UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI 2021

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

MERLY SOPHIA DAVILA LOAYZA

LESLY ROXANA HOYOS GONZALES

Pucallpa, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 AM:....del día lunes 26 de setiembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro), y Dr. Frank Bollet Ramirez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI 2021"**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Merly Sophia Davila Loayza y Lesly Roxana Hoyos Gonzales, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 11:00 AM...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

Dr. Frank Bollet Ramirez
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez
Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

Dr. Frank Bollet Ramírez
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando
Asesor

Bach. Merly Sophia Davila Loayza
Tesista

Bach. Lesly Roxana Hoyos Gonzales
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0378-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI 2021".

Autor(es)	:	**DAVILA LOAYZA, MERLY SOPHIA** **HOYOS GONZALES, LESLY ROXANA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 30/06/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Merly Sophia Davila Loayza

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral en la sub gerencia de tránsito y transporte urbano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 09 / 2022

Email: merlysof@gmail.com

Teléfono: 902 779 484

Firma:

DNI: 71340246

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Lesly Roxana Hoyos Gonzales

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral en la sub gerencia de tránsito y transporte urbano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 09 / 2022

Email: roxahoyas@gmail.com

Teléfono: 978479453

Firma:

DNI: 75954761

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, por su inmensa generosidad y permitirnos culminar con éxito nuestra carrera. A nuestros padres, por su gran apoyo, su cariño, confianza y ser uno de los más grandes pilares de fortaleza a lo largo de esta bonita experiencia. A nuestros familiares por estar siempre motivándonos a ser mejores cada día. A nuestros compañeros y amigos de la universidad, por brindarnos sus conocimientos y experiencias, su amistad y compartir momentos agradables.

Las tesistas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante los cinco años de estudios y brindarnos la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por sus enseñanzas, su compromiso y su dedicación con el fin de contribuir en la formación de excelentes profesionales.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por su excelente desempeño y capacidad de enseñanza, con una gran vocación de servicio.

A nuestro asesor, Dr. Limber Pinchi Fasanando, por ser un excelente profesional y una persona excepcional, comprometido con los estudiantes. Por guiarnos y brindarnos sus conocimientos y experiencias para el desarrollo y culminación de esta investigación.

A los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por otorgarnos su tiempo y la información necesaria, para realizar nuestras encuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA…… vii

AGRADECIMIENTO……... viii

ÍNDICE DE CONTENIDO…….. ix

ÍNDICE DE TABLAS……..... xii

ÍNDICE DE FIGURAS…… xiii

RESUMEN…….... xiv

ABSTRACT..……... xv

INTRODUCCIÓN…… xvi

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN……..... 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……..... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA…… 4

1.2.1. Problema General……. 4

1.2.2. Problemas Específicos……. 4

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN…….. 5

1.3.1. Objetivo General…… 5

1.3.2. Objetivos Específicos…… 5

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS…… 6

1.4.1. Hipótesis General…….. 6

1.4.2. Hipótesis Específicas…… 6

1.5. VARIABLES…… 7

1.5.1. Variable Independiente…….. 7

1.5.2. Variable Dependiente…… 8

1.5.3. Operacionalización de las variables…….. 9

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN…….. 10
1.6.1. Justificación Teórica……. 10
1.6.2. Justificación Práctica…… 10
1.6.3. Justificación Metodológica…….. 10
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO…… 12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN……..... 12
2.1.1. A Nivel Nacional…… 12
2.2. BASES TEÓRICAS……..... 14
2.2.1. Clima Organizacional…… 14
2.2.2. Satisfacción Laboral……. 18
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS……..... 25
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 32
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN…… 32
3.1.1. Tipo de Investigación…… 32
3.1.2. Nivel de Investigación……..... 32
3.1.3. Diseño de investigación…… 32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA……... 33
3.3.1. Población…… 33
3.3.2. Muestra……..... 34
3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 35
3.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos…..…… 35
3.3.2. Validación de expertos……..… 35
3.3.3. Confiabilidad de los Instrumentos…….. 35
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS …… 36
3.5. TRATAMIENTOS DE DATOS…… 36

3.5.1. Procesamiento de datos…….. 36

3.5.2. Presentación de datos……. 37

3.5.3. Análisis de datos…….. 37

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….. 40

4.1. RESULTADOS…… 40

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS…… 46

4.2.1. Hipótesis General…….…….. 46

4.2.2. Hipótesis Específicas……. 47

4.3. DISCUSIÓN…… 51

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……... 56

5.1. CONCLUSIONES……..…… 56

5.2. RECOMENDACIONES……..... 58

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…..…….. 61

ANEXO…… 70

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de las variables……..	9
Tabla 2.	Número de trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano……..	33
Tabla 3.	Validación del instrumento……..	35
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable clima organizacional……	36
Tabla 5.	Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral……...	36
Tabla 6.	Prueba de normalidad de las variables…….	38
Tabla 7.	Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson….	39
Tabla 8.	Nivel de la variable Clima Organizacional……	40
Tabla 9.	Niveles de la dimensión Liderazgo……	41
Tabla 10.	Niveles de la dimensión motivación……..	42
Tabla 11.	Nivel de la dimensión responsabilidad……..	43
Tabla 12.	Nivel de la dimensión identidad…….	44
Tabla 13.	Nivel de la variable satisfacción laboral……	45
Tabla 14.	Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral	46
Tabla 15.	Relación entre el liderazgo y satisfacción laboral……	47
Tabla 16.	Relación entre la motivación y satisfacción laboral……	48
Tabla 17.	Relación entre la responsabilidad y satisfacción laboral……	49
Tabla 18.	Relación entre identidad y satisfacción laboral……	50

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1.	Esquema de la investigación……	33
Figura 2.	Fórmula para calcular la muestra……	34
Figura 3.	Distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional……	40
Figura 4.	Distribución de frecuencias de la dimensión liderazgo…….	41
Figura 5.	Distribución de frecuencias de la dimensión motivación……..	42
Figura 6.	Distribución de frecuencias de la dimensión responsabilidad.	43
Figura 7.	Distribución de frecuencias de la dimensión identidad…….	44
Figura 8.	Distribución de la variable satisfacción laboral……..	45

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 54 trabajadores, la información se recolectó a través de la técnica de encuesta y la confiabilidad de los instrumentos se encontró a través del estadístico Alfa de Cronbach. Entre los principales resultados se tuvo que el 67% percibe el clima organizacional a un nivel alto y el 54% está satisfecho laboralmente a un nivel medio. En conclusión, el clima organizacional se relaciona directa (0.627) y significativamente (0.000) con la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. En consecuencia, la sub gerencia administra el liderazgo, la motivación, la responsabilidad y la identidad de manera adecuada.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo, motivación, responsabilidad.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Transit and Urban Transport Sub-Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, Ucayali 2021. The type of research was applied, descriptive level and cross-sectional design. correlational. The sample consisted of 54 workers, the information was collected through the survey technique and the reliability of the instruments was found through the Cronbach's Alpha statistic. Among the main results, it was found that 67% perceive the organizational climate at a high level and 54% are job-satisfied at a medium level. In conclusion, the organizational climate is directly (0.627) and significantly (0.000) related to job satisfaction in the Sub-Management of Transit and Urban Transportation of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, Ucayali 2021. Consequently, the sub-management manages the leadership, motivation, responsibility and identity adequately.

Keywords: Organizational climate, leadership, motivation, responsibility.

INTRODUCCIÓN

Un buen clima organizacional asegura que sus miembros estén bien liderados, más motivados, más responsables y más identificados con su organización, buscando siempre mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y el compromiso con sus tareas de cada uno de sus trabajadores. Sin embargo, en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, diversos indicadores expresan de manera evidente y preocupante que los trabajadores no se sienten realizados personalmente, tampoco motivados y no son reconocidas sus aportaciones a través de recompensas, además no se sienten identificados con la visión, la misión y valores de la sub gerencia, lo que afecta el logro de los objetivos y metas.

La satisfacción laboral significa que los trabajadores estén satisfechos con su trabajo, con las condiciones laborales, con su salario y con sus compañeros. Sin embargo, en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo la satisfacción laboral es preocupante, los trabajadores manifiestan que no están satisfechos con la distribución física de su área, que no hay un ambiente laboral amigable, la remuneración que perciben no guarda relación con su labor que realizan, que no es equitativa con los de sus compañeros y no satisface sus necesidades, no les capacitan y no desarrollan sus destrezas en las actividades que realizan, en ello se sustenta la realización del trabajo de investigación, la misma que se desarrolló teniendo en cuenta los siguientes capítulos.

En el capítulo I, detallamos la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, y la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, que contiene los antecedentes, las bases teóricas de las variables, la definición de términos básicos de la investigación.

En el capítulo III, se consigna el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica para elaborar los instrumentos, los procedimientos de recolección y tratamiento de datos.

En el capítulo IV, se muestra los resultados de la investigación, donde se precisa el resultado por cada variable, por cada objetivo. Asimismo, se presenta las pruebas de las hipótesis y la discusión de los resultados.

En el capítulo V, se presenta las conclusiones y las recomendaciones, finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según García y Soto (2018), España no se concibe que el clima laboral sea el adecuado, esto lo demuestra un extenso estudio sobre el clima laboral en la Unión Europea (UE) publicado por la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE). El ambiente laboral que impera en el día a día de las empresas españolas no acaba de satisfacer a sus colaboradores. La camaradería entre compañeros, la credibilidad de los directivos, la igualdad de oportunidades en la empresa, las buenas prácticas de los departamentos de recursos humanos o el orgullo de pertenecer a la organización son aspectos que los españoles puntúan por debajo de la mayoría de los países de Europa. (p.3)

De acuerdo con Ramos et al., (2019), según estudios realizados el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma presenta indicios razonables de que el clima organizacional no es el más adecuado; uno de los problemas destacado es el ambiente laboral que no es óptimo con respecto al colaborador, en otras palabras la iluminación de las instalaciones no son apropiadas, el lugar no genera un ambiente propicio, algunas áreas de la empresa no cuenta con aires acondicionados provocando disgusto principalmente en tareas administrativas, además la mala ubicación de las cosas perjudican y afectan de forma negativa el rendimiento laboral. (p.6)

Según Pecho (2019), el clima organizacional en la Municipalidad de Otuzco, Departamento de La Libertad, todavía no alcanza los estándares requeridos, pues las presencias de varios factores ponen trabas a conseguir que la relación entre los trabajadores y los directivos del municipio presente algunos problemas que retrasan la buena marcha que debe tener la institución. Muchos factores tanto económicos, de comunicación, de liderazgo, de relaciones interpersonales, de motivación y de comportamiento perjudican la buena marcha de la municipalidad, por lo que muchas tareas o actividades tengan retrasos, algunos procesos no son satisfactorios para los usuarios, quienes se quejan por el desempeño de los funcionarios o trabajadores de dicho municipio. (p.12)

En lo que respecta a los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, diversos indicadores expresan de manera obvia, preocupante y permanente que los trabajadores muestran un nivel deficiente de clima organizacional, en un sondeo rápido se ha podido indagar que el 30% no se siente realizado personalmente, ni motivado y tampoco son reconocidas sus aportaciones a través de recompensas, de igual forma el 10% no se siente identificado con la visión, la misión y valores de la sub gerencia. Este hecho constituye un problema que viene presentándose, desde hace varios años, y actualmente afecta de manera directa la satisfacción laboral de los trabajadores no permitiendo con ello el logro de los objetivos y metas, tanto de la misma subgerencia, como de la municipalidad.

De acuerdo con (López, 2016, citado por Padilla y Ramírez, 2020),

los trabajadores europeos manifiestan altos niveles de insatisfacción con su trabajo, ya que más del 20% se declaran estar insatisfechos. Por ejemplo, en España, el personal de salud que trabaja en los hospitales toledanos tiene un nivel medio de satisfacción global, en un 74,59%; lo que hace notar que la satisfacción laboral es intermedia y los estresores están muy elevados. (p.5)

Según (Sánchez y García, 2017, citados en Saavedra y Delgado, 2020), en Colombia encontraron que la satisfacción laboral de los trabajadores encuestados en ese país no es muy alta, debido a que se presentan algunas disconformidades respecto a los salarios y oportunidades de desarrollo profesional dentro de las empresas.

Nieto (2020), particularmente en la Municipalidad Distrital de Pacora, departamento de Lambayeque, se ha podido evidenciar que todo el recurso humano no se siente motivado, ni satisfecho en el trabajo, problema latente, porque no existe una buena relación entre los directivos o jefaturas y trabajadores de cada área, además de tener muchas dificultades para el desarrollo de su labor. Y no sólo eso, sino que también, no se les capacita, no se les ayuda a desarrollar sus habilidades para así poder tener una correcta y potencial gestión en cada trabajador. Teniendo graves consecuencias en la productividad y efectividad. (p.2)

La satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se torna preocupante, en una entrevista rápida a los trabajadores, un 20% indica que no está satisfecho con la distribución física de su área y que tampoco hay un ambiente laboral amigable, otro 80% indica que la remuneración

que percibe no guarda relación con su labor realizada, además no es equitativa con los de sus compañeros y no satisface sus necesidades, otro 60% indica que la municipalidad no les capacita y tampoco desarrollan sus destrezas en las actividades que realizan, es más, un porcentaje considerable indican que les falta mejorar su desempeño, problemática que no sólo afecta a los trabajadores, sino a la misma municipalidad, por ello, es que se realizó el presente trabajo de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021?
- ¿Cómo se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021?
- ¿Cómo se relaciona la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021?

- ¿Cómo se relaciona la identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

1.3.2. Objetivos Específicas

- Calificar el nivel del clima organizacional en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.
- Demostrar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.
- Analizar la relación entre motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

- Evaluar la relación entre responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.
- Establecer la relación entre identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación del liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.
- La relación de la motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.
- La relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y

significativa.

- La relación de la identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Clima Organizacional.

Definición Conceptual

Según (Chiavenato, 2001, citado en Huayta, Ramos y Tandaypan, 2017). El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, y está estrechamente relacionado con su grado de motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa, y que influye en su comportamiento. Se refiere a las propiedades de la motivación en el ambiente organizacional, es decir a los aspectos internos de la empresa que conducen a despertar diferentes clases de motivación en los miembros. (p.21)

Definición Operacional

Es la información recabada de parte de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, quienes respondieron un cuestionario de 20 ítems,

relacionado con las dimensiones, liderazgo, motivación, responsabilidad e identidad.

1.5.2. Variable Dependiente

- Satisfacción Laboral.

Definición Conceptual

De acuerdo con (Morillo, 2006, citado en Huaquipaco y Navarro, 2019), “La satisfacción laboral” está enfocada a las expectativas que poseen los empleados ante su ocupación, los beneficios que le otorga la organización y la interacción social con sus compañeros, es decir que los colaboradores esperan que la organización aporte con sus aspiraciones y cuando éstas se vean cumplidas se sentirán satisfechos laboralmente, en cuanto a la vinculación con sus compañeros es un componente que aporta en la comodidad del colaborador con el fin que se sienta a gusto dentro de la organización. (p.16)

Definición Operacional

Es la información recabada de parte de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, quienes respondieron un cuestionario de 20 ítems, relacionado con las dimensiones, condiciones de trabajo, desarrollo personal, satisfacción con el salario y satisfacción con los compañeros.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
V.I. Clima Organizacional	Liderazgo	Comunicación	• Considera que hay una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo
		Solución de conflictos	• Forma parte de la solución de los conflictos que surgen dentro de la subgerencia
		Proactividad	• Le gusta tomar la iniciativa para proponer
		Trabajo en equipo	• Coopera en las diferentes actividades que realizan sus compañeros de trabajo. • Aporta constantemente para el logro de los objetivos de la subgerencia.
	Motivación	Realización Personal	• Se siente autorrealizado con el trabajo que desarrolla.
		Reconocimiento de aportación	• Se siente reconocido por su jefe por el trabajo que realiza.
		Recompensas	• Recibe incentivos por sus buenos resultados de su labor realizada.
		Participación del personal	• Se involucra de forma activa en las actividades programadas por la subgerencia.
		Autonomía	• Te consideras un trabajador con libertad para desarrollar tus labores • En tu trabajo cuentas con la libertad para tomar decisiones sin consultar a tus superiores
	Responsabilidad	Compromiso de los trabajadores	• Demuestra compromiso de trabajo con la subgerencia
		Mejora continua	• Forma parte de la mejora continua de los procesos en el área
		Capacidad y calidad de respuesta	• Considera que cuenta con la capacidad para responder a las preguntas que demandad los usuarios
	Identidad	Sentimiento de pertenencia	• Siente pertenencia por la subgerencia • Forma parte del equipo de trabajo de la subgerencia • Cumple con el reglamento interno de la subgerencia
V.D. Satisfacción Laboral	Trabajo	Equipamiento del área	• Considera que la subgerencia le ofrece equipos informáticos, mobiliarios y ventilación adecuada para realizar su trabajo.
		Seguridad	• Considera que la subgerencia le brinda seguridad para desarrollar su trabajo
		Higiene y limpieza	• La higiene y limpieza de los ambientes de la subgerencia son los adecuados.
		Supervisión	• Considera que su trabajo es supervisado de forma adecuada y permanente
	Desarrollo personal	Capacitaciones	• Considera que la capacitación que recibe es la adecuada • Considera que la capacitación que recibe mejora su rendimiento
		Reconocimiento personal y /o social	• Considera que la subgerencia le brinda oportunidad para ascender • Recibe reconocimiento por parte de sus jefes por el trabajo que realiza
		Desarrollo de destrezas	• Considera que cuenta con las habilidades adecuadas para el cumplimiento de las metas de la subgerencia.
	Satisfacción con el salario	Contribución	• Considera que tiene un buen desempeño de sus funciones
		Equidad	• Siente que los jefes le dan una remuneración equitativa con sus compañeros de trabajo
		Satisface necesidades	• Considera que la remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas.
		Métodos de retribución	• Se siente satisfecho con la remuneración que percibe
		Competencia	• Cuenta con los conocimientos necesarios para ocupar el puesto o cargo que tiene • Siente que su área de trabajo contribuye a potenciar sus conocimientos y destrezas
	Satisfacción con los compañeros	Apoyo	• Recibe el apoyo de sus compañeros de trabajo
		Amistad	• Mantiene una buena relación de amistad con sus compañeros de trabajo • Empatiza con los problemas de sus compañeros de trabajo

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

Desde el enfoque teórico la investigación se justifica, porque presenta teorías relevantes sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral a la comunidad académica, investigadora y a las organizaciones públicas y privadas. Radica su importancia porque las organizaciones involucradas tendrán la oportunidad de evaluar si las teorías lo vienen aplicando para el análisis de las variables de estudio (clima organizacional y satisfacción laboral).

1.6.2. Justificación Práctica

Desde el enfoque práctico la investigación se justifica, porque entrega resultados validados a la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Radica su importancia toda vez que los resultados de la investigación podrían servir de insumo para que la Sub Gerencia mejore los problemas de clima organizacional y satisfacción laboral identificados.

1.6.3. Justificación Metodológica

Desde el enfoque metodológico la investigación se justifica, porque entrega a la comunidad académica e investigadora dos instrumentos medidos mediante la confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach y por juicio de expertos. Además, entrega técnicas y procedimientos para desarrollar trabajos de investigación de tipo no experimental. Radica su

importancia ya que los investigadores tendrán la oportunidad de hacer uso de los instrumentos y de las técnicas y procedimientos que tengan a bien realizar investigaciones de esta naturaleza.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Nacional

Gonzales (2017) en su tesis clima organizacional y la satisfacción laboral trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, concluye: que existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,453** siendo ésta una correlación positiva moderada entre las variables), es decir a mayor identidad mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (p.95)

Ortiz (2018) en su tesis Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Namora, 2016, concluye: se observa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según nivel de Satisfacción Laboral el 60.00% su nivel de satisfacción es INSATISFECHO, mientras que para el 40,00% su nivel de satisfacción es SATISFECHO. El nivel de insatisfacción se debe principalmente a que un 23,3% de trabajadores manifiestan que la institución no brinda estabilidad laboral, en un 10% dicen que no se otorga equitativos beneficios a los trabajadores, un 10% indican que la Municipalidad no valora su trabajo y no brinda oportunidades de ascenso y un 10% declaran que el sueldo no es adecuado en relación al trabajo que realizan. (Pp.111-112)

En una investigación sobre la relación entre el clima organizacional

y satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018, Gordillo (2018) concluye: la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.84 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis. (p.54)

Benavente (2019), en su tesis Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia 2018 - Lima, concluye: Según los resultados del análisis el valor de sig. es 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, lo cual justifica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 0,131, lo que significa que existe una correlación positiva muy baja entre clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Independencia. (p.62)

Zecenarro (2018) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Langui, Provincia de Canas 2018, se llegó a obtener como resultado un coeficiente relación de 0.660 entre el clima organizacional con su dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui, llegando a la conclusión de la existencia de una correlación directamente significante entre la dimensión motivación con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui, por que perciben que si se sienten motivados permanentemente por su autoridad edil y por sus gerentes municipales en forma personal y grupal, donde la municipalidad les brinda capacitaciones, charlas,

pasantías, licencias por motivos personales, por salud y por estudios de superación profesional, por lo cual los servidores públicos se sienten satisfechos y comprometidos con la gestión Municipal. (p.99)

Balvin (2018) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Maestro César Vallejo, Ate 2018, concluye: que mediante los resultados obtenidos se observa que existe una correlación positiva alta con Rho de Spearman de 0.778 y un nivel de significancia de 0.001, siendo menor a 0.05, entre la responsabilidad y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Maestro César Vallejo, Ate 2018. (p.69)

Alberto (2020) en su tesis el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayllay 2018, concluye: el clima organizacional representado en niveles (agrupado) en la municipalidad distrital de Huayllay 2018. El 62% de los encuestados (40 trabajadores), consideran que el clima organizacional es aceptable. Un 38% de los encuestados (25 trabajadores), manifiestan que el clima organizacional es regular. De los resultados se puede inferir que el clima organizacional en la municipalidad distrital de Huayllay está en el nivel aceptable (p.61).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima Organizacional

Méndez (2005), (citado en Santamaria, 2020), es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción

social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.42)

Concepto de las dimensiones de Clima Organizacional

- **Liderazgo**

Chiavenato (1993), (citado en De La Torre, 2017), “es la influencia interpersonal ejercida en una situación y dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”. (p.20)

Kotter (1999), (citado en Castro et al., 2020) el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo. (p.11)

- **Motivación**

Robbins (2003), (citado en Vilchez, 2018), es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa. (p.23)

- **Responsabilidad**

De acuerdo con Guzmán (2018) es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones

relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe. (p.24)

- **Identidad**

Malvezzi (2001), (citado en Cabrera, 2018), la identidad de toda persona y toda organización es un conjunto de atributos que les distingue de unos u otros; además, concibe a la identidad como la relación que tienen las personas con su rol ocupacional en el trabajo. En este sentido, los empleados se hacen útiles, desarrollando su propia empleabilidad. (p.25)

Teorías de la variable Clima Organizacional

- **Teoría de Litwin y Stringer (1968)**

Citado en Chunga (2018) manifiestan la compostura del comportamiento de las personas en una institución, en procesos de un clima con motivación. Utilizan la aproximación perceptual del clima organizacional tal como observan subjetivamente los miembros de la institución. El modelo que admite el clima organizacional como una habilidad moral que estudia los determinantes de la motivación de la conducta, con complejidades sociales, simplifican los inconvenientes de medición haciendo viable la determinación de la autoridad ambiental teniendo las siguientes características, y propone que las atribuciones ambientales organizacionales sean generales.

También indica que los componentes como la historia y las costumbres, estilo de liderazgo, interceden por intermedio del clima en la motivación y el comportamiento de las personas, el clima obtiene muchos elementos no fundados, por lo que los trabajadores pueden ser completamente inconsistentes de la consecuencia que el clima está teniendo sobre ellos y los demás, los escenarios del clima (se asume que exponen propiedades de cambio constante) reducen con el tiempo y sufren cambios temporales efectivamente rápidos. El modelo de clima, un nivel de investigación molar permite detallar el clima en una gran institución, sin el manejo de un elevado número de información con un rango amplio de enfoque alterno para cambiar, se consideran que la motivación aumenta elocuentemente el desarrollo de la organización. (p.29)

- **La teoría de Likert (1968)**

Citado en Vargas (2021), indica que el comportamiento de los trabajadores responde directamente de la actitud del directivo y de las condiciones organizacionales que ellos perciben, en consecuencia, se afirma que el desempeño laboral está determinado por la percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente laboral, por ejemplo: estructura organizacional, ubicación jerárquica dentro de la empresa, salario, nivel de satisfacción, la tecnología, carga laboral, etc. Esta teoría, resulta ser más dinámica y explicativa referido al clima organizacional, asume la importancia y establece la participación del ambiente laboral, ella facilita la eficacia y eficiencia de manera individual y organizacional, está de

acuerdo con las teorías sobre la motivación pues se enfoca en definir que la participación impulsa a las personas a trabajar.

La teoría de Likert establece las características que definen a la organización y determinan las percepciones que tienen de sus integrantes sobre el entorno laboral, así tenemos (1) Variables causales llamadas también independientes, están enfocadas a señalar el sentido en que una empresa evoluciona y logra sus resultados, en ellas tenemos a la estructura organizativa, la forma de tomar decisiones, las capacidades y actitudes; (2) Variables Intermedias, están enfocadas a evaluar el estado interno de la empresa, reflejan diversos aspectos como rendimiento, comunicación, motivación y toma de decisiones; (3) Variables Finales, aquellas que surgen por efecto de las variables anteriores, responden al resultado obtenido por la empresa, ejemplo ganancia, perdida y productividad. (Pp.999-1000)

2.2.2. Satisfacción Laboral

Louffat (2015), (citado en Humani y Paucar, 2021), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Este estado emocional puede ser global cuando cubre todos los aspectos referidos al trabajo, por lo tanto, se puede hablar de una “satisfacción laboral general”; por otro lado, también se puede cubrir solo a alguna parte del trabajo por lo que se hablaría de una “satisfacción laboral por facetas”. (p.34)

Concepto de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

- **Condiciones de trabajo**

Pérez (2010), (citado en Cortez y Mercedes, 2017) establece que la condición de trabajo está vinculada al estado del entorno laboral, el concepto hace referencia a la calidad, la seguridad, la limpieza de la infraestructura, así como de otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. (p.40)

- **Satisfacción con el salario**

Pérez y Fidalgo (2007), (citados en Chelton y Balladares, 2020), cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados. Por lo tanto, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. (p.23)

- **Desarrollo personal**

Challa (1992), (citado en Diestra, 2017), el desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los

sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano. (p.14)

- **Satisfacción con los compañeros**

De acuerdo con Chiang (2009), (citado en Boada, 2019), está referidos a las “competencias de los compañeros o el apoyo y amistad recibidas de los mismos”. (p.29)

Teorías de la variable Satisfacción Laboral

- **Teoría de Motivación-Higiene (Frederick Herzberg)**

Citado en Quispe (2017), Esta teoría está centrada en caracterizar los factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc., del trabador; y los factores externos estudia las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc.

Factores extrínsecos o higiénicos

Son factores externos a la tarea su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados, pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

Factores intrínsecos o motivadores

Hacen referencia al trabajo en sí son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

Según García y Merino (2012), esta teoría busca el equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. Con esto el autor da a conocer que “toda persona que trabaja en condiciones de higiene inadecuadas, tendrá sensaciones de insatisfacción laboral”, con ello nos indica que cuando mejoran las condiciones del ambiente laboral se asegura la satisfacción de las personas. (p.6)

Jerarquía de las necesidades según Maslow (1991)

Citado en López (2018), las necesidades son innatas y la motivación es una serie de factores jerarquizados que actúan sobre el ser total. A continuación, presentaremos la jerarquía de necesidades de Maslow:

Necesidades fisiológicas: Son necesidades fundamentales del organismo humano, respecto a su funcionamiento biológico y fisiológico, que deben ser satisfechas a fin de que haya motivación para realizar cualquier actividad. Mientras un sujeto tenga hambre o tenga sed, es obvio que todo su comportamiento se dirigirá a conseguir alimento o bebida. Mientras perduren estas necesidades todas las demás actividades serán poca importantes y no se le podrá pedir que desarrolle conductas orientadas hacia una tarea intelectual o de búsqueda de realización propia

o de otros. Se encuentran en el primer nivel de la pirámide de necesidadesy su satisfacción es necesaria para sobrevivir, la cuales son: el hambre, el alimento, la sed, el aire, el refugio, el sexo, el vestido, el sueño, el descanso, etc.

Necesidad de seguridad: Si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas, aparece entonces un nuevo grupo de necesidades, a las que se denomina necesidad de seguridad. Estas necesidades están vinculadas con las necesidades del hombre por sentirse seguro en un mundo estable y previsible, que no corra peligro su vida o integridad física. Esta necesidad se refiere a la estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, temor y caos, estructura, orden, ley, límites, seguridad, etc. En los adultos la búsqueda de seguridad puede manifestarse en encontrar un puesto de trabajo estable, también en situaciones de emergencia como en caso de guerra, enfermedad,catástrofes naturales, neurosis, trastornos cerebrales, etc.

Necesidad de pertenencia: Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, las necesidades de pertenencia se vuelven importantes. Esta necesidad se llama también necesidad de afiliación, es decir, a todo aquello que lleva al individuo a buscar a otros para ser aprobado, querido, etc. Están relacionadas con los contactos sociales, afiliarse a grupos y tener conocidos y amigos cercanos, organizaciones, afecto, aceptación social, recibir cariño, amor, tener un lugar definido dentro de una estructura social que le permita tener una identificación de

pertenencia al mismo, etc.

Necesidad de estima: La búsqueda de estima y el desarrollo de un concepto positivo de sí mismo dependen completamente de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia. toda persona tiene necesidad de recibir la estima de los demás incluye conceptos como prestigio, reconocimiento, aceptación, diferencia, estatus, reputación y aprecio, que son elementos que le permite al individuo saberse digno de estar en compañía de los demás.

Necesidad de Autorrealización: satisfechas las necesidades anteriores, surge en el hombre la inquietud constante por alcanzar cada vez metas más al tas, es decir la persona ama el conocimiento, el aprendizaje, continuamente surge en él la búsqueda de lo bello, del saber, el apoyo a los demás, el desarrollo, progreso y felicidad de otros, convirtiéndose en su propia satisfacción. (Pp.33-36)

- **Teoría de la satisfacción por facetas de Lawler (2015)**

Citado en Castañeda (2019), la teoría sustenta la satisfacción laboral en un escenario organizacional, el cual resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, de esta forma el trabajador realiza una comparación a nivel intrapersonal e interpersonal. En tal sentido, media la comparación o discrepancia entre lo que considera una recompensa por su trabajo como es un buen trato, un buen salario, desarrollarse profesionalmente con

posibilidades de promoción, etc., constituyéndose estas particularidades en un comportamiento laboral con una alta sensación subjetiva de bienestar. Por lo tanto, si el trabajador considera que está recibiendo lo que cree que debe recibir, entonces se sentirá satisfecho laboralmente y en contraparte si cree que no está recibiendo lo que merece recibir, se sentirá insatisfecho y si recibe más de lo que cree que debe recibir se sentirá disconforme por la inequidad e incluso desarrollaría sentimientos de culpa. (p.8)

- **Teoría X/Y de McGregor (2009)**

Citado en Carhuatanta y Rodríguez (2020), propone dos visiones diferentes, en base a la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, uno negativo en esencia, llamado TEORÍA X, y el otro positivo, denominada TEORÍA Y, concluyendo que estos tenían diferentes puntos de vista, por lo cual los directivos mostraban diferentes estilos de mando.

Teoría "X"

De acuerdo con esta teoría, los gerentes creen que los empleados tienen cierto fastidio en el trabajo, por lo que muchas veces se les tiene que forzar a realizarlo. Así mismo, formula tres afirmaciones:

- El trabajador habitual siente un desinterés intrínseco hacia su trabajo y por ende siempre que pueda evitar realizarlo.
- Como consecuencia de evitar realizar sus labores en el trabajo, la mayoría de los trabajadores son obligados a trabajar por la fuerza,

incluso amenazadas con castigos para conseguir los objetivos de la organización.

- El trabajador prefiere que lo dirijan y así esquivar responsabilidades, tiene escasa ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría "Y"

En contraste con la teoría anterior, con la teoría "Y" los gerentes suponen que los empleados consideran su trabajo algo tan agradable como el descanso o el juego, por lo que el trabajador aceptará e incluso tendrá el hábito de buscar responsabilidades.

No es necesario que exista un control externo ni amenaza de castigo para que el trabajador logre los objetivos de la organización, es el mismo quien se dirige a cumplirlos, y gran parte de este compromiso es por las compensaciones asociadas con su logro.

La mayor parte de los empleados se caracterizan por la capacidad de desarrollar la imaginación, el ingenio y la capacidad acertada para resolver los problemas de la organización. (p.14)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Comunicación**

Chiavenato (2009, citado en Durand, 2019) lo define como el proceso a través del cual una persona o personas, transmiten a otra u otras, y por cualquier procedimiento, mensajes de contenido

diverso, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos. (p.30)

- **Trabajo en equipo**

Según Gómez y Acosta (2003, citados en Giraldo et al., 2019), el trabajo en equipo se relaciona con las mejoras individuales y organizacionales, y aporta en gran medida al mejoramiento de la prestación de algún servicio, donde la tarea que realiza el trabajador además de hacerla también debe poseer altos estándares de calidad. Para llegar a esto es fundamental la cooperación y el aporte de cada una de las personas, con el propósito que se entregue un producto en buen estado y a tiempo. (p.13)

- **Realización personal**

De acuerdo con Ticse (2019). Uno de los sentimientos de plenitud más importantes que puede experimentar una persona es la realización personal, la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. Una persona que se siente realizada encuentra un sentido profundo a su día a día, valora el aprendizaje que ha adquirido a lo largo de la vida. Para experimentar este sentimiento de realización personal conviene encontrar el equilibrio entre vida personal y vida profesional. (Pp.45-46)

- **Reconocimiento de la aportación**

  Marín, Melgar y Cataño (1998), (citados en Larico, 2017), cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos institucionales, posee un alto potencial motivador, ya que satisface el ego. (p.38)

- **Recompensas**

  Litwin y Stinger (1968), (citado en Peralta, 2017, p.31), este factor se refiere a lo que se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo. Básicamente, un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, y un plan de incentivos. (p.19)

- **Participación del personal**

  Según Newstrom (2007), (citado en López, 2019), la participación "es el compromiso mental y emocional de los trabajadores en situaciones de grupo que los anima a contribuir para lograr las metas comunes del equipo y a compartir las responsabilidades correspondientes". (p.16)

- **Autonomía**

  De La Garza (2010), (citado en Laura y Condori, 2020), expresa que la autonomía es la libertad que desarrolla un individuo en función de las normas establecidas por la organización y sin tener

mucha supervisión. Consiste en otorgar libertad e independencia al colaborador para que el mismo pueda ejecutar y determinar sus procedimientos para desarrollar en su trabajo. (p.38)

- **Compromiso**

De acuerdo con Solano (2017), señalan que el sujeto con compromiso, "actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. (p.19)

- **Mejora continua**

Según Alarcón (2017), la Mejora Continua, es parte fundamental para el logro empresarial en esta época de constante cambio, se concentra en buscar permanentemente la mejora de los procesos empleando una estricta disciplina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos. (p.14)

- **Sentimiento de pertenencia**

Pontes (2011), (citado en López, 2017), indica que el SP hace referencia a la apropiación colectiva e individual de algunos aspectos de la organización tales como: visión, valores, símbolos, historia y misión, manifestados en la identificación afectiva y el orgullo en el hacer, sentir y ser de todos los miembros de la organización. (p.28)

- **Abastecimiento del área**

  Monterroso (2002), (citado en Rivera, 2018), es la actividad logística que consiste en proveer a la empresa de todos los materiales necesarios para su correcto funcionamiento, para ofrecer sus productos o servicios, según el giro de la empresa. (p.25)

- **Supervisión**

  Para Palma (2004), (citado en Mamani, 2019), son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (p.32)

- **Capacitación**

  Según Zevallos (2017), es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. (p.24)

- **Satisfacción de necesidades humanas**

  Para Breñas (2018), es el resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos, los factores fisiológicos, el factor seguridad, el factor social, el factor de autoestima y el factor de autorrealización, indicadores de la calidad de vida de las personas que directamente influye en la satisfacción laboral. (p.83)

- **Reconocimiento personal y/o social**

  Palma (1999), (citado en Mercado, 2017) lo reconoció como: “Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos”. (p.41)

- **Desarrollo de destrezas**

  Pérez (2012), (citado en Alfaro y Estrada, 2019), las destrezas implican la puesta en práctica que lleva la aplicación del saber, como dominio del lenguaje, manejo de operaciones cognitivas, desarrollo de pensamiento crítico (saber, observar y cuestionar), construcción social del conocimiento y construcción social del conocimiento nuevo.

- **Competencias laborales**

  Para McClelland (1973), (citado en Castillo y Villalpando, 2019) las competencias laborales se relacionan directamente con la formación obtenida en los institutos académicos a través de los conocimientos, aptitudes y comportamientos que posteriormente se reflejan en el desempeño del trabajador y, por lo tanto, pueden determinar las características individuales que inciden en el nivel de éxito y en el desarrollo de su actividad laboral. (Pp.31-32)

- **Apoyo**

  Según Chiang et al., (2008), (citados en Rivera et al., 2018), apoyo es la percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y la tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, para lo que se tendrá en cuenta el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin temor a represalias por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.

- **Amistad**

  Según Kancyper (2014), (citado en Greco, 2018), la amistad es una relación de hermandad elegida que se caracteriza por una admiración recíproca en la cual se conjugan varias cualidades como confianza, lealtad, honestidad, compasión, solidaridad, compromiso, empatía recíproca, ternura y alegría. (p.70)

- **Empatía**

  Según Padilla (2020), empatía en ponerse en lugar de otro. Capacidad de reproducir en uno mismo los sentimientos de otra persona, para así comprenderlos y comprender a éstas. (p.39)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, según Escudero y Cortez (2018) este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. El propósito de este tipo de investigación es el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación determinada. (p.19)

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, según Herbas y Rocha (2018), las investigaciones descriptivas son aquellas relacionadas con describir las características de un individuo en particular, o un grupo. (p.108)

3.1.3. Diseño de investigación

Se hizo uso del diseño no experimental transversal correlacional, según (Sampieri, 2014, citado en Soto, 2020), porque no se manipuló la variable 1, sólo se observaron las variables en su contexto original para luego analizarlas. Pues se describió la relación entre las dos variables de estudio en un solo momento. (p.13)

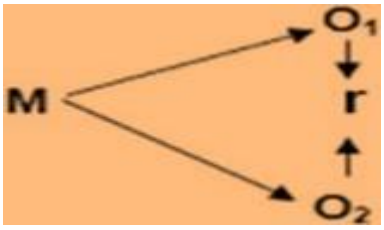


Figura 1. Esquema de la investigación.

Dónde:

M : Muestra.

O1 : Observación de la variable clima organizacional.

r : Relación entre variables.

O2 : Observación de la variable satisfacción laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Para evaluar las dos variables, se tomó en cuenta a los 99 trabajadores que laboran en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, en el periodo fiscal 2021, según (Sub Gerencia de Recursos Humanos).

Tabla 2. Número de trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano.

N°	Régimen laboral de los trabajadores	Total
1	Trabajadores nombrados y contratados DL 276	13
2	CAS DL 1057	48
3	Locadores de servicio	38
	Total	99

3.2.2. Muestra

El cálculo de tamaño de la muestra se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra.

Dónde:

n : Tamaño de la muestra necesaria.

P : Probabilidad de que el evento ocurra (50%).

Q : Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$Z_{/2}$: 1,96.

N : Población (99).

EE : 0,09.

Desarrollo de la fórmula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*99) / (((0.09) ^2*98) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 54 trabajadores.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La elaboración de instrumentos se realizó a través de las encuestas de respuestas cerradas, según (Sánchez et al., 2020), las encuestas de respuestas cerradas permiten al encuestado marcar una opción de respuesta y no tener que explicar las razones de su elección. Este tipo de encuesta da un control mayor al investigador sobre los resultados, pero no le permite profundizar en los temas materia de las preguntas. Bajo este contexto cada uno de los instrumentos cuenta con 20 ítems, con 5 opciones de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con una valoración del 1 al 5.

3.3.2. Validación de expertos

Tabla 3. Validación del instrumento.

Expertos	Clima organizacional	Satisfacción laboral
Dr. Manuel Rocha Gonzales	80%	80%
Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona	85%	85%
Lic. Clemente Pardo Hidalgo	90%	90%

3.3.3. Confiabilidad de los instrumentos

La confiablidad de los instrumentos se hizo a través del coeficiente Alfa deCronbach.

Tabla 4. Confiabilidad de la variable clima organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	20

El valor obtenido de Alfa de Cronbach es 0.798, por lo tanto, la confiabilidaddel instrumento es muy bueno.

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

El valor obtenido de Alfa de Cronbach es 874, por lo tanto, la confiabilidad del instrumento es muy bueno.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recogieron a través de la técnica de la encuesta. Según Centurión y Santiago (2020) Ramírez (2019). Esta es una técnica que nos permite recopilar información valiosa, nos sirve para obtener datos de varias personas, cuyas opiniones de carácter empresarial interesan al investigador para dicha investigación. (p.22)

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS

3.5.1. Procesamiento de datos

Los datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por variable, organizados por dimensiones, ítems y

opciones de respuesta, información que facilitó el análisis del nivel de variables y dimensiones, resultados que a su vez fueron procesados en programa estadístico SPSSv26, información que nos facilitó el análisis de la relación entre variables y dimensiones.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas y figuras extraídas del programa Excel, donde se muestra el nivel de variables y dimensiones. Asimismo, se presentan en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv26, donde se muestra la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

Para determinar el nivel de variables y dimensiones se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria, citado en Cohaila y Copara, 2018), una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones, tomando en cuenta lo expresado, el número de ítems de cada uno de los instrumentos es 20. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado Recuperado así:

- Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos.
- Medio: De 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Para determinar el coeficiente estadístico para la relación entre variables, se desarrolló la prueba de normalidad entre variables.

Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,092	54	,200*	,958	54	,057
Satisfacción laboral	,083	54	,200*	,973	54	,263

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En vista que el número de encuestas es >50, se tomó en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a], donde el valor sigma de ambas variables es >0.05, entonces la distribución de los datos sigue el supuesto de normalidad, por lo tanto, la relación entre variables se encontró a través del estadístico paramétrico de Pearson, según (Restrepo y Gonzales, 2007, citados en Ramos y Villaroel, 2021), tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariado conjunta. (p.29)

Tabla 7. Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson.

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

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 8. Nivel de la variable Clima Organizacional.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	18	33
Alto	[74-100]	36	67
n		54	100

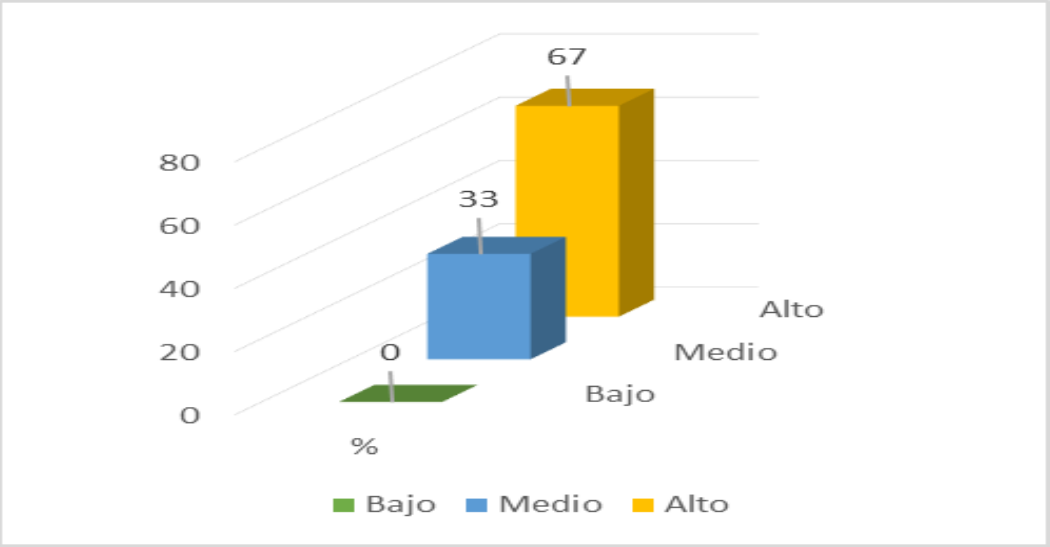


Figura 3. Distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional.

Interpretación:

El 33% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel del clima organizacional es medio, el 67% indica que es alto.

Tabla 9. Niveles de la dimensión Liderazgo.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	4
Medio	[12-18]	19	35
Alto	[19-25]	33	61
n		54	100

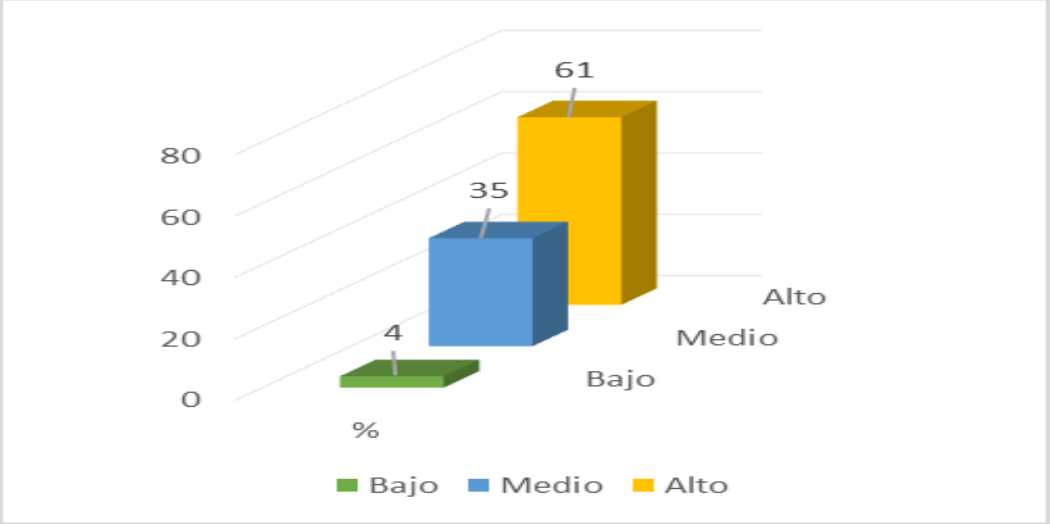


Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión liderazgo.

Interpretación:

El 4% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel de liderazgo es bajo, el 35% indica que es medio, el 61% indica que es alto.

Tabla 10. Niveles de la dimensión motivación.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	5	9
Medio	[12-18]	32	59
Alto	[19-25]	17	31
n		54	100

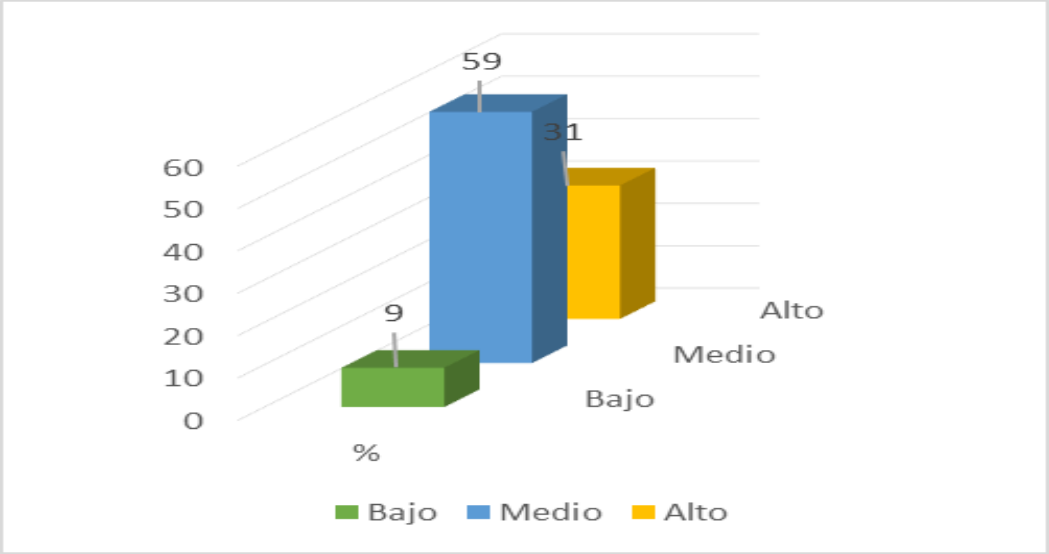


Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión motivación.

Interpretación:

El 9% de los trabajadores en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel de motivación es bajo, el 59% indica que es medio, y el 31% indica que es alto.

Tabla 11. Nivel de la dimensión responsabilidad.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	16	30
Alto	[19-25]	38	70
n		54	100

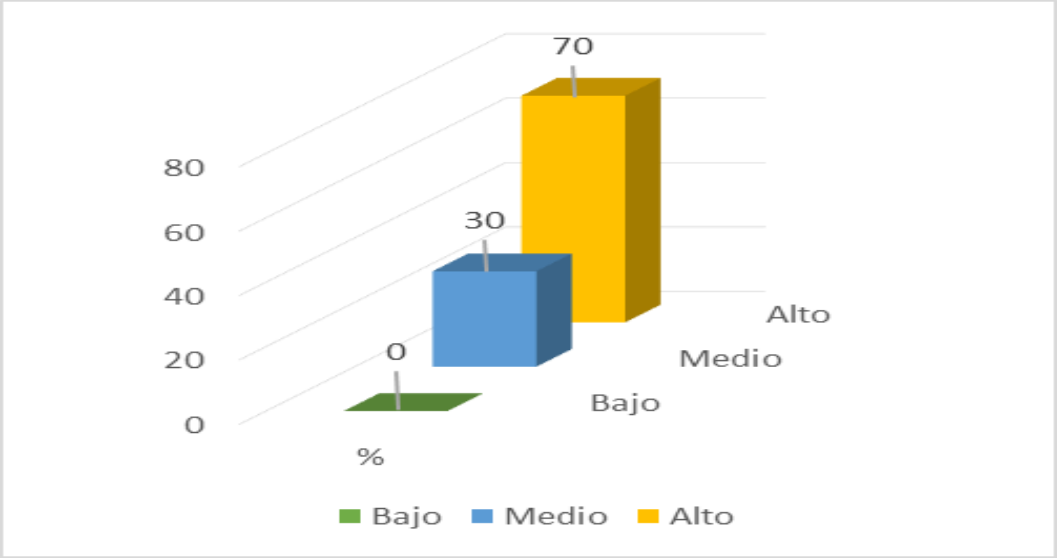


Figura 6. Distribución de frecuencias de la dimensión responsabilidad.

Interpretación:

El 30% de los trabajadores en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel de responsabilidad es medio, el 70% indica que es alto.

Tabla 12. Nivel de la dimensión identidad.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	6	11
Alto	[19-25]	48	89
n		54	100

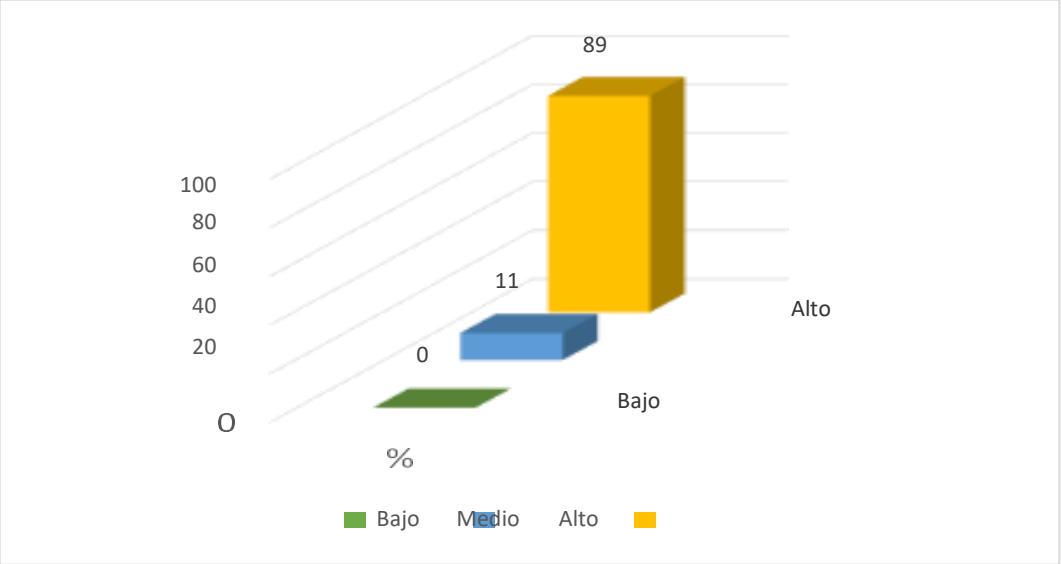


Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión identidad.

Interpretación:

El 11% de los trabajadores en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel de identidad es medio, y el 89% indica que es alto, prevalece el nivel alto.

Tabla 13. Nivel de la variable satisfacción laboral.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	29	54
Alto	[74-100]	25	46
n		54	100

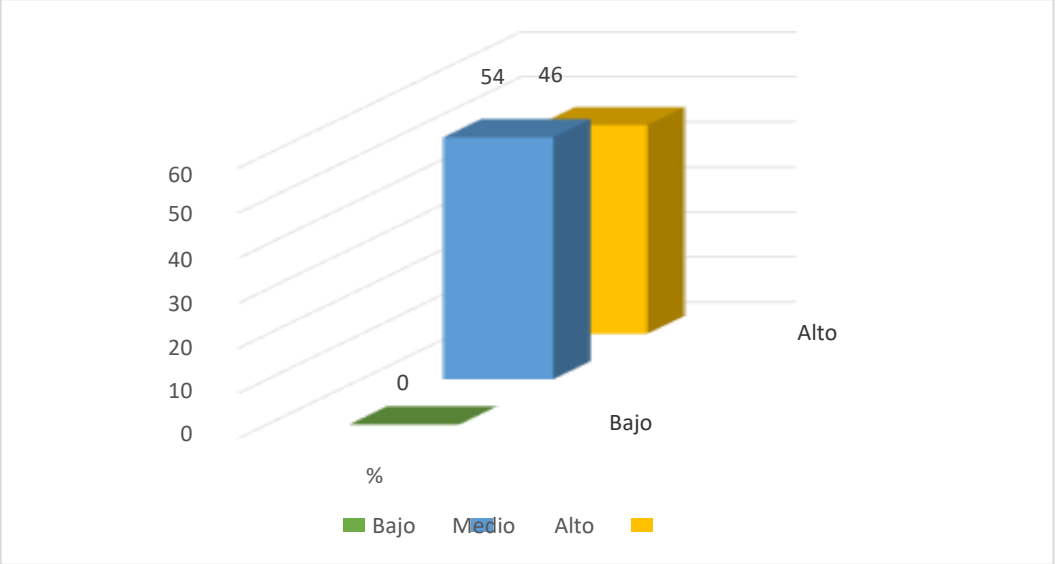


Figura 8. Distribución de la variable satisfacción laboral.

Interpretación:

El 54% de los trabajadores en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel de satisfacción laboral es medio, y el 46% indica que es alto.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. Hipótesis General

La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

Tabla 14. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,627**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	54	54
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,627**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	54	54

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

Análisis:

De acuerdo a la prueba unilateral, la correlación es positiva considerable (0,627) y significativa (0.000), en consecuencia, existe relación directa y significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

4.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

La relación del liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

Tabla 15. Relación entre el liderazgo y satisfacción laboral.

Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,311*
	Sig. (unilateral)		,011
	N	54	54
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,311*	1
	Sig. (unilateral)	,011	
	N	54	54

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Análisis:

De acuerdo a la prueba unilateral, la correlación es positiva media (0,311) y significativa (0,011) en consecuencia, existe relación directa y significativa del liderazgo en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

Hipótesis Específica 2

La relación de la motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

Tabla 16. Relación entre la motivación y satisfacción laboral.

Motivación	Correlación de Pearson	1	,450**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	54	54
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,450**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	54	54

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

Análisis:

De acuerdo a la prueba unilateral, la correlación es positiva media (0,450) y significativa (0,000) en consecuencia, existe relación directa y significativa de la motivación en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

Hipótesis Específica 3

La relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

Tabla 17. Relación entre la responsabilidad y satisfacción laboral.

Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	54	54
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,502**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	54	54

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

Análisis:

De acuerdo a la prueba unilateral, la correlación es positiva considerable (0,502) y significativa (0.000), en consecuencia, existe relación directa y significativa de la responsabilidad en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

Hipótesis Específica 4

La relación de la identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.

Tabla 18. Relación entre identidad y satisfacción laboral.

Identidad	Correlación de Pearson	1	,651**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	54	54
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,651**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	54	54

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

Análisis:

De acuerdo a la prueba unilateral, la correlación es positiva considerable (0,651) y significativa (0.000), en consecuencia, existe relación directa y significativa de la identidad en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

4.3. DISCUSIÓN

La relación es directa (0, 627) y significativa (0,000) del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como la sub gerencia administra el liderazgo, la motivación, la responsabilidad y la identidad, alcanza para lograr una relación directa y significativa en la satisfacción laboral. Resultado parecido obtuvo Aguilar (2019) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima-2018, concluye: que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Se puede afirmar, que, si se mejora el clima organizacional de la Municipalidad de Independencia, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto (Rho= ,789**).

El 33% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel del clima organizacional es medio, y el 67% indica que es alto. Lo que significa para la gran mayoría de trabajadores, que la Sub Gerencia administra el liderazgo, la motivación, la responsabilidad y la identidad, a nivel alto. Resultado parecido obtuvo Alberto (2020) en su tesis el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayllay 2018, concluye: El clima organizacional representado en niveles (agrupado) en

la Municipalidad Distrital de Huayllay 2018. El 62% de los encuestados (40 trabajadores), consideran que el clima organizacional es aceptable. Un 38% de los encuestados (25 trabajadores), manifiestan que el clima organizacional es regular. De los resultados se puede inferir que el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Huayllay está en el nivel aceptable.

El 54% de los trabajadores en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, indica que el nivel de satisfacción laboral es medio, y el 46% indica que es alto. Lo que significa para la gran mayoría de trabajadores que la municipalidad administra las condiciones laborales, el desarrollo personal, la satisfacción con el salario y la satisfacción con los compañeros a nivel medio. Resultado distinto obtuvo Ortiz (2018) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016, concluye: se observa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según nivel de Satisfacción Laboral el 60.00% su nivel de satisfacción es INSATISFECHO, mientras que para el 40,00% su nivel de satisfacción es SATISFECHO. El nivel de insatisfacción se debe principalmente a que un 23,3% de trabajadores manifiestan que la institución no brinda estabilidad laboral, en un 10% dicen que no se otorga equitativos beneficios a los trabajadores, un 10% indican que la Municipalidad no valora su trabajo y no brinda oportunidades de ascenso y un 10% declaran que el sueldo no es adecuado en relación al trabajo que realizan.

La relación es directa (0,311) y significativa (0,022) del liderazgo en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa que de la forma como se lleva a cabo en la sub gerencia la comunicación con todos los trabajadores, la solución de conflictos, la proactividad y el trabajo en equipo, es suficiente para lograr una influencia directa y significativa en la satisfacción laboral. Resultado distinto se obtuvo en una investigación sobre la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018, Gordillo (2018) concluye: que la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.84 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis.

La relación es directa (0,450) y significativa (0,001) de la motivación en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa que de la forma como se lleva a cabo en la sub gerencia la realización personal de los trabajadores, el reconocimiento de la aportación, las recompensas y participación del personal, es suficiente para lograr una influencia directa y significativa en la satisfacción laboral. Resultado parecido obtuvo Zecenarro (2018) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Langui, provincia de Canas 2018, se llegó a obtener como resultado un coeficiente relación de 0.660 entre el clima organizacional con su dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los

servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui, llegando a la conclusión de la existencia de una correlación directamente significante entre la dimensión motivación con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui, porque perciben que si se sienten motivados permanentemente por su autoridad edil y por sus gerentes municipales en forma personal y grupal, donde la municipalidad les brinda capacitaciones, charlas, pasantías, licencias por motivos personales, por salud y por estudios de superación profesional, por lo cual los servidores públicos se sienten satisfechos y comprometidos con la gestión Municipal.

La relación es directa (0,502) y significativa (0,000) de la responsabilidad en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como se lleva a cabo en la sub gerencia la autonomía, el compromiso de los trabajadores, la mejora continua, la capacidad y calidad de respuesta, es suficiente para lograr una influencia directa y significativa en la satisfacción laboral. Resultado parecido obtuvo Balvin (2018) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Maestro César Vallejo, Ate 2018, concluye: que mediante los resultados obtenidos se observa que existe una correlación positiva alta con Rho de Spearman de 0.778 y un nivel de significancia de 0.001, siendo menor a 0.05, entre la responsabilidad y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Maestro César Vallejo, Ate 2018.

La relación es directa (0,651) y significativa (0,000) de la identidad en la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte

Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como se lleva a cabo en la sub gerencia el sentimiento de pertenencia, el grado de identificación con la visión y misión, y el grado de identificación con los valores, es suficiente para lograr una influencia directa y significativa en la satisfacción laboral. Resultado parecido obtuvo Gonzales (2017) en su tesis clima organizacional y la satisfacción laboral trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, concluye: que existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,453** siendo ésta una correlación positiva moderada entre las variables), es decir a mayor identidad mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe relación directa considerable (0.627) y significativa (0.000) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como la sub gerencia administra el liderazgo, la motivación, la responsabilidad y la identidad, alcanza para lograr una relación directa considerable y significativa con la satisfacción laboral.

- Con respecto al clima organizacional de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, el 33% indica que es de nivel medio, y el 67% indica que es de nivel alto. Lo que significa para la gran mayoría de trabajadores, que la Sub Gerencia administra el liderazgo, la motivación, la responsabilidad y la identidad, a niveles altos.

- Con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021, el 54%, indica que es de nivel medio, y el 46% indica que es de nivel alto. Lo que significa para la gran mayoría de trabajadores que la municipalidad

administra las condiciones laborales, el desarrollo personal, la satisfacción con el salario y la satisfacción con los compañeros a nivel medio.

- Existe relación directa media (0,311) y significativa (0.022) entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como la sub gerencia administra la comunicación, la solución de conflictos, la proactividad y el trabajo en equipo con todos los trabajadores, alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación directa media (0, 450) y significativa (0.001) entre la motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como la sub gerencia administra la realización personal, el reconocimiento de la aportación, las recompensas y participación del personal de los trabajadores, alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación directa considerable (0, 502) y significativa (0.000) entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como la sub gerencia administra la autonomía, el compromiso de los

trabajadores, la mejora continua, la capacidad y calidad de respuesta de los trabajadores, alcanza para lograr una relación directa considerable y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación directa considerable (0, 651) y significativa (0.000) entre la identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Lo que significa de la forma como la sub gerencia administra el sentimiento de pertenencia, el grado de identificación con la visión y misión, el grado de identificación con los valores de sus trabajadores, alcanza para lograr una relación directa considerable y significativa con la satisfacción laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe socializar los resultados de la investigación a todos sus trabajadores, con el propósito de hacerles conocer de lo bien que viene desarrollándose el clima organizacional y la satisfacción laboral.

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe promover actividades de interacción entre los trabajadores, con el propósito de mejorar las acciones de liderazgo, de motivación, de responsabilidad y de identidad, con el propósito de lograr niveles más altos de clima organizacional.

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe mejorar las condiciones laborales, el desarrollo personal, la satisfacción con el salario y la satisfacción con los compañeros de sus trabajadores, con el propósito de revertir el nivel medio de satisfacción de sus trabajadores.

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe seguir manteniendo la buena comunicación con sus trabajadores, con el propósito de viabilizar de la mejor manera la solución de conflictos, mantener la proactividad y el trabajo en equipo, y lograr una relación directa más alta y significativa del liderazgo con la satisfacción laboral.

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe mejorar la manera de administrar la realización personal, el reconocimiento de la aportación, las recompensas y participación del personal de los trabajadores, con el propósito de lograr una relación directa más alta y significativa con la satisfacción laboral.

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe seguir promoviendo la autonomía, el compromiso de los trabajadores, la mejora continua, la capacidad y calidad de respuesta, con el propósito de mantener y lograr una relación directa perfecta y

significativa de responsabilidad con la satisfacción laboral.

- La Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe desarrollar talleres de sensibilización para conservar el sentimiento de pertenencia, el grado de identificación con la visión y misión, y el grado de identificación con los valores de sus trabajadores, con el propósito de lograr una relación directa perfecta y significativa de responsabilidad con la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, J. (2017). Mejora Continua. Obtenido de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?s equence=2&isAllowed=y

Alberto, M. (2020). El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018 (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, Cerro de Pasco – Perú). Obtenido de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1941/1/T026_42708042_T.pdf

Alfaro, K., & Estrada, A. (2019). Programa “Semilleros en aula” en el desarrollo de destrezas investigativas de los estudiantes de Bibliotecología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762019000300235

Balvin, M. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Maestro César Vallejo, Ate 2018 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima – Perú). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24526/Balvin_SML.PDF?s equence=1&isAllowed=y

Benavente, I. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia 2018- Lima (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29129/Benavides_MIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boada, N. (2019). Relación con compañeros de trabajo. Obtenido de: https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506- 426c155f337a/content

Breñas, J. (2018). Satisfacción de las necesidades humanas. Obtenido de: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7272/EDMbrcajf3.pdf?sequence= 3&isAllowed=y

Cabrera, B. (2017). La Identidad Laboral. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9862/cabrera_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carhuatanta, M., & Rodríguez, M. (2020). Teoría X y Y. Obtenido de: https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/416/1/CarhuatantaRodriguez_Tesis%20AM.pdf

Castañeda, L. (2019). Teoría de la satisfacción por facetas. Obtenido de: https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14798/CASTA%C3%91EDA%20ARRIGONI%20LISET%20KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, J., & Villalpando, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. Obtenido de http://www.spentamexico.org/v14-n1/A3.14(1)30-51.pdf

Castro, G., Puerto, C., & Rodríguez, M. (2020). Liderazgo. Obtenido de: https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1266/1/TFPP%20EEYN%202020%20CGE-PC-RMF.pdf

Centurión, D., & Santiago, R. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52609

Chelton, K., & Balladares, E. (2020). Satisfacción y salario. Obtenido de: http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2188

Chunga, M. (2018). Teoría de Litwin y Stringer (1968). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga_CMJ.pdf?s equence=1&isAllowed=y

Cohaila, F., & Copara, A. (2018). Escala de Clima Organizacional (EDCO). Obtenido de http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7704

Cortez, M., & Mercedes, N. (2017). Definición de condiciones de trabajo. Obtenido de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623044/Cortez_am.pdf?sequence=5

De La Torre, R. (2017). Definiciones de liderazgo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4259/1/DO_UC_EG_MAI_ TallerdeLiderazgo.pdf

Diestra, S. (2017). Concepto de desarrollo personal. Obtenido de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11015/Tesis_60021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Durand, M. (2019). Dimensión 1: Comunicación. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29362/Durand_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). Investigación aplicada. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf

García, M., & Soto, J. (2018). “Programa de RR. HH: para mejorar el clima

laboral en los colaboradores en la Empresa Perupaint S.A.C.- 2012”. Obtenido de: https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/456

Giraldo, P., Monroy, F., & Santamaria, L. (2019). Importancia del trabajo en equipo. Obtenido de: https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.pdf

Gonzales, R. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú). Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8840/Gonzales_TRC.pdf?sequence=1

Gordillo, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018 (Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Chimbote - Perú). Obtenido de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13533/Tesis_62514.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Greco, C. (2018). ¿Cómo es un mejor amigo o mejor amiga? Características. Obtenido de: https://www.scielo.sa.cr/pdf/ap/v33n126/2215-3535-ap-33-126-69.pdf

Guzmán, B. (2018). Responsabilidad. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35216

Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas.

Obtenido de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332018000200006&script=sci_arttext

Huamani, D., & Paucar, D. (2021). Definición de satisfacción laboral. Obtenido de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16629/Huamani_hd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaquipaco, V., & Navarro, L. (2019). “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018 (Tesis de licenciatura - UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ). Obtenido de: https://hdl.handle.net/20.500.12867/2334

Huayta, E., Ramos, D., & Tandaypan, M. (2017). Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A; Lima 2016. (Tesis de Licenciatura - UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA). Obtenido de: http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2191

Larico, I. (2017). Reconocimiento de la aportación. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27456

Laura, S., & Condori, S. (2020). Autonomía. Obtenido de: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12397/ADlavesm_comesl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez, A. (2018). Jerarquía de las necesidades según Maslow. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3197/TM%20CE-Du%204484%20L1%20-

%20Lopez%20Curasma%20Aydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, W. (2019). Participación. Obtenido de: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1392/1/Wilmer%20Augusto%20L%C3%B3pez%20Riva.pdf

Mamani, C. (2019). Supervisión. Obtenido de: https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2954

Mercado, J. (2017). Dimensión: Reconocimiento personal y/o social. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6642

Nieto, P. (2020). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016 (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú). Obtenido de: https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2336

Ortiz, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Namora, 2016 (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú). Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2336/CLIMA%20ORGANI ZACIONAL%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRAB AJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%

20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Padilla, F. (2020). Empatía. Obtenido de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5076/TESIS%20DOCTORADO%20MARTHA%20PADILLA%20%28MARZO%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Padilla, R., & Ramírez, D. (2020). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020. Obtenido de: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20%28Padilla%2C%20R.%20y%20Rami%CC%81rez%2C%20D.%2C%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pecho, J. (2019). El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Otuzco, La Libertad – 2019. Obtenido de: https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3782

Quispe, V. (2017). Teoría de Motivación-Higiene (Frederick Herzberg). Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22594/Quispe_RVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, Á. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. Obtenido de: https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dil

emas/article/ view/1246/220

Ramos, L., & Villaroel, H. (2021). Coeficiente de Correlación de Pearson. Obtenido de: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27421/Ramos%20Chero%2c%20Luz%20Esther%20-Villaroel%20Geldres%2c%20Henry%20Jem.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, C. (2018). Definición de abastecimiento. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21278/Rivera_FCF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Obtenido de: https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html

Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Obtenido de: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/218

Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime, L., Mendívil, L., & Tafur, R. (2020). Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. Obtenido de: https://files.pucp.education/posgrado/wpcontent/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones2.pdf#page=51

Santamaría, J. (2020). Definición de clima organizacional. Obtenido de: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria- Incidencia.pdf

Solano, S. (2017). Compromiso. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725

Soto, K. (2020). Tipo y diseño de investigación. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46623/Soto_MKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ticse, F. (2019). Realización Personal. Obtenido de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/944/1/TESIS%20DE%20%20FLORA%20TIXE.pdf

Vilchez, P. (2018). Definición de motivación. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23274

Zecenarro, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción Laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Canas 2018 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú). Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33838/zecenarro_ej.pdf?sequence=1&isAll

Zevallos, V. (2017). Capacitación. Obtenido de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13540/Tesis_62149. pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, UCAYALI 2021".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
General: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021? **Específicos:** ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021? ¿Cómo se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincialde Coronel Portillo, Ucayali 2021? ¿Cómo se relaciona la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021? ¿Cómo se relaciona la identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021?	**General:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. **Específicos:** Calificar el nivel del clima organizacional en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Identificar el nivel de satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Demostrar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Analizar la relación entre motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Evaluar la relación entre responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Establecer la relación entre identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.	**General:** La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa. **Específicas:** La relación del liderazgo y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa. La relación de la motivación y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa. La relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021es directa y significativa. La relación de la identidad y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021 es directa y significativa.	Clima Organizacional	Liderazgo	Comunicación asertiva. Solución de conflictos. Proactividad Trabajo en equipo.
				Motivación	Realización personal Reconocimiento de la aportación Recompensas. Participación del personal.
				Responsabilidad	Autonomía. Compromiso de los trabajadores. Mejora continua. Capacidad y Calidad de respuesta.
				Identidad	Sentimiento de pertenencia. Grado de identificación con la visión y misión. Grado de identificación con los valores.
			Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo	La distribución física del ambiente. Equipamiento del área. Seguridad. Higiene y limpieza. Supervisión.
				Desarrollo personal	Capacitaciones. Reconocimiento personal y /o social
				Satisfacción con el salario	Desarrollo de destrezas Contribución. Equidad Satisface necesidades Método de retribución
				Satisfacción con los compañeros	Competencias Apoyo Amistad

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado amigo (a), los que suscribimos Merly Sophia Davila Loayza y Lesly Roxana Hoyos Gonzales, actualmente estamos desarrollando el informe final de nuestra tesis denominada "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021", por lo que nos dirigimos a usted, para solicitarle su apoyo respondiendo el cuestionario referente al clima organizacional, que detallamos líneas abajo, su respuesta es confidencial y anónima.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Considera que hay una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.					
02	Forma parte de la solución de los conflictos que surgen dentro de la Sub Gerencia.					
03	Le gusta tomar la iniciativa para proponer cambios y mejorar la atención a los usuarios.					
04	Coopera en las diferentes actividades que realizan sus compañeros de trabajo.					
05	Aporta constantemente para el logro delos objetivos de la Sub Gerencia.					
06	Se siente autorrealizado con el trabajo que desarrolla.					
07	Se siente reconocido por su jefe por el trabajo que realiza.					
08	Recibe incentivos por sus buenos resultados de su labor realizada.					
09	Se involucra en la toma de decisiones de la Sub Gerencia.					
10	Se involucra de forma activa en las actividades programadas por la Sub Gerencia.					
11	Te consideras un trabajador con libertad para desarrollar tus labores.					
12	En tu trabajo ¿cuentas con la libertad para tomar decisiones sin consultar a tus superiores?					
13	Demuestra compromiso de trabajo con la Sub Gerencia.					
14	Forma parte de la mejora continua de los procesos en el área.					
15	Considera que cuenta con la capacidad para responder a las preguntas que demandan los usuarios.					
16	Siente pertenencia por la Sub Gerencia.					
17	Forma parte del equipo de trabajo de la Sub Gerencia.					
18	Cumple con el reglamento interno de la Sub Gerencia.					
19	Se siente identificado con la misión y la visión de la Sub Gerencia.					
20	Se identifica con los valores de la Sub Gerencia.					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado amigo (a), los que suscribimos Merly Sophia Davila Loayza y Lesly Roxana Hoyos Gonzales, actualmente estamos desarrollando el informe final de nuestra tesis denominada "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021", por lo que nos dirigimos a usted, para solicitarle su apoyo respondiendo el cuestionario referente a la satisfacción laboral, que detallamos líneas abajo, su respuesta es confidencial y anónima.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Considera que el espacio físico que ocupa es el adecuado para el desarrollo de sus labores.					
02	Considera que la Sub Gerencia le ofrece equipos informáticos, mobiliarios y ventilación adecuada para realizar su trabajo.					
03	Considera que la Sub Gerencia le brinda seguridad para desarrollar su trabajo.					
04	La higiene y limpieza de los ambientes de la Sub Gerencia son los adecuados.					
05	Considera que su trabajo es supervisado de forma adecuada y permanente.					
06	Considera que la capacitación que recibe es la adecuada.					
07	Considera que la capacitación que recibe mejora su rendimiento.					
08	Considera que la Sub Gerencia le brinda oportunidad para ascender.					
09	Recibe reconocimiento por parte sus jefes por el trabajo que realiza.					
10	Considera que cuenta con las habilidades adecuadas para el cumplimiento de las metas de la Sub Gerencia.					
11	Considera que tiene un buen desempeño de sus funciones.					
12	Siente que los jefes le dan una remuneraciónequitativa con sus compañeros de trabajo.					
13	Considera que la retribución que percibe guarda relación con el trabajo que realiza.					
14	Considera que la remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas.					
15	Se siente satisfecho con la remuneración que percibe.					
16	Cuenta con los conocimientos necesarios para ocupar el puesto o cargo que tiene.					
17	Siente que su área de trabajo contribuye a potenciar sus conocimientos y destrezas.					
18	Recibe el apoyo de sus compañeros de trabajo.					
19	Mantiene una buena relación de amistad consus compañeros de trabajo.					
20	Empatiza con los problemas de sus compañeros de trabajo.					

ANEXO 4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1 - EXPERTO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

TESIS: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021"
AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Merly Sophia, Davila Loayza y Lesly Roxana, Hoyos Gonzales

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES, MANUEL.
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO (A)

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Confiabilidad, el instrumento Producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa,09 de agosto de 2022



Firma del experto (a)

ANEXO 5

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1 - EXPERTO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

TESIS: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021
AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Merly Sophia, Davila Loayza y Lesly Roxana, Hoyos Gonzales

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.5 Apellidos y Nombres del Experto: ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN
1.6 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.7 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.8 Título y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO (A)

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿Es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Confiabilidad, el instrumento Producirá resultados consistentes y coherentes.					85
Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85
Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 90

Pucallpa, 9 de agosto de 2022



Firma del experto (a)

ANEXO 6

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1 - EXPERTO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

TESIS: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021"
AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Merly Sophia, Davila Loayza y Lesly Roxana, Hoyos Gonzales

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pardo Hidalgo Clemente
1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Licenciado en Administración

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO (A)

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿Están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿Es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90
Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90
Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 90

Pucallpa, 3 de agosto de 2022.



ANEXO 7

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 - EXPERTO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

TESIS: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021".
AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Merly Sophia, Davila Loayza y Lesly Roxana, Hoyos Gonzales

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO (A)

Nº	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	X		
02	¿El instrumento Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿Son las adecuadas?	X		
04	El instrumento. ¿Responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿Es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿Están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿Es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 09 de agosto de 2022.



Firma del experto (a)

ANEXO 8

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 - EXPERTO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

TESIS: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021"
AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Merly Sophia, Davila Loayza y Lesly Roxana, Hoyos Gonzales

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Ormeño Carmona Pedro Julián
1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor en Administración de la Educación

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO (A)

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿Son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿Están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿Es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					85
Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85
Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 85

Pucallpa, 9 de agosto de 2022



Firma del experto (a)

ANEXO 9

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 - EXPERTO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: SATISFACCIÓN LABORAL

TESIS: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021".
AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Merly Sophia, Davila Loayza y Lesly Roxana, Hoyos Gonzales

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pardo Hidalgo Clemente
1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Licenciado en Administración

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO (A)

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿Están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿Es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90
Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90
Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influenciade los sesgos y tendencias de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 90

Pucallpa, 3 de agosto de 2022.

