

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE AMBO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS**

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA:**

**RENGIFO QUISPE JEISSY AMERICA**

**ASESORA:**

**Mg. CHIA ESTACIO SOFIA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas. A mis familiares con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre concretar mis metas trazadas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco enormemente a los destacados profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" por su invaluable aporte en el desarrollo de mi formación profesional durante mi programa de Maestría.

## RESUMEN

El título de esta investigación es “El Clima Organizacional y su impacto en la Satisfacción Laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Ambo”. El objetivo principal fue "determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Ambo". Para ello, se planteó la siguiente hipótesis: "Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo".

Para llevar a cabo el estudio, se optó por un diseño descriptivo explicativo, y se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de la entidad. Se aplicaron dos cuestionarios validados previamente: uno para medir la variable "Clima Organizacional", compuesto por 25 ítems que evalúan aspectos como estructura, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales, estilo de dirección y condiciones laborales; y otro con 20 ítems que miden las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y desarrollo personal.

Una vez recopilada la información, se procedió a realizar el análisis estadístico utilizando herramientas como Excel y el programa SPSS 22. Los resultados se presentaron en forma de tablas y gráficos de barras. Para evaluar la conclusión y probar la hipótesis, se obtuvo el estadígrafo Chi cuadrado.

En última instancia, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Ambo. Esto implica que el nivel de Clima Organizacional influye directamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

## ABSTRACT

The present investigation entitled "The Organizational Climate and its relationship with the Labor Satisfaction of the workers of the Judicial Power of the city of Huánuco" had the general objective "to determine the level of relationship between the organizational climate and the labor satisfaction of the workers of the Power Judicial System of the city of Huánuco ", for which it was hypothesized, " There is a significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the judicial power of the city of Huánuco ”.

The design used was the explanatory descriptive, we worked with a population sample of 50 workers; To which two questionnaires were applied, the same ones that were previously validated: a questionnaire was used to measure the variable Organizational Climate, which consists of 25 items and measures the dimensions: structure, organizational behavior, interpersonal relationships, management style, and conditions. labor; and with 20 items that measure the dimensions of: physical and / or material conditions, labor and / or remunerative benefits, social relations, personal development.

After collecting the information, the statistical process was carried out using the Excel tool and the SPSS 22 program, which was presented through tables and bar graphs; For the correlation and hypothesis testing, the Chi square statistician was used.

Finally, it was concluded that the relationship between the work climate and job satisfaction in the workers of the Judiciary; it is significant; which indicates that it depends on the level of Organizational Climate, so that there is good job satisfaction.

Key words: Organizational Climate, Job Satisfaction

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Fundamentación del problema .....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	13
1.3. Viabilidad de la investigación.....	14
1.4. Formulación del problema .....	15
1.5. Formulación de los objetivos .....	16
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	17
2.1. Formulación de las hipótesis.....	17
2.2. Operacionalización de variables .....	18
2.3. Definición operacional de variables.....	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....	21
3.1. Antecedentes de investigación.....	21
3.2. Bases teóricas.....	24
3.3. Bases conceptuales.....	37
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA .....	39
4.1. Ámbito.....	39
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	39
4.3. Población y muestra.....	39
4.4. Diseño de investigación .....	40
4.5. Técnicas e instrumentos .....	42
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	44
4.7. Aspectos éticos.....	45
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
5.1. Análisis descriptivo.....	46
5.2. Análisis inferencia y/o contratación de hipótesis.....	58
5.3. Discusión de resultados.....	66

5.4. Aporte de la investigación.....	67
CONCLUSIONES .....	68
SUGERENCIAS .....	70
REFERENCIAS .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de variables.</i> .....	18
<b>Tabla 2.</b> <i>Definición operacional de variables.</i> .....	19
<b>Tabla 3.</b> <i>Validación de expertos.</i> .....	42
<b>Tabla 4.</b> <i>Confiabilidad del instrumento.</i> .....	43
<b>Tabla 5.</b> <i>Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable: Clima Organizacional</i> .....	44
<b>Tabla 6.</b> <i>Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable: Satisfacción laboral</i> .....	44
<b>Tabla 7.</b> <i>Prueba de normalidad.</i> .....	44
<b>Tabla 8.</b> <i>Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional.</i> .....	47
<b>Tabla 9.</b> <i>Distribución de frecuencias de la dimensión estructura.</i> .....	48
<b>Tabla 10.</b> <i>Distribución de frecuencias del comportamiento organizacional.</i> .....	49
<b>Tabla 11.</b> <i>Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales.</i> .....	50
<b>Tabla 12.</b> <i>Distribución de frecuencias de la dimensión estilo de dirección.</i> .....	51
<b>Tabla 13.</b> <i>Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales.</i> .....	52
<b>Tabla 14.</b> <i>Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral.</i> .....	53
<b>Tabla 15.</b> <i>Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones físicas y/o laborales.</i> .....	54
<b>Tabla 16.</b> <i>Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativa.</i> .....	55
<b>Tabla 17.</b> <i>Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones laborales.</i> .....	56
<b>Tabla 18.</b> <i>Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo personal.</i> .....	57
<b>Tabla 19.</b> <i>Tabla de contingencia de clima organizacional y satisfacción laboral.</i> .....	58
<b>Tabla 20.</b> <i>Correlación no paramétrica de la hipótesis general.</i> .....	59
<b>Tabla 21.</b> <i>Tabla de contingencia de la dimensión estructura y satisfacción laboral.</i> .....	60
<b>Tabla 22.</b> <i>Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 1.</i> .....	60
<b>Tabla 23.</b> <i>Tabla de contingencia de la dimensión comportamiento organizacional y satisfacción laboral.</i>	
61	
<b>Tabla 24.</b> <i>Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 2.</i> .....	62
<b>Tabla 25.</b> <i>Tabla de contingencia de la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral</i> .....	
63	
<b>Tabla 26.</b> <i>Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 3.</i> .....	63
<b>Tabla 27.</b> <i>Tabla de contingencia de la dimensión estilo de dirección y satisfacción laboral.</i> .....	64
<b>Tabla 28.</b> <i>Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 4.</i> .....	64
<b>Tabla 29.</b> <i>Tabla de contingencia de la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral.</i> .....	65
<b>Tabla 30.</b> <i>Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 5.</i> .....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	<i>Estudios sobre la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral.....</i>	28
<b>Figura 2.</b>	<i>Distribución porcentual de la variable Clima organizacional. ....</i>	47
<b>Figura 3.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión Estructura. ....</i>	48
<b>Figura 4.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión comportamiento organizacional. ....</i>	49
<b>Figura 5.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión Relaciones interpersonales. ....</i>	50
<b>Figura 6.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión estilo de dirección. ....</i>	51
<b>Figura 7.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión condiciones laborales. ....</i>	52
<b>Figura 8.</b>	<i>Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral.....</i>	53
<b>Figura 9.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión Condiciones físicas y/o laborales.....</i>	54
<b>Figura 10.</b>	<i>Dimensión porcentual de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativas.....</i>	55
<b>Figura 11.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión relaciones laborales.....</i>	56
<b>Figura 12.</b>	<i>Distribución porcentual de la dimensión Desarrollo Personal. ....</i>	57

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, diversas organizaciones de diferentes sectores se enfrentan a cambios en su entorno y necesitan adaptarse para mantenerse competitivas. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones sigan nuevas tendencias para mejorar su ventaja competitiva. Para lograrlo, es necesario contar con una organización comprometida con el desarrollo laboral, donde el personal esté en óptimas condiciones, altamente satisfecho y pueda adaptarse a las demandas laborales. Esto permitirá alcanzar las metas y objetivos de la organización. Sin embargo, en la actualidad existen organizaciones que no consideran importantes el clima organizacional y la satisfacción laboral, y creen que estas variables no tienen un impacto significativo en el capital humano y en la productividad de la organización. Esta falta de importancia se observa especialmente en las instituciones estatales, donde se descuida considerablemente el mejoramiento del clima organizacional.

Todo lo expuesto destaca la importancia de nuestro estudio, ya que investigaremos por qué estas variables son fundamentales para el desarrollo estratégico y por qué son pilares de apoyo en todas las instituciones estatales. En ese sentido, hemos estructurado esta investigación de la siguiente manera:

La tesis se divide en cuatro capítulos. El primer capítulo describe el problema de investigación, presentando los objetivos, la justificación, las limitaciones, las hipótesis planteadas y la definición de las variables. En el segundo capítulo se presentan los antecedentes y la fundamentación científica, técnica o humanista. En el tercer capítulo, se expone el marco metodológico, que incluye las variables, su operacionalización y la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación. En este caso, se trata de un estudio no experimental, con un diseño de investigación correlacional transversal y el uso de métodos estadísticos. La muestra consistió en 50 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo. El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario. Asimismo, se aplicaron métodos de análisis de datos descriptivos e inferenciales. El cuarto capítulo contiene los resultados de la investigación obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos, los cuales se resumen en tablas y gráficos estadísticos. También se incluye la discusión de los resultados, donde se contrastan con los antecedentes y teorías consideradas. Además, se presentan las conclusiones del estudio, que determinaron la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad

Provincial de Ambo. Por último, se brindan recomendaciones esenciales para fortalecer el clima organizacional en la institución. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas que respaldaron el desarrollo de la investigación, así como los anexos que proporcionan apoyo a nuestra investigación. Estos anexos incluyen los instrumentos utilizados en el estudio, las matrices de puntuaciones de las variables, la confiabilidad de los instrumentos, las matrices de validación de los instrumentos, las fichas técnicas y el artículo científico.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del problema**

A nivel mundial las instituciones públicas muestran un menor rendimiento global que las organizaciones privadas, esto se debe en gran medida al hecho que en el sector público no todas las dimensiones de la gestión son atendidas con el mismo esmero y prolijidad, como pueden ser dimensiones como la calidad de atención, el clima organizacional, la satisfacción laboral, entre otros, pero que al final influyen en el rendimiento global, aun cuando a priori se considera que no tienen efecto significativo en el desempeño global, (Rengifo, 2018). El concepto de "clima organizacional" se refiere a una serie de factores y elementos que, en conjunto, logran una visión global de una organización. Es un concepto multifacético que se enfoca en el entorno interno de la empresa. Los componentes y determinantes que se consideran generalmente son:

**Ambiente físico:** Este incluye los espacios, las instalaciones, los equipos, los colores, la temperatura y los niveles de contaminación, entre otros aspectos.

**Características estructurales:** Aquí se engloban el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de gestión y otros aspectos que definen su funcionamiento interno.

**Ambiente social:** Aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o departamentos, y la comunicación son elementos relevantes en este apartado.

**Características personales:** Se trata de las habilidades y actitudes de los individuos que forman parte de la organización, así como sus motivaciones y expectativas.

**Comportamiento organizacional:** En esta categoría se abordan aspectos como la productividad, el absentismo, la rotación, la satisfacción laboral y los niveles de estrés, entre otros indicadores clave.

El análisis del clima organizacional permite obtener una comprensión profunda de la dinámica interna de la empresa y cómo estos elementos se entrelazan para influir en su desempeño general. Una visión holística de estos aspectos es esencial para

adoptar decisiones estratégicas que mejoren la productividad, el bienestar de los empleados y, en última instancia, el éxito de la organización (Salazar et al. 2009). A nivel nacional la tendencia es semejante a la del resto del mundo, el sector público se comporta de la manera descrita, razón por la cual la imagen de estas dependencias suele tener una baja valuación, nuevamente surge la idea que es un gasto inútil e improductivo invertir en el clima organizacional o satisfacción laboral. (Rengifo, 2018) en nuestra región también se repite esta realidad, en ese contexto se puede observar que el poder judicial tiene una baja calificación en imagen institucional y aceptación de la ciudadanía, se observa que poco o casi nada se hace para gestionar y fortalecer el tema del clima en la organización y la satisfacción laboral en la institución entre otros componentes del amplio abanico de componentes de la gestión global, la causa consideramos que radica en el hecho de que no se tiene un claro diagnóstico de cómo está la institución en esas dos variables, pero de manera cuantificada, hay que recordar que solo se puede gestionar aquello que se puede medir, es decir solo podremos gestionar si medimos, y tampoco se tiene una medida del grado de afinidad que presentan estas variables, sino se hace nada se continuará deteriorando la gestión global de la institución, para que esto no suceda es que proponemos realizar una investigación que nos permita determinar cómo se encuentra la institución respecto al estudio de las variables.

Así mismo también se pretende determinar si existe una fuerte, débil o nula correlación entre las variables aludidas, pues ello repercutirá en el diseño e implementación de planes de mejora continua, para lograr este resultado es que pretendemos realizar una investigación, donde el clima de la organización tiene relación con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación en curso reviste una relevancia significativa, ya que al concluirnos brindará un conocimiento profundo sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

Es relevante destacar que esta investigación tiene un propósito social trascendental. Al mejorar el clima y la satisfacción laboral de los empleados, se generará un impacto positivo que repercutirá no solo en su bienestar personal, sino también en el bienestar de los ciudadanos y la sociedad en su conjunto. Al abordar este tema, se busca empoderar a los trabajadores para que desarrollen su potencial y contribuyan a una atmósfera laboral más armoniosa y productiva.

Mediante un enfoque directo y una recopilación de datos cuidadosa, esta investigación busca identificar áreas de mejora y oportunidades para fomentar un ambiente laboral más positivo y satisfactorio. Al implementar cambios basados en los resultados, se promoverá un mayor compromiso y desempeño de los empleados, lo que sin duda repercutirá en el logro de los objetivos de la Municipalidad y en la calidad de los servicios que brindan a la comunidad.

En el aspecto de la investigación científica tiene justificación práctica, pues se presenta un producto intangible

### **Importancia de la investigación**

La investigación a realizar resulta ser importante pues investigamos este tema donde determinaremos el nivel de la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, se podrá proponer los planes de mejora continua pertinentes para elevar los estándares de desempeño global, de la institución pública.

### **1.3. Viabilidad de la investigación**

Se han identificado soluciones para abordar de manera efectiva las limitaciones cognitivas y operativas en la investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este sentido, se ha establecido la colaboración con un especialista altamente capacitado en estos temas, cuyo apoyo será fundamental para garantizar resultados exitosos.

Para asegurar que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo tengan acceso y se pueda aplicar el instrumento de investigación de manera adecuada, se ha establecido una colaboración con el personal de la EPG de la Universidad

Nacional Hermilio Valdizán. El equipo de la universidad asumirá la gestión de los documentos necesarios para lograr este objetivo de forma eficiente.

Es importante destacar que la tesista cuenta con financiamiento asegurado, lo que permitirá cubrir todos los costos asociados con la investigación. Esta financiación garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio de manera exhaustiva y precisa.

Además, se ha obtenido la colaboración activa y comprometida de todos los recursos humanos involucrados en la investigación. Esta cooperación será fundamental para obtener datos relevantes y fiables, así como para lograr un análisis detallado de los resultados.

En cuanto a los aspectos financieros, se ha asegurado una cobertura completa por parte del interesado. Tanto los materiales necesarios como los servicios requeridos para la investigación han sido financiados de manera integral, lo que garantiza un proceso fluido y sin contratiempos.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### ***1.4.1. Problema general***

PG: ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?

##### ***1.4.2. Problemas específicos***

PE<sub>1</sub>: ¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión estructura con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?

PE<sub>2</sub>: ¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?

PE<sub>3</sub>: ¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?

PE<sub>4</sub>: ¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión estilo de dirección con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?

PE<sub>5</sub>: ¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?

## **1.5. Formulación de los objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

OG: Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

OE<sub>1</sub>: Determinar la relación entre el clima organizacional en base a su dimensión estructura y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

OE<sub>2</sub>: Determinar la relación entre el clima organizacional en base a su dimensión comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

OE<sub>3</sub>: Determinar la relación entre el clima organización en base a su dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

OE<sub>4</sub>: Determinar la relación entre el clima organización en base a su dimensión estilo de dirección con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

OE<sub>5</sub>: Determinar la relación entre el clima organización en base a su dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1. Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1. *Hipótesis general*

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>i</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

#### 2.1.2. *Hipótesis específicas*

**H<sub>01</sub>:** La dimensión estructura no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>i1</sub>:** La dimensión estructura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>02</sub>:** El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>i2</sub>:** El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>03</sub>:** Las relaciones interpersonales no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>i3</sub>:** Las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**H<sub>04</sub>:** El estilo de dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Hi4:** El estilo de dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Hi5:** Las condiciones laborales no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Hi5:** Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

## 2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables.*

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Técnica/ Instrumento
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
<b>Clima Organizacional</b>	Estructura	• Tamaño	<b>Escala</b>	<b>Técnica:</b>
		• Estructura formal	<b>Likert</b>	Encuesta
	Comportamiento organizacional	• Productividad	(5) Muy adecuado	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
		• Tensión y estrés	(4) Adecuado	
		• Aptitudes y actitudes	(3) Regular	
		• Motivación	(2)	
	Relaciones interpersonales	• Expectativas	Inadecuado	
		• Comunicación	(1) Muy inadecuado	
		• Compañerismo		
		• Conflictos interpersonales		
Estilo de dirección	• Supervisión	<b>Escala de medición:</b>		
Condiciones laborales	• Liderazgo	Ordinal		
	• Reconocimiento			
		• Ascenso		

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Técnica/ Instrumento
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
<b>Satisfacción laboral</b>	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción física</li> <li>• Satisfacción material</li> </ul>	<b>Escala Likert</b>	Técnica: Encuesta
	Beneficios laborales y/o remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con beneficios laborales</li> <li>• Satisfacción con lo remunerativa</li> </ul>	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Instrumento: Cuestionario
	Relaciones sociales	• Satisfacción con el grupo de trabajo		
	Desarrollo personal	• Satisfacción con el desarrollo		
				<b>Escala de medición:</b> Ordinal

### 2.3. Definición operacional de variables

**Tabla 2.**

*Definición operacional de variables.*

<b>Variable independiente:</b> <i>Clima Organizacional</i>	<b>Variable dependiente:</b> <i>Satisfacción laboral</i>
---	---

**Definición Conceptual:**

Según Schneider y Reichers, el clima organizacional se entiende como la propiedad de las personas que se puede integrar el sujeto al sistema, el grupo y la organización. El significado que otorga el individuo a la situación está establecido al nivel de interacciones que llevan al comportamiento social y consenso posterior.

**Definición Conceptual:**

Hezberg explica la satisfacción laboral como “el grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador”.

---

***Definición Operacional:***

Condiciones laborales entre compañeros de trabajo, condiciones físicas, remuneraciones u todo factor que sea estímulo o afecte el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la organización, siempre un buen clima laboral creará un ambiente adecuado para el trabajo y la productividad.

***Definición operacional:***

Para conocer la satisfacción laboral, se aplicará un cuestionario donde se evaluará la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ambo.

---

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes de investigación

#### *Internacional*

Hernández et al (2017), el propósito de este estudio consistir en investigar el nivel de clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados en empresas Dde servicios, con el objetivo de permitir a los líderes comprender las causas de la insatisfacción y emprender acciones para mejorar la situación. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una investigación cuantitativa y correlacional que involucró a 255 empleados de tres empresas de servicios localizados en Hidalgo, México. En la evaluación del clima organizacional, se emplearon los instrumentos de Brown y Leigh, los cuales se componen de 6 factores y 21 ítems, junto con el instrumento de Meliá, que consta de 26 ítems, para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos a través de pruebas estadísticas y coeficientes de evidencian una relación positiva entre los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral. Esto implica que cuando el clima en la organización es positivo, los empleados experimentan un mayor nivel de productividad en sus labores.

Fernández et al (2016), el estudio titulado "Análisis de la correlación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en la sucursal de la empresa Innovatech Solutions en Barcelona" realizado por la Universidad de Negocios Modernos tuvo como objetivo principal examinar la posible relación entre estas dos variables dentro de la organización. La investigación involucró la participación de 30 empleados de la sucursal en cuestión. El cuestionario utilizado para evaluar ambas variables fue el de Laura Torres, y la metodología de encuesta empleada fue la de conexión descriptiva. Luego de procesar y analizar los datos recopilados, se demostró que los empleados percibían el ambiente organizacional de manera positiva y experimentaban un alto nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, también se identificó que algunos empleados reportaron niveles de estrés en ciertos momentos. Las hipótesis generales y específicas relacionadas con el ambiente organizacional y la satisfacción laboral fueron confirmadas con un alto grado de significancia ( $p$ -valor  $< 0,05$ ;  $r = 0,79$ ). En resumen, se concluyó que

existe una relación directa entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral, destacando la importancia de desarrollar adecuadamente ambas variables dentro de la empresa.

Fuentes (2012) la investigación titulada "Influencia de la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano" fue realizada por una Licenciada en Psicología Industrial y Organizacional de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala en el año 2012. El estudio tuvo lugar en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial, ubicada en la ciudad de Quetzaltenango, y tenía como objetivo principal examinar el vínculo entre la satisfacción laboral y la productividad del personal. En conclusión, tras evaluar la percepción de los jefes inmediatos, se constató que los colaboradores de la delegación trabajan de manera eficiente y experimentan satisfacción laboral debido al ambiente cómodo de trabajo ya los beneficios adicionales que les proporciona la Oficina de Asuntos Jurídicos, como sueldos, permisos y gratificaciones. Cabe destacar que todos los empleados reciben beneficios al formar parte de una institución pública.

### ***Nacional***

Victorio (2018), como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima, Perú, llevé a cabo una investigación enfocada en el tema "La vinculación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del área de operaciones de las principales empresas aseguradoras de Lima en el año 2017". El objetivo principal de este fue establecer una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos que pertenecían al mencionado sector de estudio en las tres empresas más importantes de la ciudad durante el año mencionado. Los resultados obtenidos a través de cuestionarios y el análisis del indicador Rho Spearman revelaron una conexión sólida entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados que trabajaron en el área de operaciones de estas tres empresas aseguradoras. Esta asociación significativa impactó la estabilidad y la adecuación del entorno laboral, tal como fue percibido por los empleados de las aseguradoras, lo que indica un alto grado de satisfacción entre ellos.

Solano (2017), Se obtuvo el título de Maestro en Gestión Pública de la autoridad Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto, Perú. La investigación, que llevó por título "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui*", se enfocó en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados durante ese mismo año. Los resultados de mi investigación exhaustiva revelaron una conexión significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Administración Territorial Central de Huallaga-Juanjui. Estas determinaciones fueron respaldadas por un valor P (Sig. (Bilateral)) de 0,000 y una sólida confirmación positiva de 0,675 según la R de Pearson. Estas conclusiones valiosas demostraron que un ambiente organizacional inadecuado y decisiones mal ejecutadas tienen un impacto directo en el rendimiento de los empleados dentro de la institución. Es imperativo abordar estos aspectos para mejorar tanto el desempeño laboral como la eficiencia global de la organización.

### ***Local***

Huayanay Bullon Karin Patricia (2017), con el objetivo de obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en 2017 por la Universidad de Huánuco, llevé a cabo una investigación titulada "*Motivación Laboral y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017*". El propósito principal de este estudio fue analizar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional en dicha institución. Los resultados obtenidos revelaron claramente la vinculación existente entre la motivación laboral y el clima organizacional en la ciudad de Amarilis. En el gráfico número 11, se puede observar que un 64% de los empleados encuestados manifestaron sentirse motivados en sus puestos de trabajo. Por otro lado, un 36% pudo sentirse desmotivado, principalmente debido a la percepción de no alcanzar las expectativas laborales establecidas para su rol en la institución. Estas evidencias demuestran que existe una relación significativa entre el nivel de motivación laboral y el rendimiento en el ámbito organizacional de la Municipalidad de Amarilis. Asimismo, esto puede influir directamente en la disposición y compromiso de los trabajadores con sus responsabilidades laborales. El estudio realizado destaca la importancia de promover un clima organizacional positivo y motivar para mejorar el desempeño y la satisfacción de los empleados. Asimismo, proporcione información valiosa para

la toma de decisiones estratégicas en la gestión de recursos humanos en la institución.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. *Clima Organizacional***

Este ítem ha sido tomado del libro de Dr. Donald, titulado “Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo”: (Donald. 2005. 34-38) Al pensar en el liderazgo, no es raro pensar en algún tipo de relación muy personal e inspiradora entre un líder y un seguidor. Hay un aspecto inspirador en el liderazgo, pero el énfasis en este aspecto tiende a cegarnos ante las habilidades prácticas necesarias para crear las habilidades prácticas necesarias para producir el desempeño deseado en organizaciones complejas. Un criterio fundamental para un liderazgo efectivo debe ser la calidad del desempeño exhibido por las personas dentro de la organización, tanto individual como colectivamente. Los líderes fracasan cuando no mejoran, o al menos mantienen, el desempeño de las capacidades organizacionales que se les encomiendan. Mantener el desempeño es esencial para alcanzar las metas y demostrar liderazgo. El liderazgo es el proceso de influir en las personas y organizaciones para lograr los resultados deseados. (Josep A. Olmstead, *the Skills of Leadership*, Military Review). El estilo de conducción “pirámide invertida”, representado por un triángulo invertido, funciona de forma diferente. Lentamente, los gerentes comienzan a darse cuenta de que los empleados expuestos a problemas a menudo tienen las mejores respuestas. Cuando el peso está en la parte superior de una pirámide invertida. Los empleados son promovidos porque a menudo tienen las mejores soluciones a los problemas organizacionales y los tiempos de respuesta más rápidos. Los mandos intermedios se convierten en la columna vertebral de los mandos intermedios. La información fluye de punta a base como en el caso anterior, pero a la inversa. Sin embargo, el problema con una pirámide invertida es que toda la organización se basa en un solo punto que no puede soportar a toda la empresa. Esto desestabilizará el tejido debido a la sobrecarga en este punto. El concepto de motivación a nivel individual está estrechamente vinculado al clima organizacional a

nivel colectivo. Cada persona se enfrenta a la constante tarea de adaptarse a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional, lo que se denomina estado adaptativo. Esta adaptación es única para cada individuo y puede variar incluso dentro de una misma persona. Cuando la motivación es baja debido a la frustración o a un trastorno que requiere gratificación, el clima organizacional tiende a deteriorarse, dando lugar a estados de depresión, apatía, indiferencia y frustración. Estos estados, a su vez, pueden desencadenar comportamientos agresivos, agitación, insatisfacción e incluso incumplimiento de tareas. El ambiente organizacional se refiere a las cualidades o características del entorno laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento. Es beneficioso cuando contribuye a satisfacer las necesidades personales y a fomentar la moral de sus miembros. Sin embargo, puede convertirse en una desventaja si no logra satisfacer estas necesidades. (Idalberto, 1999).

### **Definición**

Este ítem ha sido tomado de libro de (Martín, 2010) titulado “Relaciones entre el Clima Organizacional y la satisfacción Laboral” (Martín. 2010. 12-17) El clima organizativo es un factor crítico para inspirar motivación y satisfacción, por lo que sus ventajas deben medirse no en términos de rendimiento financiero, sino por su efecto en la organización como conjunto de trabajadores (Schneider, 2010). El mayor beneficio se obtiene cuando se aborda estratégicamente, con el fin de alcanzar objetivos organizativos amplios como la innovación, la prestación de servicios y el control de calidad.

El Clima Organizacional en el sector público es un aspecto crucial que influye significativamente en la eficiencia y eficacia de las instituciones gubernamentales. Este término se refiere al ambiente y emocional que se percibe en una organización, basado en las percepciones de los empleados acerca de diversos factores como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional.

En el sector público, el Clima Organizacional puede verse afectado por varios elementos, como las políticas gubernamentales, la cultura organizacional, la calidad de la gestión, los recursos disponibles y la capacidad para adaptarse a los cambios. Un clima positivo puede fomentar la satisfacción laboral, la motivación y la productividad del personal, lo que se traduce en un mejor servicio a la ciudadanía.

Por otro lado, un clima negativo puede conducir a altos niveles de estrés, conflictos internos y una disminución del compromiso con los objetivos de la organización. Esto podría afectar el desempeño de los empleados y, en última instancia, la calidad de los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos.

Es fundamental que las autoridades y los líderes en el sector público se preocupen por mejorar el Clima Organizacional. Para lograrlo, es necesario fomentar una comunicación abierta y efectiva, promover una cultura de respeto y reconocimiento, brindar oportunidades de crecimiento profesional y garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

El Clima Organizacional en el sector público juega un papel crucial en el funcionamiento de las instituciones gubernamentales. Un ambiente laboral positivo y saludable puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad, mientras que un clima negativo puede generar impactos perjudiciales en el desempeño y en la satisfacción de los empleados. Por tanto, es fundamental que se preste atención a este aspecto y se tomen medidas adecuadas para promover un entorno de trabajo favorable y productivo.

El "Clima Organizacional" se refiere al ambiente y la atmósfera que prevalece dentro de una empresa o institución, influenciado por las percepciones, actitudes y valores compartidos por los empleados y la dirección. Este clima tiene un impacto significativo en la moral, la motivación y el desempeño general de los colaboradores, y puede afectar la productividad y la retención del talento.

Un clima organizacional saludable se caracteriza por la confianza, la comunicación abierta, el apoyo mutuo y el respeto entre todos los miembros

del equipo. Una cultura de trabajo positivo fomenta el trabajo en equipo, la innovación y la creatividad, mientras que un clima negativo puede dar lugar a conflictos, estrés laboral y falta de compromiso.

Es tarea de la dirección y la gestión de recursos humanos promover un clima organizacional favorable. Para lograrlo, es esencial escuchar y comprender las necesidades y preocupaciones de los empleados, proporcionar retroalimentación constructiva, reconocer y recompensar los logros, y garantizar una distribución justa de responsabilidades y oportunidades.

En última instancia, un clima organizacional positivo beneficia tanto a la empresa como a los empleados, ya que se traduce en una mayor satisfacción laboral, una mayor eficiencia en los procesos y una mejor calidad del trabajo, lo que conduce a un mayor éxito y crecimiento a largo plazo.

### **Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral**

Las investigaciones sobre la correlación entre clima y satisfacción han sido abundantes, pero sigue habiendo desacuerdo sobre si la satisfacción influye en el clima o viceversa. Payne y sus colegas han mantenido que esta conexión es bidireccional. Además, Subirats et al. (2014) han demostrado que el clima puede influir en el rendimiento, la tasa de absentismo y la satisfacción en el trabajo. Hasta finales de los años 90, la investigación parecía no ser concluyente. Sin embargo, en las últimas décadas, numerosos estudios han demostrado la influencia de las percepciones del clima en distintas variables, como la satisfacción laboral y sus facetas, la disconformidad, la ambigüedad y el rol sobrecargado, la salud del trabajador, la lealtad a la organización y la disposición a dimitir.

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito empresarial. El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en una organización, y está determinado por la percepción que tienen los empleados sobre diversos aspectos, como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa.

Una buena calidad del clima organizacional suele estar asociada con altos niveles de satisfacción laboral por parte de los empleados. Cuando los trabajadores perciben un entorno laboral favorable, donde se fomenta la colaboración, se promueve el reconocimiento y se les brinda apoyo para el desarrollo profesional, es más probable que se sientan contentos y motivados en su trabajo.

Por otro lado, un clima organizacional negativo, caracterizado por la falta de comunicación, la presencia de conflictos y la falta de reconocimiento, puede generar insatisfacción laboral y afectar negativamente el desempeño de los empleados. Esta situación puede llevar a cabo un aumento de la rotación de personal, ya una disminución en la productividad.

Es importante que las empresas se preocupen por mejorar el clima organizacional, ya que esto puede tener un impacto significativo en el bienestar y la eficiencia de sus empleados. Para lograrlo, es fundamental promover una cultura de respeto, transparencia y participación, donde se fomente el trabajo en equipo y se reconozcan los logros de los trabajadores.

### **Figura 1.**

*Estudios sobre la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral*

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>RESULTADOS</b>
1969	Friedlander y Margulies	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual. El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción.
1971	Payne y Pheysey	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.
1974	Hell, Riegel y Slocum	Fuertes correlaciones entre el clima y la satisfacción laboral. La satisfacción varía en consonancia con las percepciones que el individuo tiene del clima. Consideran prematuro afirmar si la satisfacción afecta al clima o éste a la satisfacción. Si bien parece que la dirección de la casualidad es mayor del clima a la satisfacción.
1975	Downey, Hellriegel y Slocum	Los resultados de este estudio ofrecen evidencia empírica de que algunas dimensiones de clima influyen sobre diversas facetas de la satisfacción laboral.
1988	Jakofsky y Slocum	Los resultados ponen de manifiesto la existencia de correlaciones significativas de las percepciones individuales de las dimensiones del clima con dimensiones de satisfacción laboral.
1991	Peiró Gonzales Roma y Ramos	Los resultados obtenidos muestran relaciones significativas y positivas con la satisfacción laboral.

Fuente: Relaciones del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Elaboración: Margarita Chiang Vega, et al.

Una buena calidad del clima organizacional suele estar asociada con altos niveles de satisfacción laboral por parte de los empleados. Cuando los trabajadores perciben un entorno laboral favorable, donde se fomenta la colaboración, se promueve el reconocimiento y se les brinda apoyo para el desarrollo profesional, es más probable que se sientan contentos y motivados en su trabajo, investigadores como Smart y Mortain (2018) concluyeron que para los administradores de la Universidad la existencia de un clima organizacional atractivo, desafiante y consistente con sus responsabilidades conduce a una satisfacción más alta.

### **Perspectivas para la definición de clima organizacional**

#### **El clima, atributo de la organización**

El clima, como atributo de la organización, es fundamental para el bienestar y el rendimiento de las personas que forman parte de ella. Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en el entorno laboral, y puede influir en la satisfacción, la motivación y la productividad de los empleados. Payne y Pugh (2013) analizan el clima como el clima organizacional es un atributo crucial que influye en el éxito y la eficacia de una organización. Un clima positivo fomenta la colaboración, la innovación y el compromiso de los empleados, mientras que un clima negativo puede tener efectos perjudiciales en el desempeño y el bienestar de las personas. Por tanto, es importante que las organizaciones se esfuercen por crear y mantener un clima laboral favorable para promover el éxito a largo plazo. Para Gary Dessler (2001), es responsabilidad de los líderes y directivos de una organización fomentar y mantener un clima positivo. Esto implica establecer políticas y prácticas que promuevan el bienestar de los empleados, fomentar la transparencia y la comunicación efectiva, y asegurarse de que se respeten los valores y la cultura de la organización (citado por Schein. 2003. P.183).

Para Idalberto Chiavenato:

El clima organizacional se entiende como el entorno interno de la empresa, es toda una estructura que hay sobre ella. Incluye una serie de elementos que interactúan en grado variable, como el tipo la estructura, la tecnología y las

políticas de la organización, los objetivos operativos y el reglamento interno de la empresa. También hay las actitudes de los trabajadores, los valores y los comportamientos sociales que se adaptan y se aceptan considerados como factores sociales. (2005, p. 416)

### **Dimensiones del clima organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una empresa u organización. Este clima está influenciado por diversos factores y se manifiesta a través de diferentes dimensiones que impactan la percepción y satisfacción de los empleados en su entorno laboral. Las dimensiones del clima organizacional son aspectos fundamentales que influyen en el ambiente de trabajo y en la forma en que los empleados perciben su entorno laboral. Estas dimensiones, que tienen un impacto significativo en el bienestar y la eficacia de la organización, incluyen:

- 1. Comunicación:** Se refiere a la calidad de la interacción y el intercambio de información dentro de la organización. Una comunicación efectiva fomenta la comprensión mutua, reduce la ambigüedad y promueve la colaboración.
- 2. Conflicto y cooperación:** El clima organizacional puede ser afectado por la presencia de conflictos y la forma en que se abordan. Un ambiente propicio para la cooperación y la resolución constructiva de conflictos promueve la productividad y la armonía en el lugar de trabajo.
- 3. Confort:** El grado de confort físico y psicológico que experimentan los empleados en su entorno laboral. Factores como la temperatura, la iluminación, el mobiliario y la atmósfera general contribuyen al confort y al bienestar de los trabajadores.
- 4. Estructura:** Se refiere a la forma en que se organiza y se gestionan las actividades dentro de la organización. Una estructura clara y bien definida proporciona orientación y promueve la eficiencia en el desempeño de las tareas.

5. **Identidad:** Hace referencia a la cultura organizacional y al sentido de pertenencia de los empleados. Una identidad sólida y compartida promueve la cohesión y la motivación en el trabajo.
6. **Innovación:** La capacidad de la organización para fomentar y apoyar la generación de nuevas ideas, el pensamiento creativo y la mejora continua. Un clima que valore la innovación estimula la creatividad y la adaptación al cambio.
7. **Liderazgo:** El estilo de liderazgo y la forma en que los líderes interactúan con los empleados tienen un impacto significativo en el clima organizacional. Un liderazgo inspirador, empático y efectivo puede influir positivamente en la motivación y el compromiso de los trabajadores.
8. **Motivación:** La motivación de los empleados es fundamental para el rendimiento y la satisfacción laboral. Un clima organizacional que promueva la autonomía, el reconocimiento y el desarrollo personal estimula la motivación intrínseca y el compromiso de los trabajadores.

Estas dimensiones interactúan entre sí y surgen la percepción y la experiencia de los empleados en su lugar de trabajo. Por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención a estas dimensiones y tomen medidas para fomentar un clima organizacional saludable y productivo.

### 3.2.2. *Satisfacción del trabajo*

“Los trabajos, observaciones y experimentos referidos al comportamiento del hombre en la organización llevados a cabo desde el final del siglo XIX, no pretendía, en la primera instancia, indagar acerca de las condiciones necesarias para la felicidad del ser humano en el entorno de trabajo.” (López, 2001).

La satisfacción en el trabajo dentro del sector público puede variar según diferentes factores. Algunos empleados pueden sentirse satisfechos con la estabilidad laboral y las oportunidades de profesional que ofrecen este ámbito de crecimiento. Otros podrían valorar la posibilidad de contribuir directamente al bienestar de la comunidad y al servicio público.

No obstante, es importante reconocer que también pueden surgir desafíos en el sector público, como la burocracia y la rigidez en los procedimientos. Sin embargo, muchos empleados encuentran gratificación en superar estos obstáculos y en la posibilidad de marcar una diferencia positiva en la sociedad.

En última instancia, la satisfacción del trabajo en el sector público surgió de la perspectiva y expectativas de cada individuo, así como de la cultura organizacional y el apoyo brindado por las instituciones gubernamentales. Es esencial valorar el papel crucial que juegan estos empleados en la prestación de servicios esenciales a la población y en la construcción de una sociedad más equitativa y funcional.

La satisfacción laboral en el contexto de las municipalidades es un factor de suma importancia para el adecuado funcionamiento y la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad. Los empleados municipales desempeñan un rol fundamental en la prestación de servicios públicos esenciales y su bienestar y nivel de satisfacción tienen un impacto directo en su desempeño individual y colectivo.

Para promover un ambiente de trabajo positivo y mejorar la satisfacción laboral en las municipalidades, es esencial prestar atención a varios aspectos clave.

En primer lugar, el reconocimiento y la valoración del trabajo realizado por los empleados son fundamentales. Un simple gesto de agradecimiento o reconocimiento público puede tener un impacto significativo en la motivación y el compromiso de los trabajadores.

Además, es crucial ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento. La capacitación y la posibilidad de acceder a programas de formación y perfeccionamiento les permiten mejorar sus habilidades y competencias, lo que a su vez incrementa su sentido de valía y pertenencia a la organización.

La comunicación efectiva es otro pilar importante para fomentar la satisfacción laboral. Mantener canales de comunicación abiertos y transparentes entre la administración y los empleados, donde las ideas y opiniones sean escuchadas y tenidas en cuenta, contribuye a generar un clima de confianza y respeto mutuo.

Un entorno de trabajo seguro y saludable es esencial para el bienestar físico y emocional de los empleados. Garantizar condiciones laborales seguras y brindar el apoyo necesario en situaciones de estrés o dificultades personales son aspectos que la municipalidad debe considerar.

El equilibrio entre la vida laboral y personal también juega un papel importante en la satisfacción laboral. Fomentar políticas y prácticas que permitan a los empleados conciliar sus responsabilidades laborales con sus asuntos personales y familiares crea un ambiente más saludable y favorece la retención del talento.

Asimismo, la participación y el empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones pueden aumentar su sentido de pertenencia y compromiso con la municipalidad. Sentirse involucrados en el diseño de proyectos o en la resolución de problemas les otorga un sentido de propósito y relevancia en su trabajo.

La implementación de incentivos y beneficios adicionales también puede contribuir a mejorar la satisfacción laboral. Estos pueden ser desde programas de bienestar y actividades recreativas hasta bonificaciones o flexibilidad horaria, lo que demuestra el interés de la municipalidad por el bienestar integral de sus empleados.

La gestión adecuada de conflictos es esencial para mantener un ambiente laboral armonioso y evitar situaciones de desmotivación o malestar entre los empleados.

Promover la satisfacción del trabajo en las municipalidades implica una combinación de factores, que van desde el reconocimiento y valoración del esfuerzo de los empleados hasta la creación de un ambiente seguro,

participativo y equilibrado. Al dedicar recursos y esfuerzos en mejorar la satisfacción laboral de los empleados municipales, se puede lograr un equipo más motivado, eficiente y comprometido en brindar servicios de calidad a la comunidad.

### **Objetivo de la satisfacción laboral**

El objetivo de la satisfacción laboral es lograr que los empleados se sientan plenamente satisfechos con su trabajo y su entorno laboral. Es fundamental garantizar un ambiente propicio donde los trabajadores se sientan valorados, respetados y motivados para alcanzar sus metas profesionales.

Para lograr este objetivo, es necesario proporcionar condiciones laborales adecuadas, salarios justos, oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, reconocimiento por el trabajo bien hecho y un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. También es importante fomentar la comunicación abierta y efectiva, promover el trabajo en equipo y brindar oportunidades para la participación y el empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones.

Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, se crea un ambiente positivo que impacta en la productividad, la calidad del trabajo y la retención de talento. Además, la satisfacción laboral contribuye al bienestar emocional y físico de los empleados, lo que se refleja en su nivel de compromiso, creatividad y satisfacción general en la vida.

### **Finalidad de la satisfacción laboral**

La finalidad de la satisfacción laboral es esencial en el ámbito profesional y personal de cada individuo. Cuando una persona encuentra satisfacción en su trabajo, experimenta un sentido de realización y bienestar que va más allá de la simple remuneración económica.

La satisfacción laboral implica sentirse valorado y reconocido por el trabajo realizado, tener oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, disfrutar de un ambiente laboral saludable y colaborativo, y tener un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, son más productivos, creativos y comprometidos con la empresa. Esto, a su vez, se traduce en un mejor clima laboral y en un aumento de la calidad del trabajo realizado.

Para alcanzar la satisfacción laboral, es importante que los usuarios fomenten un entorno en el que se promueva la motivación, el reconocimiento y la comunicación efectiva. También es relevante que se brindaron oportunidades de desarrollo profesional y se reconozcan los logros y contribuciones de los trabajadores.

### **Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.**

La calidad de vida laboral (CV) se refiere a aspectos experimentados en el trabajo tales como estilo de liderazgo, libertad e independencia en la toma de decisiones, ambiente de trabajo agradable, compañerismo, seguridad laboral, horas de trabajo adecuadas y tareas significativas y placenteras. El programa PAM está diseñado para estructurar el trabajo y su entorno para satisfacer las necesidades individuales de las personas y hacer de la organización un lugar deseable y atractivo. La confianza de las personas en la organización también es fundamental para retener y asegurar el talento. (Idalberto, Gestión del talento Humano, 2009).

"El objetivo fundamental de la gestión pública es mejorar y mantener la calidad de vida en el ámbito laboral, promoviendo el bienestar y la satisfacción de los funcionarios y empleados públicos. Este enfoque busca garantizar que los servidores públicos encuentren un ambiente de trabajo saludable y gratificante, donde puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

La gestión de calidad de vida en el trabajo implica implementar estrategias y políticas que fomenten el respeto, la igualdad y la cooperación dentro de la organización pública. Además, se busca brindar oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de habilidades de los empleados, así como facilitar un equilibrio adecuado entre sus responsabilidades laborales y personales.

En este sentido, resulta crucial reconocer y valorar el esfuerzo y la dedicación de los funcionarios, ofreciendo incentivos justos y recompensas adecuadas. Asimismo, es importante adoptar medidas para prevenir y reducir el estrés en el entorno laboral, asegurando un ambiente seguro y saludable.

El desarrollo y el mantenimiento de la calidad de vida en el trabajo en el ámbito de la gestión pública es un proceso continuo que requiere la colaboración y el compromiso de todas las partes involucradas. Una comunicación abierta y constructiva se convierte en un pilar fundamental para escuchar y atender las necesidades y preocupaciones de los empleados.

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es fundamental para que una organización logre sus objetivos previamente planificados. Estas metas son interdisciplinarias y requieren un pequeño número de personas con habilidades complementarias que trabajen en metas y objetivos comunes. Esto le ayudará a alcanzar sus objetivos y le dará resultados generales. La práctica del trabajo en equipo involucra a personas que piensan diferente, pero están comprometidas a lograr el mismo objetivo a través de procedimientos, técnicas y estrategias comunes bien organizadas, con responsabilidades de liderazgo claramente definidas. Reforzar una filosofía organizacional que equipara debe ser aceptado por los miembros como una guía para proporcionar reglas organizacionales y orientar los esfuerzos. El trabajo en equipo ayuda a organizar los procesos para aumentar la productividad. De esta manera, se logran mayores ganancias y mejores entornos organizacionales, y los líderes se capacitan de manera creativa en la resolución de problemas, el desarrollo de la tolerancia y el estímulo. Esto aumenta la eficiencia y reduce la rotación de empleados. (Johansen, 2007).

Trabajo en equipo en la gestión pública es fundamental para lograr resultados efectivos y satisfactorios. La colaboración y la coordinación entre los miembros del equipo son esenciales para alcanzar los objetivos comunes y superar los desafíos que surgen en el ámbito de la gestión pública.

En un entorno donde se toman decisiones cruciales que suceden a la sociedad en general, es imperativo que los profesionales trabajen juntos de manera cohesionada. Esto implica compartir información, ideas y recursos, así como comunicarse de manera clara y efectiva para evitar malentendidos y minimizar los errores.

El trabajo en equipo en la gestión pública también fomenta la diversidad de pensamiento y la multiplicidad de perspectivas. Al colaborar con personas que poseen diferentes habilidades, experiencias y conocimientos, se generan soluciones más creativas e innovadoras. Además, se promueve un ambiente de aprendizaje continuo, donde cada miembro del equipo puede adquirir nuevos conocimientos y habilidades a través de la interacción con sus colegas.

La gestión pública abarca una amplia gama de áreas, como la planificación estratégica, la previsión de recursos, la implementación de políticas y la evaluación de resultados. En cada una de estas etapas, el trabajo en equipo juega un papel crucial. La colaboración permite aprovechar al máximo los recursos disponibles, optimizar los procesos y tomar decisiones informadas y respaldadas por el consenso del equipo.

No obstante, el trabajo en equipo en la gestión pública también presenta desafíos propios. La gestión de conflictos, la negociación y la capacidad de tomar decisiones en situaciones complejas son habilidades esenciales que los profesionales deben desarrollar. Además, es fundamental promover una cultura de confianza y respeto mutuo, donde todos los miembros del equipo se sientan valorados y escuchados.

### **3.3. Bases conceptuales**

**Autonomía:** La autonomía se refiere a la capacidad de una persona para tomar decisiones y actuar de manera independiente, asumiendo la responsabilidad de sus acciones y elecciones sin depender en exceso de la supervisión o control externo.

**Clima organizacional:** El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización o lugar de trabajo. Es influenciado

por la cultura, la comunicación, el liderazgo y las interacciones entre los empleados.

**Comunicación:** La comunicación es el proceso mediante el cual se intercambian mensajes, información o ideas entre dos o más personas. Puede ser verbal, a través del habla o escritura, o no verbal, mediante gestos, lenguaje corporal o expresiones faciales.

**Comunicación interpersonal:** La comunicación interpersonal se refiere a la interacción y el intercambio de información entre dos o más personas. Involucra la transmisión y recepción de mensajes, ya sea de forma verbal o no verbal, con el objetivo de compartir ideas y establecer una conexión significativa.

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la eficacia con la que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en su entorno laboral. Es una medida de la eficacia con la que se cumplen los objetivos y expectativas laborales.

**Eficacia:** La eficacia se relaciona con la capacidad de lograr los resultados deseados o alcanzar los objetivos establecidos. Se refiere a la calidad del rendimiento y cómo se alcanzan los resultados esperados.

**Eficiencia:** La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar una tarea o actividad utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, dinero o esfuerzo. Es lograr un alto rendimiento y optimizar los recursos disponibles.

**Eficiencia laboral:** La eficiencia laboral se refiere a la capacidad de un individuo o un equipo para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva, logrando resultados óptimos con el menor consumo de recursos posibles en el contexto específico del trabajo.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

### 4.1. **Ámbito**

La investigación se desarrolló en la ciudad, distrito, provincia de Ambo de la región Huánuco, lugar en el que se encuentra la Municipalidad de Ambo, y el estudio se llevó a cabo con la colaboración de los servidores públicos de dicha sede.

### 4.2. **Tipo y nivel de investigación**

#### 4.2.1. *Tipo de estudio*

El tipo de estudio de la investigación fue de tipo aplicada, que se define “Tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (Sánchez et al., 2018, p. 79).

#### 4.2.2. *Nivel de estudio*

La investigación fue de nivel explicativo, porque se buscó explicar la ocurrencia de los fenómenos, así como analizar las conexiones entre ellos para comprender su estructura y los elementos que influyen en su comportamiento.

### 4.3. **Población y muestra**

#### 4.3.1. *Descripción de la población*

La población de investigación estuvo constituida por la totalidad de funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, siendo en total 50 servidores, según datos proporcionados por la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

Para Carrasco (2018) La población comprende todos los elementos que forman parte de las unidades de análisis relevantes para el tema de investigación, que poseen características particulares importantes para el investigador. (p. 238).

#### **4.3.2. Muestra y método de muestreo**

La muestra de investigación fue no probabilística, dado lo pequeño de la población, quedando integrado por la totalidad de funcionarios y servidores públicos que hacen un total de 50.

Sobre el particular, Carrasco (2018) recomienda que: En poblaciones pequeñas menores a 50 unidades de análisis, y si existe la posibilidad de acceso a la toda la población, que la muestra y la población sean equivalentes.

#### **4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

##### **a) Criterios de inclusión de los participantes.**

Fueron incluidos en el estudio los participantes:

- Que aceptaron participar en el estudio de manera voluntaria.
- Que respondieron el 100% de preguntas de los instrumentos.
- Que firmaron el consentimiento informado.
- Labores de permanencia laboral mayor a cinco (5) años.
- Personal nombrado y por afinidad.

##### **b) Criterios de exclusión de los participantes.**

- Servidores administrativos que demostraron ser poco colaborador con el estudio.
- Servidores administrativos que no desearon colaborar con el estudio.

#### **4.4. Diseño de investigación**

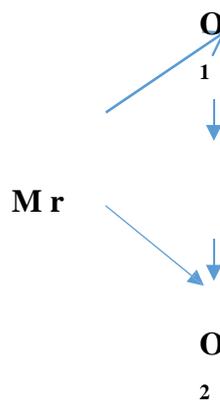
El diseño de investigación adoptado para este estudio fue no es experimental debido a las características únicas y la naturaleza del objeto de estudio.

Según Hernández y colaboradores (2010), los diseños no experimentales se caracterizan por no manipular deliberadamente las variables independientes, es decir, no se introducen cambios intencionados en dichas variables. En este tipo

de investigación no experimental, se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural para posteriormente analizarlos.

Con este enfoque, se busca entender y analizar los fenómenos estudiados a partir de la recopilación de datos en un momento específico, sin realizar manipulaciones intencionales de las variables independientes. Esta metodología ofrece una visión clara de la situación en un punto determinado y permite obtener información relevante para los objetivos planteados en la investigación. En el caso de esta investigación en particular, se ha empleado un diseño no experimental de tipo transversal. Esto implica que se recopilaban los datos en un único momento, centrados en el año 2019.

A continuación, se describen las variables de investigación en un único período de tiempo. El esquema de la metodología se muestra a continuación:



**Donde:**

M= Servidores de la Municipalidad Provincial de Ambo

O1=Clima Organizacional

O2= Satisfacción Laboral.

R= relación entre las variables de estudio

## 4.5. Técnicas e instrumentos

### 4.5.1. Técnicas

**Técnica:** Para llevar a cabo la recolección de datos en este, se empleó la técnica de estudio de la encuesta.

En cuanto a la escala de calificación de los ítems de las variables, se obtuvo la siguiente escala para evaluar el clima organizacional: “Muy inadecuado, inadecuado, regular, adecuado, Muy adecuado”. Mientras que, para medir la satisfacción laboral, se empleó la siguiente escala: “Totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo”.

### 4.5.2. Instrumentos

El instrumento seleccionado y validado para esta investigación fue el cuestionario, diseñado cuidadosamente para abarcar todas las preguntas relacionadas con las variables de interés. Este cuestionario fue administrado a los 50 servidores de la Municipalidad Provincial de Ambo.

#### 4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validez del instrumento se juzga en función de su contenido interno, la precisión de las preguntas con respecto al objetivo y la teoría de la investigación, y la coherencia lógica y la precisión técnica de los ítems. La validez fue comprobada por cinco expertos y los resultados se detallan en la tabla siguiente.

**Tabla 3.**

*Validación de expertos.*

N° de V	Nombres y Apellidos	Calificación
1	Dr. Freddy Huapaya Condori	Nivel Alto
2	Dra. Inés Jesús Tolentino	Nivel Medio
3	Dr. Abimael Francisco Paredes	Nivel medio
4	Mg. Elmer Chuquiyauri Saldivar	Nivel medio
5	Mg. Jimmy Flores Vidal	Nivel Medio

#### 4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

La confiabilidad se determinó mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach que, en determinados contextos, los valores superiores a 0,7 o 0,8 son considerados bueno, por ello para determinar el nivel de confiabilidad se describe en la tabla siguiente los niveles.

**Tabla 4.**

*Confiabilidad del instrumento.*

Criterio de confiabilidad	Valores
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Menor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Menor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Menor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Menor a 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor a 0,9

En la presente tabla se muestra el rango de validez y confiabilidad de un instrumento. Fuente: George Mallery (2003, p231).

Los resultados de la prueba Alfa de Cronbach demuestran que el nivel de confiabilidad fue de 0.841 para la variable clima organizacional y 0.872 para la variable satisfacción laboral, que según la tabla antes citada se encuentra en un nivel bueno, el cual denota una consistencia marcada en las mediciones del instrumento de recolección de datos.

Lo resultados de lo antes descrito, se muestran en las tablas siguientes:

**Tabla 5.**

*Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable: Clima Organizacional*

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.841	50

**Tabla 6.**

*Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable: Satisfacción laboral*

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.872	40

#### 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

En la investigación y en función a los objetivos planteados se utilizó el método de análisis hipotético deductivo, propio de la investigación cuantitativa, y los métodos estadísticos descriptivos para presentar los resultados en tablas de distribución de frecuencia que identifiquen las frecuencias absolutas y los porcentajes de representación por cada dimensión y variables, así como de gráficos de barras para verificar de manera gráfica los mismos indicadores, así como de técnicas de estadística inferencial mediante los cuales se realizó la prueba de normalidad por Shapiro Wilk, obteniéndose un nivel de significancia de 0.000 en ambas variables, por cuanto se tuvo una muestra de 50 personas, del cual se determinó que los datos tuvieron distribución no paramétrica (Sig. = 0.000), tal como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 7.**

*Prueba de normalidad.*

Variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.282	50	0.000	0.765	50	0.000
Satisfacción laboral	0.282	50	0.000	0.765	50	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **4.7. Aspectos éticos**

La participación de los servidores de la Municipalidad Provincial de Ambo fue voluntaria y previo al consentimiento informado se procedió a aplicar el instrumento a la muestra en estudio, manteniendo en reserva y confidencialidad la información que proporcionen para así evitar dañar su integridad física y psicológica. Asimismo, todos los servidores públicos recibieron un trato adecuado, respeto y cortesía mutua. (Anexo 2)

## **CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis descriptivo**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras aplicar los instrumentos relacionados con las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción laboral” en un grupo de 50 trabajadores pertenecientes de la Municipalidad Provincial de Ambo. La variable “Clima Organizacional” fue abordada mediante un cuestionario de 25 ítems distribuidos en 5 dimensiones, mientras que la variable “Satisfacción Laboral” se evaluó con 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones.

Para un mejor análisis de los resultados, se han tabulado los datos y generadas figuras estadísticas que facilitan su interpretación. Asimismo, se ha empleado la herramienta Excel para organizar la información recopilada en una base de datos.

Además, se procedió a realizar una segmentación en rangos de calificación para cada dimensión, lo que permitió presentar las tablas y gráficos de manera cuidadosa y ordenada, tal como se presentan a continuación.

## Resultados obtenidos para la variable 01: el clima organizacional

**Tabla 8.**

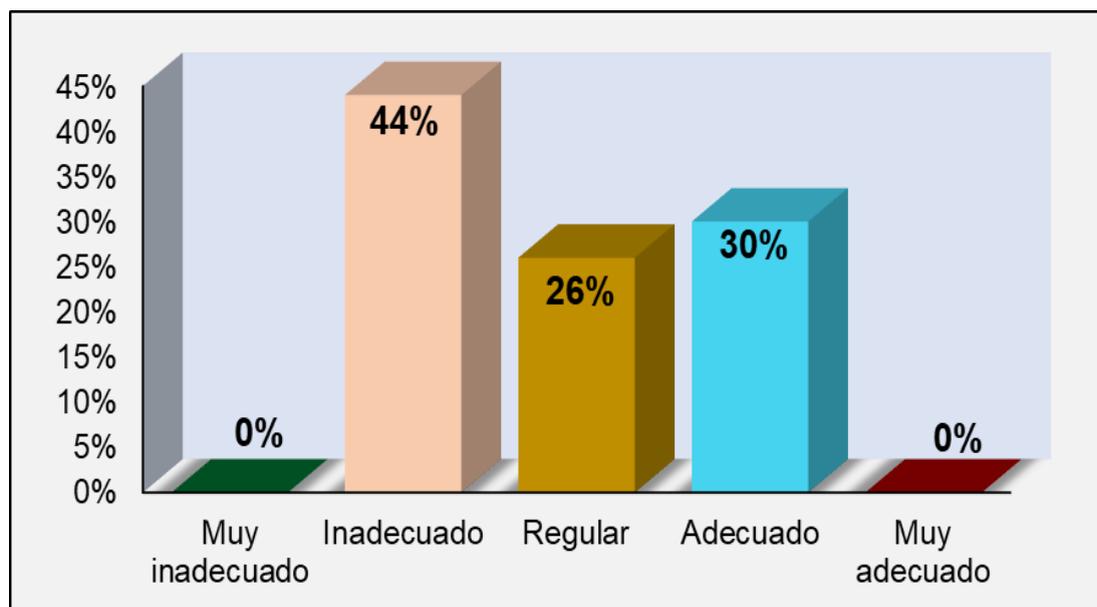
*Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional.*

Calificación	N = 50	
	N	%
Muy inadecuado	0	0%
Inadecuado	22	44%
Regular	13	26%
Adecuado	15	30%
Muy adecuado	0	0%
Total	50	100%

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 2.**

*Distribución porcentual de la variable Clima organizacional.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo la tabla 8 y la figura 2, el 44% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que fueron encuestados mencionaron que existe un inadecuado clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 26% manifestaron en regular y finalmente, el 30% manifiestan un adecuado clima laboral en la municipalidad.

### Dimensión 1: Estructura

**Tabla 9.**

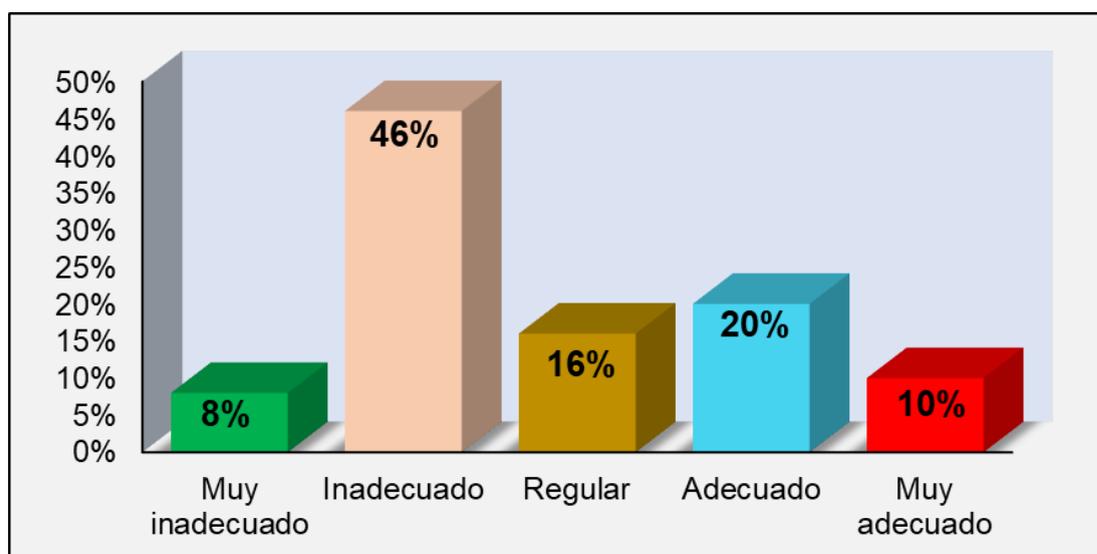
*Distribución de frecuencias de la dimensión estructura.*

Calificación	N = 50	
	N	%
Muy inadecuado	4	8%
Inadecuado	23	46%
Regular	8	16%
Adecuado	10	20%
Muy adecuado	5	10%
Total	50	100%

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 3.**

*Distribución porcentual de la dimensión Estructura.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo, la tabla 9 y la figura 3, el 46% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que participaron en la encuesta indicaron un inadecuado clima organizacional en la dimensión Estructura en la Municipalidad Provincial de Ambo, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, un 16% manifestaron en regular y finalmente, sólo el 20% manifestaron en adecuado.

## Dimensión 2: Comportamiento Organizacional

**Tabla 10.**

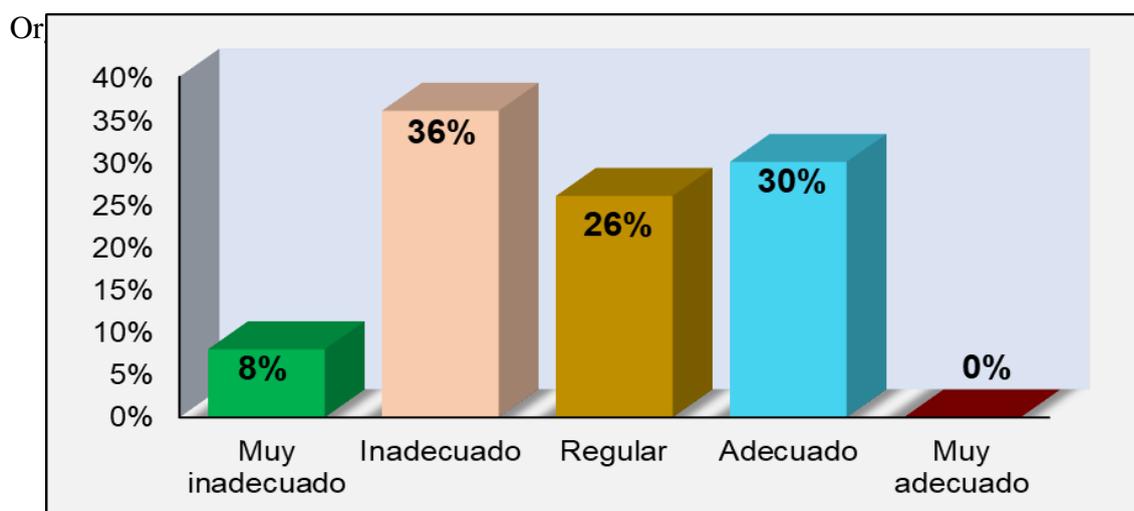
*Distribución de frecuencias del comportamiento organizacional.*

Calificación	N = 50	
	N	%
Muy inadecuado	4	8%
Inadecuado	18	36%
Regular	13	26%
Adecuado	15	30%
Muy adecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 4.**

*Distribución porcentual de la dimensión comportamiento organizacional.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 10 y la figura 4, el 36% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que fueron encuestados mencionaron un inadecuado y muy inadecuado clima organizacional en la dimensión de comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, un 26% manifestaron en regular y finalmente, sólo el 30% de los trabajadores manifestaron en adecuado.

### Dimensión 3: Relaciones Interpersonales

**Tabla 11.**

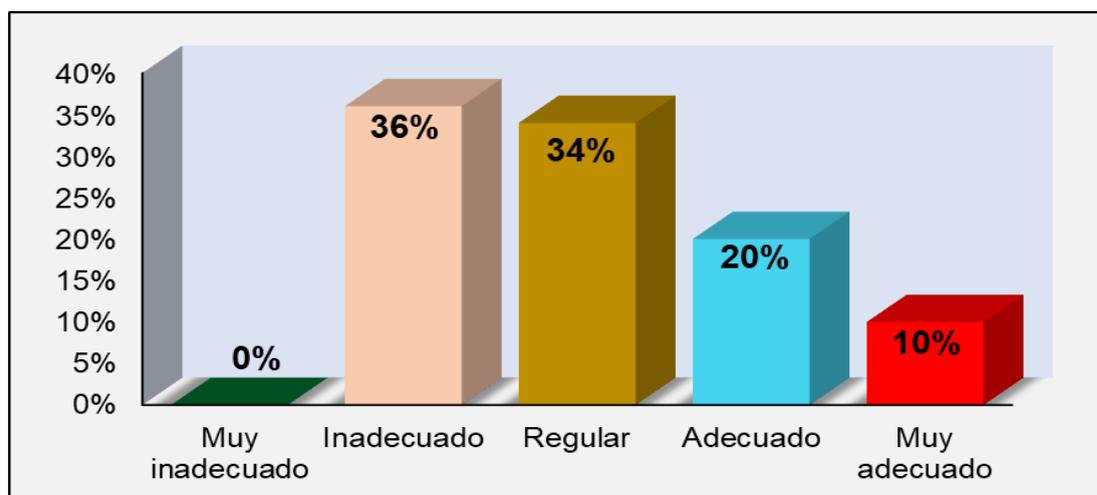
*Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales.*

Calificación	N	
	N	%
Muy inadecuado	0	0%
Inadecuado	18	36%
Regular	15	34%
Adecuado	10	20%
Muy adecuado	5	10%
Total	50	100%

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 5.**

*Distribución porcentual de la dimensión Relaciones interpersonales.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo, la tabla 11 y la figura 5, el 36% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que participaron en la encuesta mencionaron un inadecuado clima organizacional en la dimensión de Relaciones Interpersonales se, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 34% que manifestaron en regular y finalmente, sólo el 20% manifestaron en adecuado.

#### Dimensión 4: Estilo de dirección

**Tabla 12.**

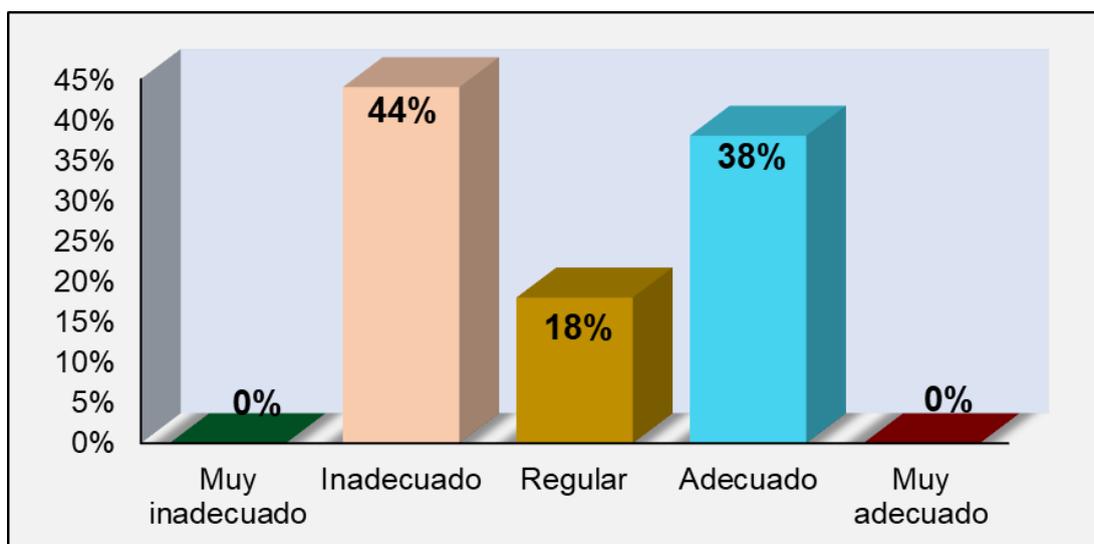
*Distribución de frecuencias de la dimensión estilo de dirección.*

Calificación	N = 50	
	N	%
Muy inadecuado	0	0%
Inadecuado	22	44%
Regular	9	18%
Adecuado	38	38%
Muy adecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 6.**

*Distribución porcentual de la dimensión estilo de dirección.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 12 y la figura 6, el 44% de los trabajadores encuestados indicaron un inadecuado clima organizacional en la dimensión estilo de dirección en la Municipalidad Provincial de Ambo, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 18% que manifestaron en regular y finalmente, sólo el 38% manifestaron en adecuado.

## Dimensión 5: Condiciones laborales

**Tabla 13.**

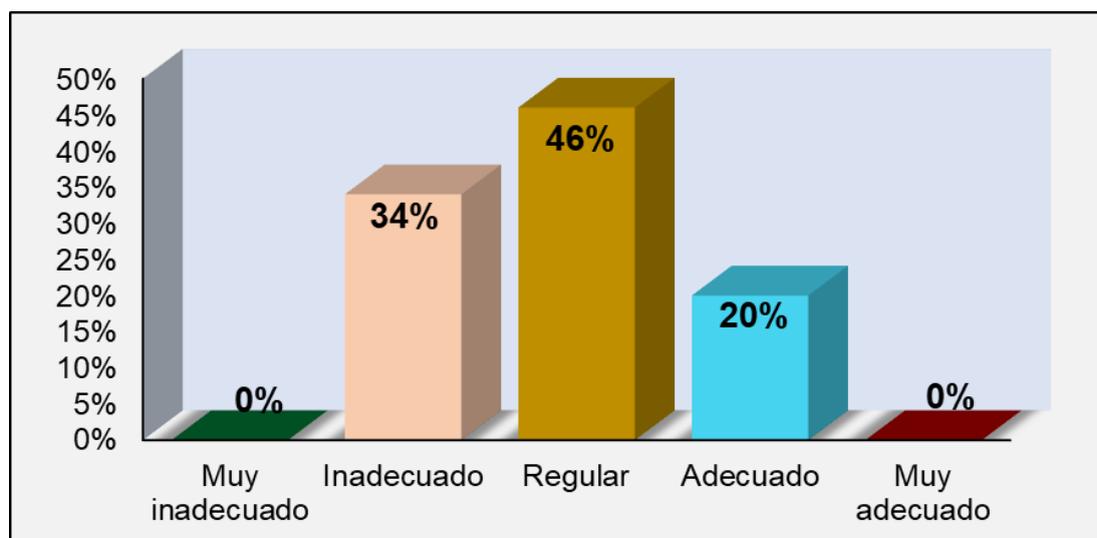
*Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales.*

Calificación	N = 50	
	N	%
Muy inadecuado	0	0%
Inadecuado	17	34%
Regular	23	46%
Adecuado	10	20%
Muy adecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 7.**

*Distribución porcentual de la dimensión condiciones laborales.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 13 y la figura 7, el 34% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que fueron encuestados indicaron un inadecuado clima organizacional en la dimensión condiciones laborales en la Municipalidad Provincial de Ambo; así mismo, un 46% manifestaron en regular y finalmente, sólo el 20% manifestaron en adecuado.

## Resultados obtenidos para la variable 2: Satisfacción laboral

**Tabla 14.**

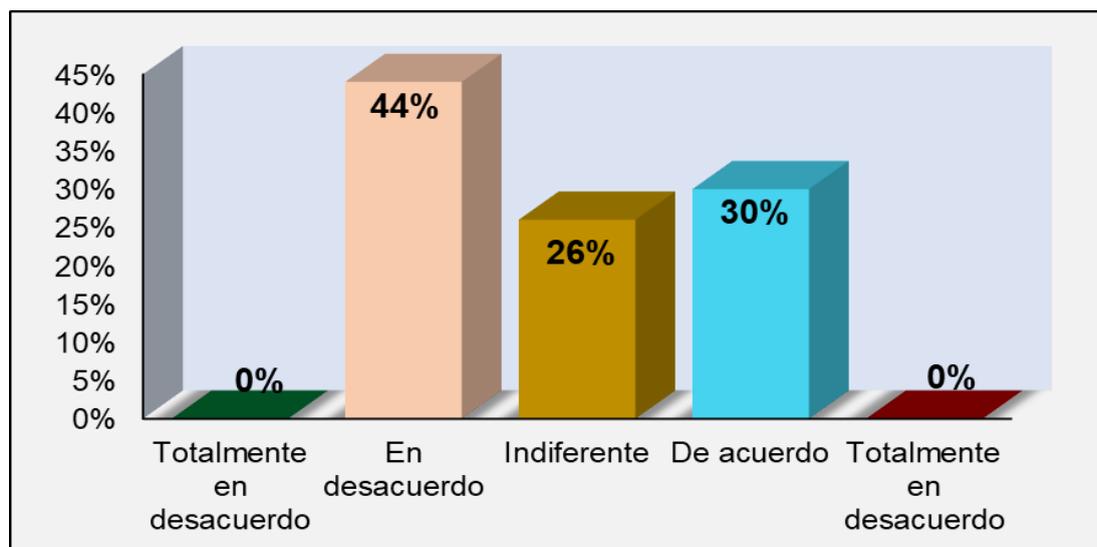
*Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral.*

Calificación	N = 50	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	22	44%
Indiferente	26	26%
De acuerdo	30	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 8.**

*Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 14 y la figura 8, el 44% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que fueron encuestados indicaron no estar satisfechos laboralmente en la Municipalidad Provincial de Ambo, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 26% de los servidores públicos que manifestaron indiferencia; y, finalmente, sólo el 30% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos.

## Dimensión 1: Condiciones físicas y/o laborales

**Tabla 15.**

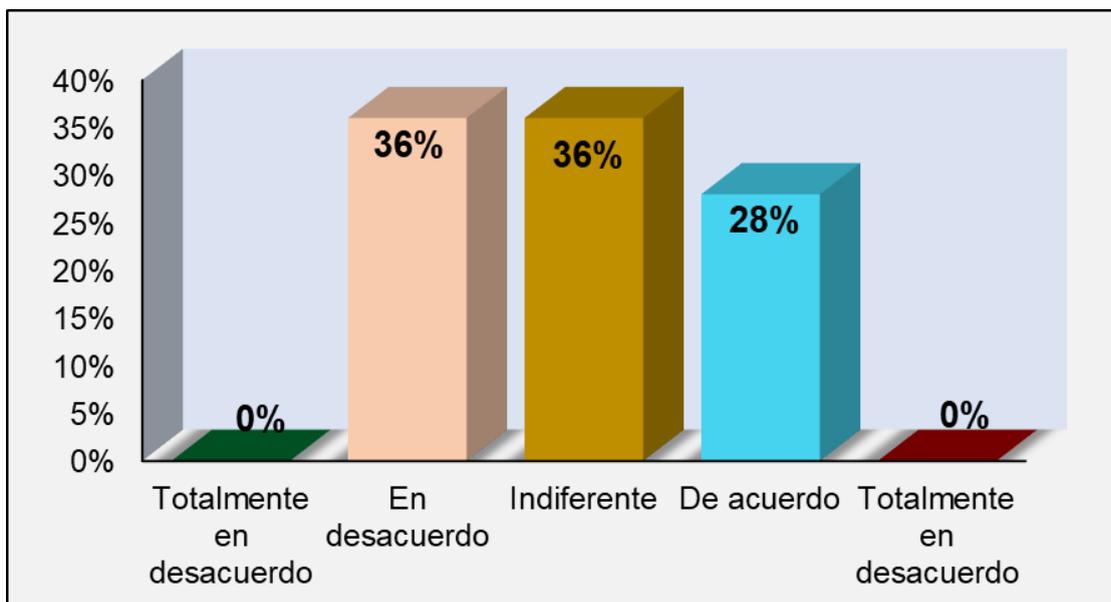
*Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones físicas y/o laborales.*

Calificación	N	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	36%
Indiferente	18	36%
De acuerdo	14	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 9.**

*Distribución porcentual de la dimensión Condiciones físicas y/o laborales.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 15 y la figura 9, el 36% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que participaron en la encuesta mencionaron no estar satisfechos en lo que respecta a las condiciones físicas y/o laborales, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 36% que manifestaron en indiferencia y finalmente, sólo el 28% manifestaron estar satisfechos.

## Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativas

**Tabla 16.**

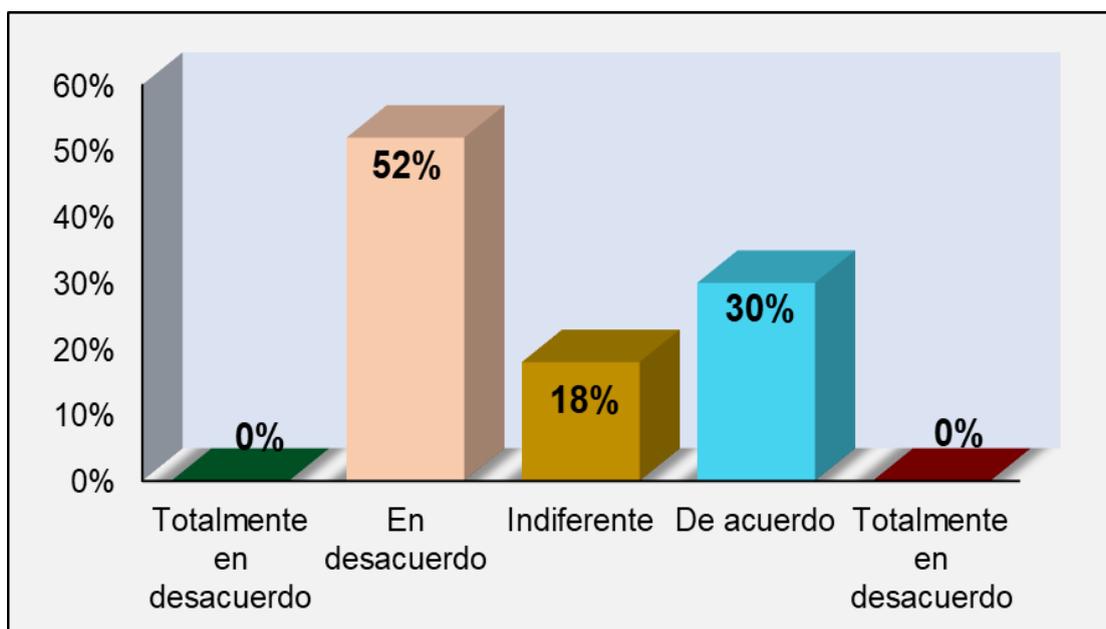
*Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativa.*

Calificación	N	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	26	52%
Indiferente	18	18%
De acuerdo	30	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 10.**

*Dimensión porcentual de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativas.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 16 y la figura 10, el 52% de trabajadores que fueron encuestados mencionaron estar en desacuerdo respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la Municipalidad Provincial de Ambo, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 18% que manifestaron indiferencia y finalmente, sólo el 30% manifestaron estar de acuerdo.

### Dimensión 3: Relaciones laborales

**Tabla 17.**

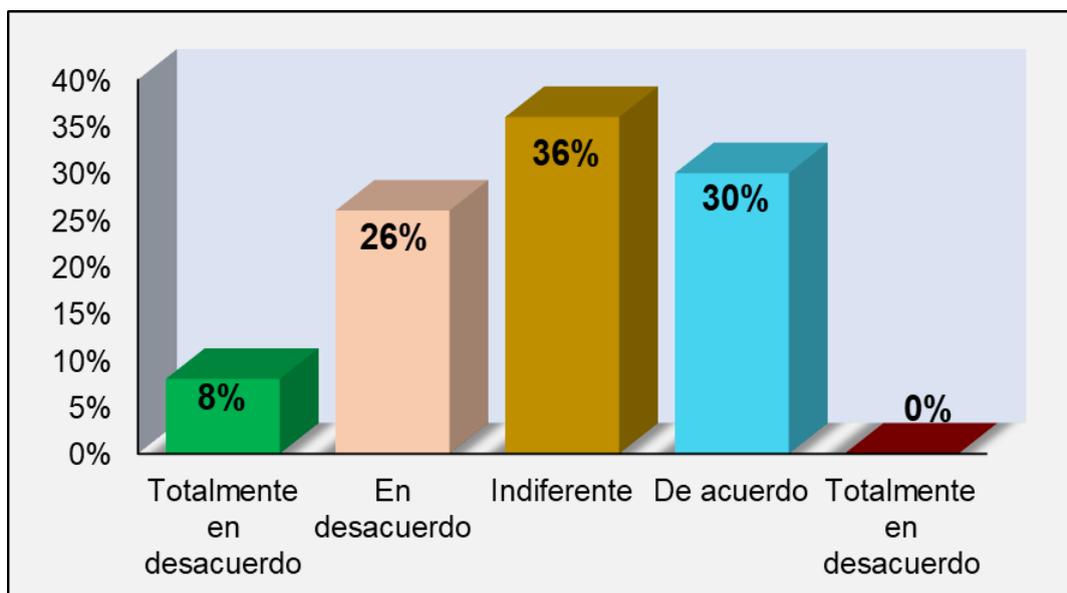
*Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones laborales.*

Calificación	N	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	13	26%
Indiferente	18	36%
De acuerdo	15	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 11.**

*Distribución porcentual de la dimensión relaciones laborales.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 17 y la figura 11, el 26% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que participaron en la encuesta mencionaron estar en desacuerdo en lo que respecta a las relaciones laborales, un 36% manifestaron en indiferencia y finalmente, sólo el 30% manifestaron estar de acuerdo.

## Dimensión 04: Desarrollo personal

**Tabla 18.**

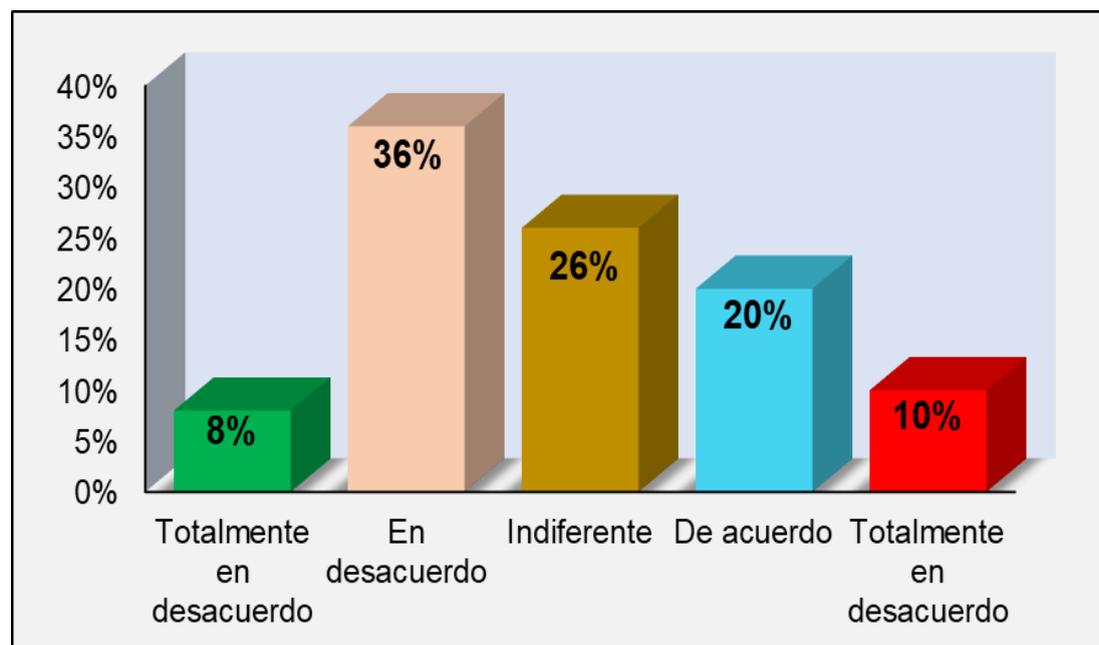
*Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo personal.*

Calificación	N	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	18	36%
Indiferente	13	26%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	50	100%

*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Figura 12.**

*Distribución porcentual de la dimensión Desarrollo Personal.*



*Fuente:* Cuestionario sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. (Anexo 03)

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 18 y la figura 12, el 36% de los servidores públicos de la municipalidad en estudio que participaron en la encuesta manifestaron estar en desacuerdo en lo que respecta a su desarrollo personal, prevaleciendo dicha cifra; así mismo, existe un 26% manifestaron en indiferencia, sólo el 20% manifestaron de acuerdo, y finalmente, un 10% manifestaron en totalmente de acuerdo.

## 5.2. Análisis inferencia y/o contratación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de Chi cuadrado para ver el nivel de correlación de las variables, por tratarse de datos cualitativos ordinales.

### Comprobación de Hipótesis General.

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Tabla 19.**

*Tabla de contingencia de clima organizacional y satisfacción laboral.*

Tabla de contingencia		Satisfacción laboral			Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Clima organizacional	Inadecuado	Recuento	22	0	0	22
		% del total	44%	0%	0%	44%
	Regular	Recuento	0	13	0	13
		% del total	0%	26%	0%	26%
	Adecuado	Recuento	0	0	15	15
		% del total	0%	0%	30%	30%
Total	Recuento	22	13	15	50	
	% del total	44%	26%	30%	100%	

**Tabla 20.**

*Correlación no paramétrica de la hipótesis general.*

Correlación no paramétrica	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,000	4	0,000
Razón de verosimilitud	107,266	4	0,000
Asociación lineal por lineal	49,000	1	0,000
N de casos válidos	50		

**Interpretación:** El nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que señala: El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

### **Comprobación de la hipótesis específica 1**

H<sub>1</sub>1: La dimensión estructura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

H<sub>0</sub>1: La dimensión estructura no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Tabla 21.**

*Tabla de contingencia de la dimensión estructura y satisfacción laboral.*

Tabla de contingencia			Satisfacción laboral			Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	
Estructura	Muy inadecuado	Recuento	4	0	0	4
		% del total	8%	0%	0%	8%
	Inadecuado	Recuento	18	5	0	23
		% del total	36%	10%	0%	46%
	Regular	Recuento	0	8	0	8
		% del total	0%	16%	0%	16%
	Adecuado	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0%	0%	20%	20%
	Muy adecuado	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0%	0%	10%	10%
Total	Recuento	22	13	15	50	
	% del total	44%	26%	30%	100%	

**Tabla 22.**

*Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 1.*

Correlación no paramétrica	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,057	8	0,000
Razón de verosimilitud	83,181	8	0,000
Asociación lineal por lineal	40,388	1	0,000
N de casos válidos	50		

**Interpretación:** El nivel de significancia obtenido ( $p < 0,05$ ) indica que se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis de investigación. Esto nos lleva a concluir que existe una relación significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, al considerar un nivel de significancia menor a 0,05.

## Comprobación de la hipótesis específica 2

H<sub>i2</sub>: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

H<sub>02</sub>: El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Tabla 23.**

*Tabla de contingencia de la dimensión comportamiento organizacional y satisfacción laboral.*

Tabla de contingencia			Satisfacción laboral			Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	
Comportamiento organizacional	Muy inadecuado	Recuento	4	0	0	4
		% del total	8%	0%	0%	8%
	Inadecuado	Recuento	18	0	0	18
		% del total	36%	0%	0%	36%
	Regular	Recuento	0	13	0	13
		% del total	0%	26%	0%	26%
	Adecuado	Recuento	0	0	15	15
		% del total	0%	0%	30%	30%
	Total	Recuento	22	13	15	50
		% del total	44%	26%	30%	100%

**Tabla 24.**

*Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 2.*

Correlación no paramétrica	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,000	6	0,000
Razón de verosimilitud	107,266	6	0,000
Asociación lineal por lineal	45,474	1	0,000
N de casos válidos	50		

**Interpretación:** Según la interpretación de los resultados, el nivel de significancia obtenido es inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Como consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, podemos concluir que existe una relación significativa (con un nivel de confianza del 95%) entre la dimensión de comportamiento organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

### **Comprobación de la hipótesis específica 3**

Hi3: Las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

H<sub>0</sub>3: Las relaciones interpersonales no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Tabla 25.**

*Tabla de contingencia de la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.*

Tabla de contingencia		Satisfacción laboral			Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Relaciones interpersonales	Inadecuado	Recuento	18	0	0	18
		% del total	36%	0%	0%	36%
	Regular	Recuento	4	13	0	17
		% del total	8%	26%	0%	34%
	Adecuado	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0%	0%	20%	20%
	Muy adecuado	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0%	0%	10%	10%
	Total	Recuento	22	13	15	50
		% del total	44%	26%	30%	100%

**Tabla 26.**

*Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 3.*

Correlación no paramétrica	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,283	6	0,000
Razón de verosimilitud	88,716	6	0,000
Asociación lineal por lineal	41,599	1	0,000
N de casos válidos	50		

**Interpretación:** Dado que el nivel de significancia (0,000) es menor que el valor establecido de 0,05, podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo tanto, podemos concluir que existe una relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, considerando un nivel de significancia menor a 0,05.

### Comprobación de la hipótesis específica 4

H<sub>i4</sub>: El estilo de dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

H<sub>04</sub>: El estilo de dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Tabla 27.**

*Tabla de contingencia de la dimensión estilo de dirección y satisfacción laboral.*

Tabla de contingencia			Satisfacción laboral			Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	
Estilo de dirección	Inadecuado	Recuento	22	0	0	22
		% del total	44%	0%	0%	44%
	Regular	Recuento	0	9	0	9
		% del total	0%	18%	0%	18%
	Adecuado	Recuento	0	4	15	19
		% del total	0%	8%	30%	38%
Total	Recuento	22	13	15	50	
	% del total	44%	26%	30%	100%	

**Tabla 28.**

*Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 4.*

Correlación no paramétrica	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,328	4	0,000
Razón de verosimilitud	87,709	4	0,000
Asociación lineal por lineal	44,593	1	0,000
N de casos válidos	50		

**Interpretación:** Los resultados muestran un nivel de significancia de 0,000, que es menor que el umbral estándar de 0,05. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y

aceptamos la hipótesis de investigación. Esto nos lleva a concluir que existe una relación significativa entre la dimensión los estilos de dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo con un nivel de significancia menor a 0.05.

### Comprobación de la hipótesis específica 5

H<sub>i5</sub>: Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

H<sub>05</sub>: Las condiciones laborales no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Tabla 29.**

*Tabla de contingencia de la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral.*

Tabla de contingencia		Satisfacción laboral			Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Condiciones laborales	Inadecuado	Recuento	17	0	0	17
		% del total	34%	0%	0%	34%
	Regular	Recuento	5	13	5	23
		% del total	10%	26%	10%	46%
	Adecuado	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0%	0%	20%	20%
Total	Recuento	22	13	15	50	
	% del total	44%	26%	30%	100%	

**Tabla 30.***Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 5.*

Correlación no paramétrica	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,324	4	0,000
Razón de verosimilitud	61,911	4	0,000
Asociación lineal por lineal	35,396	1	0,000
N de casos válidos	50		

**Interpretación:** Basándonos en el resultado obtenido ( $0,000 > 0,05$ ), podemos concluir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación. Esto nos lleva a concluir que existe una relación significativa entre la dimensión las condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo con un nivel de significancia menor a 0.05.

### 5.3. Discusión de resultados

Los resultados estadísticos indican que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo. Específicamente, se encontró una conexión significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones “estructura”, “comportamiento organizacional”, “relaciones interpersonales”, “estilo de dirección” y “condiciones laborales” de la variable clima organizacional.

Estas pruebas respaldan investigaciones anteriores realizadas por Fernández & Ortiz (2016) en la empresa Rímac filial Cajamarca, quienes concluyeron que el clima organizacional influyó significativamente en la satisfacción laboral. Salazar Valverde (2017) también reafirmó esta relación, señalando que el clima organizacional afecta la percepción del ambiente laboral por parte de los trabajadores y, a su vez, tiene un impacto en la satisfacción laboral, el desempeño laboral y la motivación.

Estos resultados también coinciden con la investigación de Victorio Capillo (2018), donde se encontró una alta conexión entre el clima organizacional y la satisfacción

laboral, asimismo, la estabilidad y conformidad del ambiente laboral influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores.

De manera similar, la investigación de Huayanay Bullon (2017) también reveló una relación entre la motivación laboral y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría de los trabajadores encuestados opinaron que existe motivación laboral, aunque un porcentaje menor expresó que algunas necesidades aún no se satisfacen por completo como trabajadores.

Todos estos estudios confirman la correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en diferentes contextos organizacionales, lo que destaca la importancia de mejorar el ambiente de trabajo para aumentar la satisfacción y motivación de los empleados.

#### **5.4. Aporte de la investigación**

Los datos obtenidos en esta investigación pueden servir de base para estudios posteriores y aplicarse a otras organizaciones, como las del ámbito de un adecuado clima organizacional para el logro de objetivos, que deseen fomentar un mejor clima laboral y elevar la satisfacción laboral de los empleados. Sensibilizará a los responsables de las instituciones sobre la importancia de potenciar el clima organizacional para mejorar la realización laboral.

## CONCLUSIONES

1. Se ha confirmado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de la Provincial de Ambo, con un valor de significancia  $p= 0.000$ , menor a 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación general, que respalda la existencia de una relación significativa entre ambas variables.
2. Se evidenció una correlación significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, con un valor de significancia de  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), lo que implica que la hipótesis nula fue rechazada y se aceptó la hipótesis de investigación 1. Por lo tanto, se afirma que efectivamente existe una correlación significativa entre ambas variables.
3. Se encontró una correlación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, con un valor de significancia de  $p = 0.000$  ( $< 0.05$ ). Esto implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación 2. En otras palabras, se ha comprobado que existe una conexión significativa entre ambas variables de estudio.
4. Se evidenció una correlación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, con un valor de significancia de  $p = 0.000$  ( $< 0.05$ ). Esto significa que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica de investigación 3, confirmando que existe una relación significativa entre estas variables en el contexto laboral de la organización.
5. Se evidenció una correlación altamente significativa entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, con un valor de significancia de  $p = 0.000$  ( $< 0.05$ ). En consecuencia, se

rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica de investigación 4, confirmando que existe una relación significativa entre estas variables.

6. Se evidenció una correlación altamente significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, con un valor de significancia de  $p = 0.000 (< 0.05)$ . Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de investigación 5, que sostiene la existencia de una correlación significativa entre estas variables de estudio.

## SUGERENCIAS

1. Las conclusiones sugieren que es imprescindible que el personal del Municipio Provincial de Ambo reconozca que cualquier incentivo que promueva una mejor comprensión del ambiente organizativo repercutirá en la satisfacción laboral. Por ello, es esencial que el departamento de recursos humanos tenga en cuenta estos factores y no los pase por alto en aras de mantener a la organización en lo más alto y lograr resultados satisfactorios.
2. A las autoridades políticas y funcionario de la Municipalidad Provincial de Ambo debería asegurarse de que existe espacios adecuados y apropiados para que los empleados realicen sus tareas de forma eficaz y cómoda. Además, debería establecerse un organigrama dentro de la organización para ayudar a identificar las funciones de su personal.
3. A la Sub Gerencia de Recursos Humanos realizar un diagnóstico oportuno de los cursos de capacitación que deben ser priorizados para que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo que contribuirá en el desarrollo de labores.
4. A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ambo, desarrollar talleres y actividades de ocio para fomentar unas relaciones interpersonales más comprensivas y beneficiosas entre el personal. Ofrecer respuestas a los problemas habituales que surgen en la organización.
5. A los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo permitir a los trabajadores que aporten ideas y estrategias con la finalidad que mejoren la calidad de los trabajos y así se mejora el grado de productividad.
6. A los jefes inmediatos se sugiere que puedan solicitar resoluciones de reconocimiento a favor del personal, ya que, si bien es cierto, la entidad no puede incrementarles la remuneración; sin embargo, puede realizar reconocimientos no económicos, como, por ejemplo, resoluciones de felicitaciones, otorgamiento de vacaciones y licencias oportunas, cursos de capacitación para el eficientemente desarrollo de las funciones.

## REFERENCIAS

- Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario.
- Augusto Bernal C. *Metodología de la investigación*. México: Pearson PrenticeHall; 2006.
- Fernández Ramírez, M. E., & Ortiz Becerra, M. Y. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros sa, filial Cajamarca, agosto 2016*.
- Caballero Romero A. *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de Maestría y Doctorado*. Perú: Instituto Metodológico Alen Caro;2008
- Carrasco Díaz S. *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos; 2006.
- Donald, W. C. (2005). *Desarrollo organizacional y Desarrollo ejecutivo*. Buenos Aires: Nobuko.
- García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). *Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios* (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies).
- Hernández Sampieri R, Fernández Collao C, Baptista Lucio P. *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: McGraw Hill; 2010.
- Huayanay Bullon Karin Patricia. 2017. *Motivación Laboral y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017*. Universidad de Huánuco,
- Idalberto, C. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Idalberto, C. (2009). *Gestión del talento Humano*. México: INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- López, L. G. (2001). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. Madrid: Días de Santos. Martín, M. C. (2010). *Relaciones entre el Clima Organización y la Satisfacción Laboral*. Madrid.
- Nacion, M. d. (2004). *Trabajo en equipo*. Buenos AIRES: Instituto Internacional de planteamiento de la educacion.

- Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*.
- ACIMED, 20(4), 67-75. Recuperado en 16 de marzo de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es)
- Salud, O. M. (2007). Manual sobre las cinco claves para la Inocuidad de los Alimentos. Francia.
- Sánchez, C. H., Reyes, R. C., & Mejía, S. K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (Universidad Ricardo Palma). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sheila Solano Reátegui. 2017. *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto –Perú.
- Silvia María Fuentes Navarro. 2012. *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**



**Anexo 01.**  
**Matriz de consistencia**

**Título de la investigación.** El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Ambo.

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE / DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Nivel de estudio</b>
¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?	Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo	<b>Ha:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Explicativo.
<b>Problemas específico</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones:</b>	<b>Tipo de investigación</b>
¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión estructura con la	Determinar la relación entre el clima organizacional en base a su dimensión estructura y la	<b>Hi<sub>1</sub>:</b> La dimensión estructura se relaciona significativamente con la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> </ul>	Aplicada

satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?	satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Estilo de dirección</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?	Determinar la relación entre el clima organizacional en base a su dimensión comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	<b>Hi<sub>2</sub>:</b> El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	<b>Variable 2</b>	<b>Diseño de investigación</b>
			<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	No experimental, transeccional correlacional-casual.
¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?	Determinar la relación entre el clima organización en base a su dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo	<b>Hi<sub>3</sub>:</b> Las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	<b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o materiales</li> <li>• Beneficios laborales y/o remuneración</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• desarrollo personal</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión estilo de	Determinar la relación entre el clima organización en base a su dimensión estilo de	<b>Hi<sub>4</sub>:</b> El estilo de dirección se relaciona significativamente con la	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica</b>
				Encuesta

dirección con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?	dirección con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.		
¿Cuál es la relación entre el clima organización en base a su dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo?	Determinar la relación entre el clima organización en base a su dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	<b>Hi:</b> Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.	50 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo. Servidores.	<b>Instrumento</b>
				Cuestionario



## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO

**OBJETIVO:**

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo **INVESTIGADOR:**

RENGIFO QUISPE JEISSY AMÉRICA

**Consentimiento / Participación voluntaria**

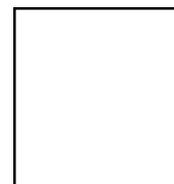
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO**  
**SOCIAL**



**Anexo 03.**

**Instrumentos**

**Título de la investigación.** El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Ambo.

**Instrucciones.** Estimado/a señor, señora, lo saludo muy cordialmente y le comunico que se está desarrollando una investigación para el cual apelo a su colaboración y le solicito responder con la veracidad del caso los datos de cada pregunta. Es necesario responder todas las preguntas marcando con un aspa (X) la alternativa de su elección, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

1	2	3	4	5
Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy adecuado

**VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	ítem	Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Estructura</b>						
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
4	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
5	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					

<b>Dimensión 2: Comportamiento organizacional</b>					
6	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan				
7	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad				
8	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado				
9	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato				
10	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.				
<b>Dimensión 3: Relaciones interpersonales</b>					
11	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo				
12	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar				
13	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales				
14	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.				
15	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.				
<b>Dimensión 4: Estilo de dirección</b>					
16	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores				
17	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión				
18	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.				
19	La evaluación que realiza el supervisor ayuda a mejorar la tarea				
20	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros.				
<b>Dimensión 5: Condiciones laborales</b>					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros.				
22	Se reconoce los logros del trabajo.				
23	En el área donde me encuentro, las cosas se hacen mejor cada día.				

24	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Para las preguntas siguientes tener en cuenta el puntaje siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ítem	Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales</b>						
26	Las condiciones físicas o materiales del trabajo facilitan la realización de mis labores.					
27	El horario de trabajo me resulta muy cómodos.					
28	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
29	En mi trabajo me siento muy feliz					
30	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna documentación de mi trabajo.					
<b>Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos</b>						
31	El ambiente donde trabajo es confortable					
32	Me siento satisfecho con lo que gano					
33	El esfuerzo de trabajar más allá de las horas reglamentarias no es reconocido.					
34	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
35	Siento que el sueldo es bastante aceptable					
<b>Dimensión 3: Relaciones sociales</b>						
36	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
37	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
38	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
39	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo.					
40	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
<b>Dimensión 4: Desarrollo personal</b>						
41	El área donde realizo mis labores me permite trabajar rápidamente.					
42	Siento que el trabajo que hago es adecuado para mi forma de ser.					
43	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
44	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
45	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

*Muchas gracias.*



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO  
ESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL  
ANEXO 04



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUECES

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Sistemas administrativos y su incidencia en la Gestión del Riesgo de Desastres en los servidores de la Diresa Huánuco, 2022.

**HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN POR JUECES**

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos

semánticas son adecuadas	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



**Título de la investigación** El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Ambo.

Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Variable: Clima organizacional</b>					
Estructura	Del 1 al 55				
Comportamiento organizacional	Del 6 al 10				
Relaciones interpersonales	Del 11 al 15				
Estilo de dirección	Del 16 al 20				
Condiciones laborales	Del 21 al 25				
<b>Variable: Satisfacción laboral</b>					
Condiciones físicas y/o materiales	Del 26 al 30				
Beneficios laborales y/o remunerativos	Del 31 al 35				
Relaciones sociales	Del 36 al 40				
Desarrollo personal	Del 41 al 45				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y sello del experto**

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Jeissy América Rengifo Quispe, con DNI 46217873, abogada de profesión, con especialización en derecho notarial y registral, pro activa con disposición para el trabajo en equipo bajo presión buscando ser innovadora en la calidad de prestación de servicios como un profesional competente mostrando interés y responsabilidad del trabajo a desempeñar. Con experiencia acreditada en las instituciones siguientes: Municipalidad distrital de Miraflores (especialista en Arbitrajes) (asesora externa); Gobierno Regional de Huánuco (Dirección Regional de Energía y Minas); Municipalidad Provincial de Huánuco (Procuraduría), Municipalidad de Yacus (asesora externa); Dirección de Energía y Minas (Asesora legal); Consejo Regional de Huánuco (asesora legal), Jurado Nacional de Elecciones (FLV) – enero 2020; Estudio Jurídico Vidal Romero mayo 2017 – diciembre, 2020 (asesoramiento legal en los delitos penales); Martillero Público a nivel nacional setiembre 2015 –Setiembre 2016 (asistente legal de martillero Público Dr. Farnny diaz diaz) y en el Estudio Jurídico Vidal Romero agosto 2013- octubre 2015 (asistente legal en el Estudio Jurídico Vidal Romero).

# UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **lunes 04 DE SETIEMBRE DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Pedro David CORDOVA TRUJILLO	Presidente
Mg. Hanonver Jonathan DIAZ JORGE	Secretario
Mg. Gielhiel MASGO PRIMO	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Mg. Sofia CHIA ESTACIO (Resolución N° 04207-2022-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Jeissy America RENGIFO QUISPE.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

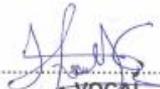
Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciseis ( 16 )  
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:39 horas de 04 de setiembre de 2023.

 SECRETARIO DNI N° <u>4193458</u>	 PRESIDENTE DNI N° <u>22465210</u>	 VOCAL DNI N° <u>42788542</u>
--	---	--

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03058-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO”**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Jeissy America RENGIFO QUISPE** cuenta con un **índice de similitud del 16%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 10 de agosto de 2023.



*Juvita Soto D*  
**Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO**  
**DIRECTORA(E) DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO**

AUTOR

**JEISSY AMERICA RENGIFO QUISPE**

RECuento DE PALABRAS

**12270 Words**

RECuento DE CARACTERES

**69628 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**74 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 10, 2023 5:27 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 10, 2023 5:28 PM GMT-5**

● **16% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL**

**1. Autorización de Publicación:** (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional		Segunda Especialidad		Maestro	X	Doctor	
-----------	--	--------------------	--	----------------------	--	---------	---	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Título que otorga	

**2. Datos del (los) Autor(es):** (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	RENGIFO QUISPE JEISSY AMERICA								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	46217873	
Correo Electrónico:	j.americarq@hotmail.com								
Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de documento:		
Correo Electrónico:									
Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de Documento:		
Correo Electrónico:									

**3. Datos del Asesor:** (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	CHIA ESTACIO SOFIA								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	22502957	
ORCID ID:	0009-0004-5968-159X								

**4. Datos de los Jurados:** (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	CÓRDOVA TRUJILLO PEDRO DAVID								
Secretario	DÍAZ JORGE HANONVER JONATHAN								
Vocal	MAZGO PRIMO GIELHIEL								
Vocal									
Vocal									
Accesitario									

**5. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)							2023		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	X	Trabajo Académico		Trabajo de Suficiencia Profesional		
Palabras claves	CLIMA			ORGANIZACIONAL		SATISFACCIÓN LABORAL			
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	X	Cerrado*		Restringido*		Periodo de Embargo		
(*) Sustentar razón:									

**6. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)



**Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:** *(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)*

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO

Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

**7. Autorización de Publicación Digital:**

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas paginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

<b>Apellidos y Nombres</b>	RENGIFO QUISPE JEISSY AMERICA	<b>Firma</b>	
<b>Apellidos y Nombres</b>		<b>Firma</b>	
<b>Apellidos y Nombres</b>		<b>Firma</b>	

FECHA: Huánuco, 22 de julio del 2024

**Nota:**

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).