las condiciones de trabajo del empleado y al clima organizacional (Arbaiza, 2010).

Es el bienestar y satisfacción que un trabajador experimenta en relación con su empleo y el entorno laboral. Esta percepción puede estar influenciada por diversos factores, como la naturaleza del trabajo, las relaciones con los colegas y superiores, las oportunidades de desarrollo, la compensación y otros aspectos relacionados con el empleo (Robbins & Judge, 2019).

Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión: Trabajo actual.

Zona o espacio específico designado con el propósito de llevar a cabo las labores asignadas, la posición laboral actual. Se vincula con la apreciación de la autonomía, la identificación, la retroalimentación recibida y la relevancia del rol que cumple (Chiavenato, 2009).

Dimensión: Trabajo en general.

Tarea ocupacional que demanda la aplicación completa de los conocimientos poseídos por los empleados, implicando la interacción con todos los colaboradores de la organización. Esto se realiza considerando aspectos tanto de la estructura general como de la organización específica del trabajo. (Chiavenato, 2009).

Dimensión: Interacción con el jefe inmediato.

Es la relación entre empleados, supervisores, jefes inmediatos, que involucra prácticas de corrección amigable, destrezas en la comunicación interpersonal entre el jefe y el trabajador, gestión de conflictos, así como el seguimiento y apoyo continuo (Chiavenato, 2009).

Dimensión: Oportunidades de progreso.

Las posibilidades de avance tanto a nivel personal como profesional en la empresa están relacionadas con la ambición de superación del

empleado, la posibilidad de acceder a roles más elevados, la motivación para buscar ascensos y el interés en la formación y capacitación continua (Chiavenato, 2009).

Dimensión: Remuneraciones e incentivos.

Los salarios y estímulos constituyen elementos de la motivación externa que cada empleado posee y anticipa recibir como contraprestación por las labores realizadas (Chiavenato, 2009).

Dimensión: Interrelación con sus compañeros de trabajo.

La interacción entre los trabajadores, ya sea entre compañeros de trabajo o entre trabajadores y supervisores, es una parte integral de la convivencia laboral y las responsabilidades que llevan a cabo. Esta interrelación puede darse entre individuos que pertenecen a la misma área de trabajo o a áreas diferentes (Chiavenato, 2009).

Dimensión: Ambiente de trabajo.

El entorno laboral hace referencia a la manera en que se lleva a cabo el trabajo en la organización, ya sea mediante el trabajo en equipo o de manera individual, y abarca la percepción de identidad y pertenencia de los trabajadores con la empresa, así como los sistemas internos de comunicación (Chiavenato, 2009)

1.3. Definición de términos básicos.

1. Clima laboral: Hace alusión al ambiente psicológico y emocional experimentado en el entorno laboral. Este se origina a partir de las percepciones, actitudes y relaciones entre los empleados, así como con los líderes y la organización en su totalidad. El clima laboral tiene la capacidad de afectar el bienestar. (Hidalgo, 2012)

2. Clima organizacional: Hace referencia al entorno social y psicológico que caracteriza a una organización, siendo una amalgama de valores, actitudes, creencias y comportamientos compartidos por sus miembros. Ejerce influencia en la cultura empresarial, la satisfacción

de los empleados, el compromiso, la motivación y el rendimiento global de la organización. (Chiavenato, 2009)

- 3. Confianza:** Es la convicción en torno al comportamiento recíproco de otra persona, donde se anticipa que esa persona llevará a cabo algo en favor del otro, de manera igual o similar a lo que ha sido realizado por este último (Vives, 2015).
- 4. Cultura:** Es la compilación de prácticas y formas de vida internalizadas socialmente por los individuos de una sociedad. Esto abarca sus patrones establecidos y recurrentes de pensamiento, emoción y acción, es decir, su comportamiento (Harris, 2001).
- 5. Desempeño laboral:** Es el grado de desempeño que un trabajador alcanza al lograr metas específicas dentro de la organización durante un periodo de tiempo establecido (Navarro, 2014).
- 6. Expectativa:** Se trata de las creencias ampliamente compartidas acerca de un objeto social, incorporando el elemento del deseo en su definición conceptual (Escoriza, 1985).
- 7. Laboral:** Hace referencia a todo lo vinculado con el empleo, trabajo o actividad laboral de un individuo, abarcando elementos como las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, los derechos y responsabilidades de los trabajadores, la normativa laboral y todo lo relacionado con el ámbito ocupacional. (Toyama, 2019)
- 8. Organización.** Una organización es una entidad formada por individuos y grupos que desempeñan funciones específicas dentro de un marco formal. Este marco implica seguir normas y acuerdos sobre la realización de tareas, estableciendo quién, cómo y con quién se llevarán a cabo. La estructura formal proporciona continuidad a las actividades diarias y estabilidad a la organización (Etkin, 2000).
- 9. Remuneración.** Es la compensación que una persona obtiene como contrapartida por llevar a cabo las responsabilidades asignadas por la organización (Chiavenato, 2009).

- 10. Satisfacción:** Se alude al sentimiento de alegría, plenitud o realización que experimenta una persona cuando sus necesidades, deseos o expectativas son satisfechos. Este concepto puede extenderse a diversas áreas de la vida, como la satisfacción personal, laboral o del cliente, entre otras. (Seligman, 2002)
- 11. Satisfacción laboral:** Se habla del nivel de felicidad, satisfacción o gratificación que siente un empleado en relación con su trabajo. Este está vinculado a la percepción del individuo sobre diferentes aspectos laborales, como el entorno de trabajo, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento, la compensación y el equilibrio entre la vida laboral y personal (Peirò, 2002).
- 12. Trabajo.** Es una construcción social cuyo significado se transmite de generación en generación, influyendo en los patrones de comportamiento en la vida del hombre. Perpetúa a través de procesos de socialización y despliega su importancia en diversas etapas del ciclo vital individual (Marin , Marrau , & Lúquez, 2002)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y definiciones operacionales.

Variables

Variable 1

X1. Clima Organizacional.

Variable 2

X2. Satisfacción Laboral.

Definiciones conceptuales

Clima Organizacional

Se trata de las características, atributos o propiedades que son relativamente constantes en un entorno laboral particular (Parra, y otros, 2018).

Satisfacción Laboral

Es una respuesta emocional del trabajador que surge como producto resultante de la interacción dinámica entre dos conjuntos de factores: las necesidades del empleado y las particularidades del trabajo. (Gamboa, 2010).

Definiciones Operacionales

Clima Organizacional

La configuración del clima organizacional otorga a los colaboradores una autonomía individual que les permite tomar decisiones propias. Cada empleado se posiciona en función del nivel jerárquico de su puesto, y, en consecuencia, su rendimiento debe recibir reconocimiento y estímulo tanto de los superiores como de la municipalidad.

Satisfacción Laboral

Es el estado emocional que experimenta una persona en su entorno de trabajo. En términos operativos, abarca diversos aspectos, incluyendo la satisfacción general con el trabajo, el entorno físico laboral, la realización de las labores, las posibilidades de crecimiento, la interacción con el supervisor y el grado de contenido con la compensación económica.

Dimensiones

Clima Organizacional

- Estructura
- Comportamiento Organizacional
- Relaciones Interpersonales

Satisfacción Laboral

- Trabajo Actual
- Trabajo en General
- Interacción con el Jefe Inmediato
- Oportunidades de Progreso
- Remuneraciones e Incentivos
- Interrelación con los compañeros de Trabajo
- Ambiente de Trabajo

Indicadores

Clima Organizacional

- Tamaño
- Estilo de Dirección
- Estructura Laboral
- Productividad
- Tensiones y Estrés
- Aptitudes y Actitudes
- Ausentismo
- Motivaciones
- Expectativas
- Comunicación
- Compañerismo
- Conflicto Interpersonales o Interdepartamentales

Satisfacción Laboral

- Puesto de Trabajo
- Desarrollo de Habilidades

- Condiciones de Trabajo
- Desempeño en el Puesto
- Oportunidad de Aprender
- Capacitación Permanente
- Sueldos
- Ayuda mutua en las Tareas
- Trato Personal
- Libertad de Opinión
- Orgullo

Ítems

Clima Organizacional

- | | |
|---------------------------------|---|
| • Estructura | 1,2,3,4,5,6,7,8 y 9 |
| • Comportamiento Organizacional | 10,11,12,13,14,15,16,
17,18,19,20,21,22,23,
24,25,26 y 27 |
| • Relaciones Interpersonales | 28,29,30,31,32,33,34,
35, y 36 |

Satisfacción Laboral

- | | |
|---|----------------|
| • Trabajo Actual | 1,2,3 y 4 |
| • Trabajo en General | 5,6 y 7 |
| • Interacción con el Jefe Inmediato | 8,9,10,11 y 12 |
| • Oportunidades de Progreso | 13 y 14 |
| • Remuneraciones e Incentivos | 15 y 16 |
| • Interrelación con los compañeros de Trabajo | 17 y 18 |
| • Ambiente de Trabajo | 19,20,21 y 22 |

Instrumento

Cuestionario

2.2. Formulación de la hipótesis

Hipótesis principal.

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.

Hipótesis específicas.

Hi1: Existe relación significativa entre la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.

Hi2: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.

Hi3: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

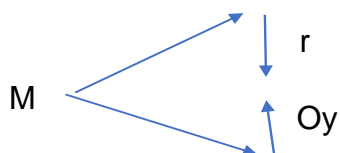
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Se trata de un enfoque Descriptivo-correlacional, y se empleará la correlación de Pearson. Según lo expuesto, esta investigación se realizará empleando un método cuantitativo, utilizando técnicas estadísticas para comprobar la hipótesis planteada y recopilar información mediante encuestas.

Diseño de investigación

La estructura de la investigación tomará una forma correlacional, ya que busca explorar la posible conexión entre las dos variables analizadas. Debido a la aplicación única de la variable, se clasifica como un diseño transversal. La variable no estará sujeta a manipulación por parte de la investigadora; en lugar de eso, se recopilará la información para su posterior análisis. El enfoque transversal se selecciona porque los datos se recopilarán en un único y específico momento temporal.



Donde:

M = Es la muestra

Ox , Oy, las observaciones en la variables "X" "Y" r = La posible relación entre ambas variables.

3.2. Población y muestra

Población de estudio

La muestra para esta investigación estará conformada por 53 empleados que actualmente desempeñan sus labores en el CEPRE UNAP Iquitos.

Muestra de estudio

La muestra para este estudio incluirá a la totalidad de la población de interés, es decir, a los 53 trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos.

Tipo de muestreo y procedimiento de selección de muestra

Se empleará un muestreo censal, ya que abarcará la totalidad de la población.

3.3. Técnicas e instrumentos

La metodología empleada en este estudio consistirá en la aplicación de encuestas, donde se formularán preguntas basadas en cada uno de los indicadores identificados para las variables de investigación. Se utilizará un cuestionario como instrumento, diseñado de manera que los participantes tengan cinco opciones de respuesta para cada pregunta (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre). Los datos recopilados serán analizados mediante el coeficiente de confiabilidad.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se llevaron a cabo los siguientes métodos para recopilar los datos:

- a. Se elaboró la herramienta para recopilar la información conforme al tipo de investigación.
- b. El instrumento de recolección de datos fue sometido a evaluación por parte de expertos, quienes confirmaron su validez y confiabilidad. Además, se llevó a cabo una prueba piloto con los participantes de la investigación.
- c. Se procedió a recopilar los datos correspondientes a la muestra de estudio.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la investigación.

La evaluación de los datos se llevará a cabo en varias etapas. En primer lugar, se crearán tablas y gráficos en el programa Microsoft Excel para cada dimensión de las variables, describiendo su comportamiento. En segundo lugar, se llevará a cabo un análisis estadístico de correlación utilizando el programa SPSS, empleando el coeficiente de Pearson para alcanzar este objetivo.

3.6. Aspectos éticos.

La persona encargada de la investigación asegurará la confidencialidad de los participantes, sin revelar información alguna sobre ellos. Se cumplirá de manera estricta con las normativas de grados y títulos establecidas por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Los resultados obtenidos a través de las encuestas no serán manipulados en ninguna circunstancia, garantizando así que reflejen fielmente la realidad. Todas las opiniones y puntos de vista de los encuestados serán respetados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los valores obtenidos en este estudio son los siguientes:

Tabla N° 1: Resumen de procesamiento de datos de Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Aprobado	53	100,0
Total	53	100,0

En la tabla N° 1 indica que de los 53 casos analizados para la variable 1, se consideran válidos los 53 casos, sin haber excluido ninguno.

Tabla N° 2: Estadística de confiabilidad de Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	Elementos
,959	36

Revela que la confiabilidad, evaluado mediante Alfa de Cronbach, alcanza un valor de 0,959. Según el criterio establecido para el coeficiente de confiabilidad, los casos analizados en la variable 1 (Clima Organizacional) demuestran un nivel extremadamente alto de confiabilidad.

Tabla N° 3: Resumen de procesamiento de datos de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Aprobado	53	100,0
Total	53	100,0

La Tabla N° 3 indica que los 53 casos analizados para la variable 2 son todos válidos, sin que se haya excluido ningún caso.

Tabla N° 4: Estadística de confiabilidad de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

Se indica que la confiabilidad, medido a través del Alfa de Cronbach, alcanza un valor de 0,939 para la variable 2 (Satisfacción Laboral) de los casos procesados, lo cual indica un nivel muy alto de confianza según los estándares establecidos.

Tabla N° 5: Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores

		V1: Clima Organizacional
V2: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,810**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

En la Tabla N° 5, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,810, lo que denota una fuerte correlación positiva. El valor de significancia bilateral es de 0,000. Sin embargo, debido a que el valor p calculado es inferior a 0.05, se procederá a aceptar la hipótesis alternativa (Ha). De este modo, se ratifica la validez de la hipótesis que sugiere la presencia de una relación significativa entre las dos variables investigadas.

Tabla N° 6: Correlación entre estructura y satisfaccion laboral

		V2: Satisfacción Laboral
D1: Estructura	Correlación de Pearson	,777**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

En la Tabla N° 6 se exhibe un coeficiente de correlación 0,777*, lo que sugiere una conexión significativa y sólida. El valor de sig. es de 0,000, respaldando así la validez de la hipótesis propuesta.

Tabla N° 7: Correlación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral

		V2: Satisfacción laboral
D2: Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	,820**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

Se evidencia una conexión robusta con un coeficiente de correlación igual a 0,820, lo que sugiere una relación positiva y significativa. Debido a que el valor de sig. es menor a 0.05, se confirma la aceptación de la hipótesis formulada.

Tabla N° 8: Correlación entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

		V2: Satisfacción laboral
D3: Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,755**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

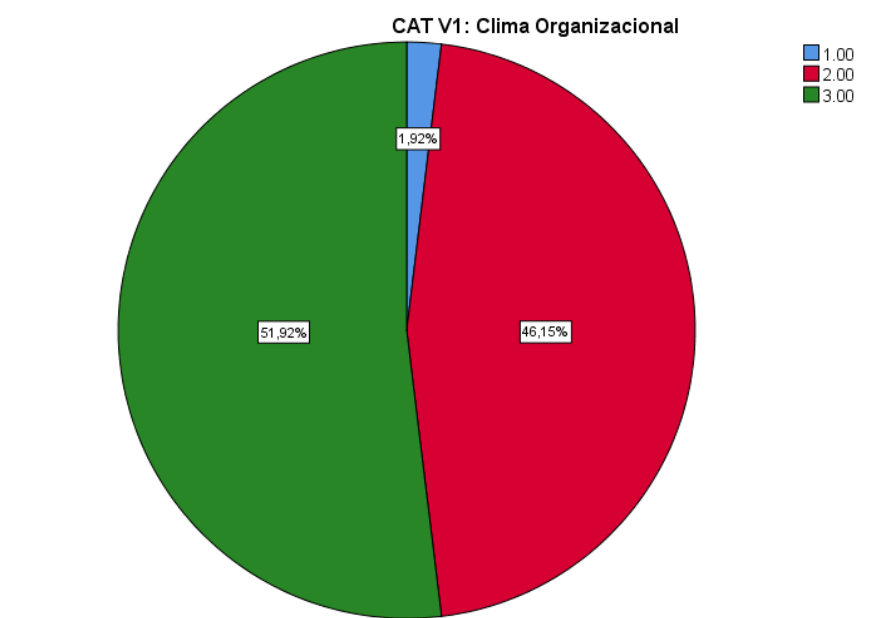
Muestra un coeficiente de correlación igual a 0,755, lo que denota una correlación positiva. La confirmación de la hipótesis se respalda con un valor de sig. Por debajo de 0.05, reafirmando así la aceptación de la hipótesis formulada.

Tabla N° 9: Clima Organizacional

CAT V1: Calidad organizacional

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	24	45,3
	Bajo	27	50,9
	Total	53	100,0

Gráfico N° 1: Clima organizacional



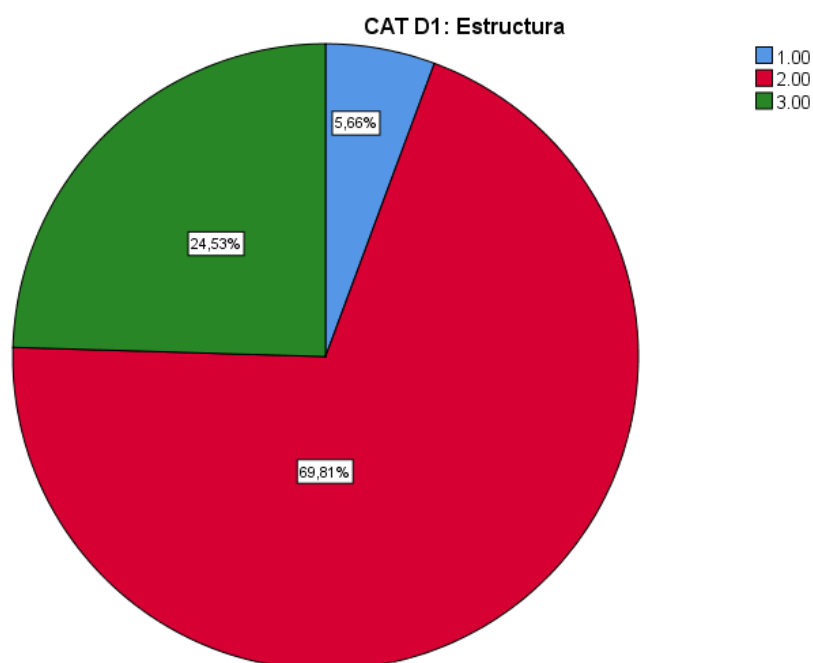
Según el promedio de respuestas de los participantes sobre el clima organizacional, un 1,9%, equivalente a una persona, opina que el clima organizacional en el CEPRE UNAP es bajo. Además, el 45,3%, representado por 24 personas, lo percibe en el rango medio, mientras que el 50,9%, correspondiente a 27 personas, lo clasifica en la categoría de alto.

Tabla N° 10: Clima organizacional en su dimensión "Estructura"

CAT D1: Estructura

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	3	5,7
	Medio	37	69,8
	Alto	12	24,5
	Total	53	100,0

Gráfico N° 2: Clima organizacional en su dimensión "Estructura"



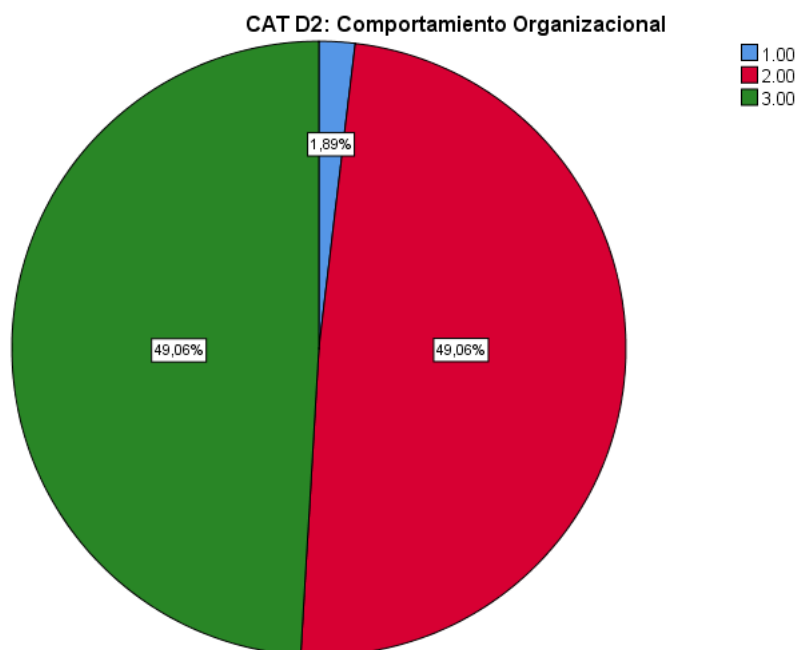
Según el promedio de respuestas de los participantes acerca de la variable 1, el 5,7%, equivalente a tres personas, opina que el clima organizacional en el CEPRE UNAP es bajo. Además, el 69,8%, compuesto por 37 personas, lo percibe en el rango medio, mientras que el 24,5%, correspondiente a 13 personas, lo clasifica en la categoría de alto.

Tabla N° 11: Clima organizacional en su dimensión "Comportamiento organizacional"

CAT D2: Comportamiento organizacional

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	26	49,1
	Alto	26	49,1
	Total	53	100,0

Gráfico N° 3: Clima organizacional en su dimensión "Comportamiento organizacional"



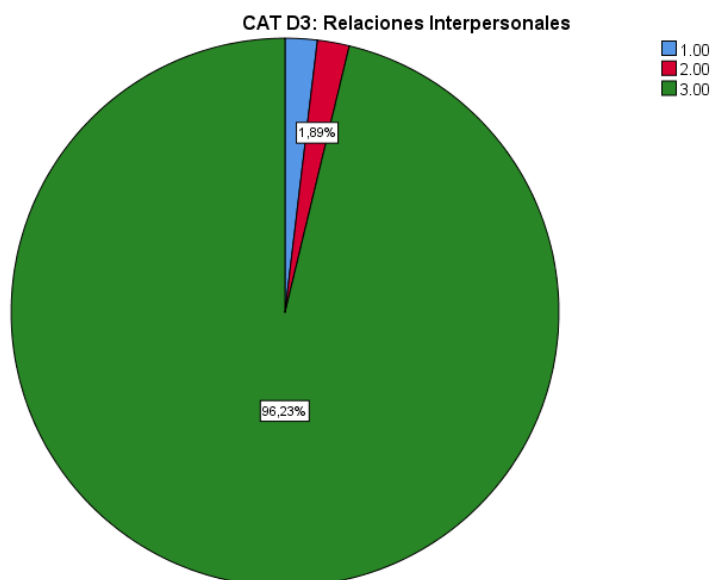
En la Tabla N° 11 y Gráfico N° 3, se observa que, al considerar el promedio de las respuestas de los encuestados en relación con la variable 1, el 1,9%, equivalente a una persona, percibe que el clima organizacional en el CEPRE UNAP es de nivel bajo. Asimismo, el 49,1%, conformado por 26 individuos, percibe que se encuentra en el nivel medio, al tiempo que otro 49,1%, lo clasifica en la categoría de alto.

Tabla N° 12: Clima organizacional en su dimensión "Relaciones interpersonales"

CAT D3: Relaciones interpersonales

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	1	1,9
	Alto	51	96,2
	Total	53	100,0

Gráfico N° 4: Clima organizacional en su dimensión Relaciones interpersonales.

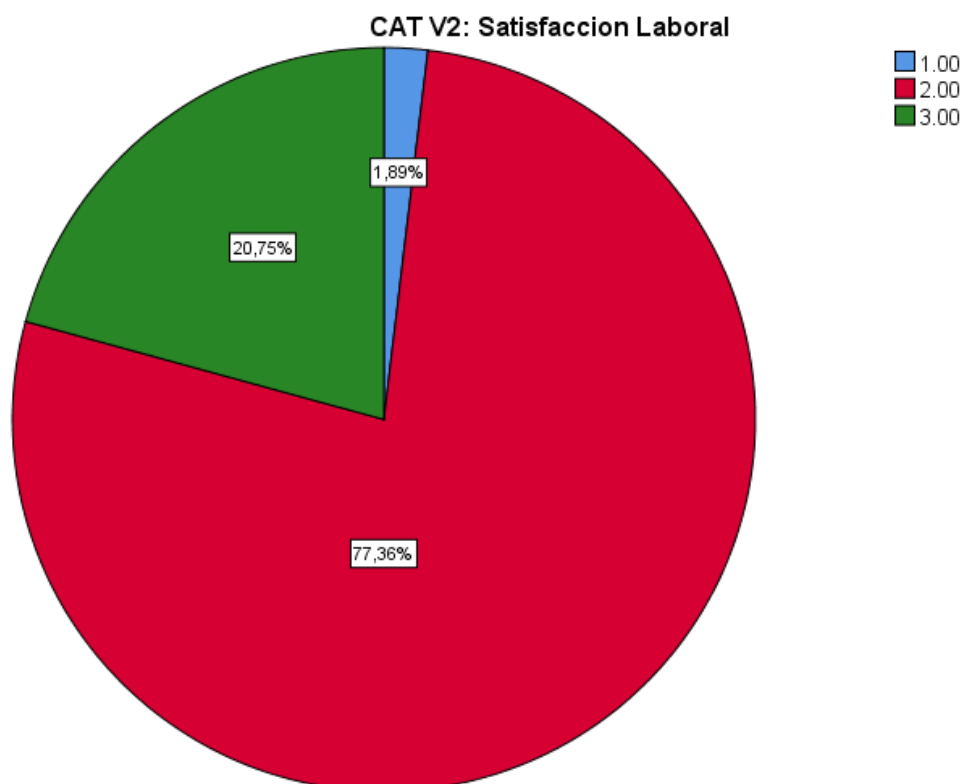


Según el promedio de las respuestas de los participantes en relación con la variable 1, el 1,9%, equivalente a una persona, observa que el clima organizacional en el CEPRE UNAP se encuentra en un nivel bajo. De manera análoga, otro 1,9%, correspondiente a una persona, sostiene que se sitúa en el rango medio, mientras que el 96,2%, lo coloca en la categoría de alto.

Tabla N° 13: Satisfacción laboral

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	41	77,4
	Alto	11	20,8
	Total	53	100,0

Gráfico N° 5: Satisfacción laboral



Basándonos en el promedio de las respuestas de los encuestados con respecto a la variable 2, el 1,9%, equivalente a una persona, opina que la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP es "baja". Además, el 77,4%, compuesto por 41 personas, sostiene que se ubica en el rango "medio", mientras que el 20,8%, lo clasifica en el rango "alto".

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según los resultados obtenidos en este estudio, se verificó la presencia de una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP IQUITOS 2023.

La estadística inferencial muestra un coeficiente de correlación de Pearson de 0,810 entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP 2023, indicando una correlación positiva significativa. Se confirma la aceptación de la hipótesis propuesta, lo que respalda la afirmación de que la hipótesis ha sido validada. Este hallazgo indica la existencia de una conexión directa entre las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los empleados del CEPRE UNAP IQUITOS en 2023.

En cuanto a (Zevallos, 2023) el enfoque de este estudio fue descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo. La muestra consistió en 46 profesionales de enfermería, se concluye que existe una correlación positiva significativa de 0.9732, según el coeficiente de Pearson, con una significancia de 0.017. Esto señala que existe una conexión significativa. La correlación positiva sugiere que existe una relación directa entre un clima organizacional más positivo y una mayor satisfacción laboral. Este resultado difiere de las conclusiones obtenidas en investigaciones anteriores.

Para (Veliz, 2021) la conclusión extraída sugiere que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables, respaldada por un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.556. Es importante destacar que nuestros hallazgos difieren de los resultados obtenidos en este estudio.

Por otra parte (Espinoza & Fabian, 2022) Los resultados indican una conexión positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre las variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,899. Esto implica que la mejora del clima organizacional a través de las acciones de los directivos podría conducir a una mejora en la satisfacción laboral. No obstante, es esencial señalar que nuestros hallazgos difieren de los resultados encontrados en la investigación mencionada.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La presente propuesta tiene como objetivo implementar medidas concretas para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP 2023.

Reconociendo la importancia de un entorno laboral positivo para el rendimiento y bienestar del personal, estas acciones están diseñadas para promover la colaboración, el desarrollo profesional y el sentido de pertenencia.

Dentro de ellas se debe hacer:

1. Evaluación del Clima Organizacional: Realizar una evaluación exhaustiva del clima organizacional mediante encuestas anónimas y entrevistas. Identificar áreas de fortaleza y debilidad para diseñar intervenciones específicas.
2. Comunicación transparente: Establecer canales de comunicación efectivos, como reuniones regulares y plataformas digitales, para compartir información clave y fomentar la participación activa de los trabajadores en decisiones relevantes.
3. Desarrollo profesional: Implementar programas de desarrollo profesional que incluyan capacitaciones, talleres y mentorías para fomentar el crecimiento y la actualización constante de habilidades.
4. Reconocimiento y premios: Establecer un sistema estructurado de reconocimiento que celebre los éxitos tanto a nivel individual como de equipo. Introducir recompensas tangibles e intangibles para destacar la contribución significativa al éxito institucional.
5. Participación en el liderazgo: Promover un enfoque de liderazgo participativo que incluya a los empleados en el proceso de toma de decisiones, reconociendo sus ideas y contribuciones. Establecer un sistema para recopilar y considerar sugerencias.
6. Actividades de integración: Organizar actividades regulares de integración, como eventos sociales, actividades recreativas y programas de voluntariado, para fortalecer las relaciones interpersonales y construir un sentido de comunidad.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Después de examinar los resultados, se identificó una correlación positiva y significativa, con un nivel de significancia del 0.01, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP IQUITOS 2023 utilizando el $R = 0.810$ y un sig. bilateral de 0.000, siendo menor que 0.05 según la regla de decisión, en una muestra de 53 personas. En consecuencia, se evidencia una conexión significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. del CEPRE UNAP IQUITOS 2023, sugiriendo la necesidad de continuar mejorando ambas variables de estudio.

Las conclusiones respecto a las hipótesis específicas son:

1. Se muestra una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del CEPRE UNAP en 2023. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.000, siendo menor a 0.05, lo que respalda la aceptación de la hipótesis planteada.
2. Se confirma la existencia de una relación entre el comportamiento organizacional y la variable 2.
3. Se confirma la existencia de una conexión positiva y significativa entre la dimensión de relaciones interpersonales y la satisfacción de los empleados del CEPRE UNAP en 2023.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a la directora del CEPRE UNAP IQUITOS lo siguiente:

1. Hacer una evaluación continua a todos sus trabajadores a través de encuestas anónimas, tener comunicación abierta, saber reconocer y recompensar a sus trabajadores con algún incentivo por los logros obtenidos y el buen desempeño que ellos mismos hacen día a día, se debe de fomentar un trabajo en equipo y hacer seguimiento de a todos los trabajadores para así saber las falencias que ellos mismos tienen.
2. Como segunda recomendación, se debe de tener un amplio local propio donde solo estén el CEPRE UNAP IQUITOS, ya que las aulas y las oficinas son pequeñas y esto puede que los trabajadores no den el 100% de sus trabajos que se les encomienda.
3. La directora debe de tener una comunicación abierta y fluida con todos sus trabajadores para que cuando haya algún conflicto ayude a solucionarlo mejor.
4. Se tiene que motivar y reconocer todos los esfuerzos que se realizan dentro de la institución, ya que esto motiva más a sus trabajadores.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Bardales, M. (2020). "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú - 2020*". Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12805/2023>
- Brunet, L. (2011). *El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiquilin, L., & Soto, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018, para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26172>
- Escoriza. (1985). *Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario*. España: Revista de Psicología y Educación, 2015. Obtenido de <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/115.pdf>
- Espinoza, L., & Fabian, C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022*. Junin. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12075/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Fabian_2022.pdf
- Etkin, J. (2000). *Política, Gobierno y Gerencia de Las Organizaciones*. Buenos Aires: Prentice Hall, 2000. Pearsons Education S.A., 2000. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/459255481/Etkin-J-2000-Politica-gobierno-y-gerencia-de-las-organizaciones-Cap-1-pdf#>
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes*. Revista Psicología Científica.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México: CENGAGE Learning.
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>
- Harris, M. (2001). *Introducción a la Antropología General*. España: Alianza. Obtenido de <http://vivetupatrimonio.com/que-es-la-cultura-17-definiciones-desde-la-antropologia/#:~:text=Marvin%20Harris%201927%2D2001&text=Ofrece%20otra%20definici%C3%B3n%3A,es%20decir%2C%20su%20conducta>).
- Herbozo, L., & Flórez, P. (2022). *Tesis: Relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente de las empresas prestadoras de servicios de hardware y software en Lima, año 2020*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10541/herbozo_cle-fl%c3%b3rez_chpi.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernandez, G. (2011). *Relaciones Interpersonales en el Trabajo: Claves para su Gestión*. España: Piramide.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, G., & Merlin, Y. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017, tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas*. Huaura. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3315293>
- Hidalgo, B. (2012). *Clima Laboral: Claves para su diagnóstico y gestión*. España: ESIC Editorial.
- Marin , L., Marrau , C., & Lúquez, S. (2002). *LA CONCEPCIÓN ACERCA DEL TRABAJO EN LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS DE LA ARGENTINA ACTUAL*. Argentina: ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29210107.pdf>
- Martin , D. (2021). *Tesis: La calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la Clínica Primavera en la ciudad de Trujillo en el año 2021*. Universidad Privada del Norte , Trujillo . Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28957/Martin%20Navarro%2c%20Daniel.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14220#:~:text=El%20objetivo%20general%20de%20la,con%20alcance%20descriptivo%20y%20correlacional>.
- Navarro, M. (2014). *“El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.”*. Ambato - Ecuador: Marketing y Gestion de Negocios. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8410/1/205%20MK T.pdf>
- Parra, M., Duran, S., Marceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., . . . Ramirez, J. (2018). *Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla*. Colombia: Revista.
- Peirò, J. (2002). *Satisfacción Laboral: Teorías y Modelos*. España: Piramide.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: gerencia y liderazgo: gerencia y liderazgo conductivo del talento humano*. . Lima: Negocios Arco Iris.
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, tesis para la obtención del Título Profesional en Administración de Empresas*. Apurimac. Obtenido de

- https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rengifo, R., & Alván, D. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Apoyo Iquitos, durante el año 2016, tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública*. Iquitos. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5959>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. Estados Unidos: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Comportamiento Organizacional* (18va edición ed.). New Jersey: Pearson.
- Rodriguez , A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo , F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Chile: Salud & Sociedad.
- Seligman, M. (2002). *Satisfacción: La ciencia del bienestar*. Estados Unidos: Ediciones B.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública*. Juanjui. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>
- Toyama, J. (2019). *Derecho Laboral*. Peru: Gaceta Juridica.
- Urresti, M., & Flores, I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2017, tesis para obtener el Grado en Maestría en Gestión Pública*. Maynas. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6076>
- Veliz, G. (2021). *"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de un programa Social, Huancayo - 2021"*. Huancayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102851>
- Vives. (2015). *APROXIMACIONES A LA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CONFIANZA*. Colombia: ISBN. Obtenido de <file:///C:/Users/MONTANI/Downloads/1331-1432-1-PB.pdf>
- Zans, J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN, Tesis para el grado de Maestría*. Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
- Zevallos, S. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de centro quirúrgico de un hospital nivel III Lima 2023*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8391>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.

Título de la Investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y Procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP IQUITOS 2023</p>	<p><u>Problema General.</u> - ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023?</p> <p><u>Específicos:</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023?</p>	<p><u>General.</u> - Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p> <p><u>Específicos:</u></p> <p>Describir la relación entre la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p>	<p><u>General.</u> - Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p> <p><u>Específicas:</u></p> <p>Hi1: Existe relación significativa entre la estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p> <p>Hi3: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos 2023.</p>	<p>El tipo de investigación será cuantitativo</p> <p>Nivel descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño no experimental.</p>	<p><u>Población:</u></p> <p>Estará conformada por 56 trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos.</p> <p><u>Muestra:</u></p> <p>Será el total de la población de estudio igual a 56 trabajadores del CEPRE UNAP Iquitos.</p>	<p><u>Instrumento:</u></p> <p>Será el cuestionario.</p> <p><u>Técnica:</u></p> <p>Será la encuesta, ya que se elaboraron preguntas a partir de cada uno de los indicadores identificados para las variables de estudio.</p>

Anexo N° 2. Tabla de operacionalización de las variables.

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
Clima organizacional	Se trata de las características, atributos o propiedades que son relativamente constantes en un entorno laboral particular (Parra, y otros, 2018).	La configuración del clima organizacional otorga a los colaboradores una autonomía individual que les permite tomar decisiones propias. Cada empleado se posiciona en función del nivel jerárquico de su puesto, y en consecuencia, su rendimiento debe recibir reconocimiento y estímulo tanto de los superiores como de la municipalidad.	Tamaño	1 - 3	Cuestionario
			Estilo de dirección	4 - 6	
			Estructura laboral	7 - 9	
			Productividad	10 - 12	
			Tensiones y estrés	13 - 15	
			Aptitudes y actitudes	16 - 18	
			Ausentismo	19 - 21	
			Motivaciones	22 - 24	
			Expectativas	25 - 27	
			Comunicación	28 - 30	
			Compañerismo	31 - 33	
			Conflicto interpersonales o interdepartamentales	34 - 36	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
Satisfacción laboral	Es una respuesta emocional del trabajador que surge como producto resultante de la interacción dinámica entre dos conjuntos de factores: las necesidades del empleado y las particularidades del trabajo. (Gamboa, 2010).	Es el estado emocional que experimenta una persona en su entorno de trabajo. En términos operativos, abarca diversos aspectos, incluyendo la satisfacción general con el trabajo, el entorno físico laboral, la realización de las labores, las posibilidades de crecimiento, la interacción con el supervisor y el grado de contento con la compensación económica.	Puesto de trabajo	1 - 2	Cuestionario
			Desarrollo de habilidades	3 - 4	
			Condiciones de trabajo	5	
			Desempeño en el puesto	6 - 7	
			Oportunidad de aprender	8 - 12	
			Capacitación permanente	13 - 14	
			Sueldos	15 - 16	
			Ayuda mutua en las tareas	17 - 18	
			Trato personal	19 - 20	
			Libertad de opinión	21	
Orgullo	22				

Anexo N° 3. Estadística complementaria

Variable 1: Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	53	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	53	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	36

Variable 2: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	53	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	53	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

Anexo N° 4. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre clima organizacional

Encuesta dirigida a los trabajadores del CEPRE UNAP, Iquitos

Le agradezco responder a esta breve encuesta que tiene como única finalidad recopilar información que permita el análisis del control interno. Por esta razón le agradecería su tiempo invertido en llenarla. A su vez es preciso aclarar que el presente instrumento es totalmente anónimo.

Las preguntas están valoradas del 1 al 5

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
ITEMS	Dimensión: Estructura					
N°	Tamaño	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
N°	Estilo de Dirección	1	2	3	4	5
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
N°	Estilo de Dirección	1	2	3	4	5
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto de estudio					
Dimensión: Comportamiento organizacional						
N°	Productividad	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					

12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
N°	Tensiones y estrés	1	2	3	4	5
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
N°	Aptitudes y actitudes	1	2	3	4	5
16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
N°	Ausentismo	1	2	3	4	5
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					
20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					
21	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.					
N°	Motivaciones	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
N°	Expectativas	1	2	3	4	5
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede, objeto de estudio.					
26	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede son efectivos.					
Dimensión: Relaciones interpersonales						
N°	Comunicación	1	2	3	4	5
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					

30	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					
N°	Compañerismo	1	2	3	4	5
31	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
32	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores de la oficina.					
N°	Conflicto interpersonales o interdepartamentales	1	2	3	4	5
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas y departamentos de la institución son evitados por los jefes de áreas.					
35	Existe cooperación y apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto de investigación.					
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					

Fuente: Adaptación a la teoría de Pernía y Carrera (2014). "Desempeño Laboral"

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

Encuesta dirigida a los trabajadores del CEPRE UNAP, Iquitos.

Le agradezco responder a esta breve encuesta que tiene como única finalidad recopilar información que permita el análisis de la gestión administrativa. Por esta razón le agradecería su tiempo invertido en llenarla. A su vez es preciso aclarar que el presente instrumento es totalmente anónimo.

Las preguntas están valoradas del 1 al 5

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
ÍTEMS	Dimensión: Trabajo actual	1	2	3	4	5
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, se lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	Dimensión: Trabajo en general	1	2	3	4	5
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
	Dimensión: Interacción con el jefe inmediato	1	2	3	4	5
8	Los jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					

10	Los jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12	Los jefes del centro laboral hacen esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
	Dimensión: Oportunidades de progreso	1	2	3	4	5
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	Dimensión: Remuneración e incentivos	1	2	3	4	5
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
	Dimensión: Interrelación con los compañeros de trabajo					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
	Dimensión: Ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.					
22	El nombre y prestigio de la UNAP es gratificante para mí.					

Fuente: Salas Vilca Yris