

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUÁNUCO, GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO – 2019**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

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

TESISTA: ELIZABETH PRISCILLA ESPINOZA FIGUEREDO

ASESOR: DR. ALEMBER ANGULO CHAVEZ

HUÁNUCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas por el apoyo incondicional, por ello, dedico todo mi esfuerzo y trabajo que generó la realización de la presente tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, a mis amigos y compañeros de trabajo que me brindaron su tiempo y motivación para la realización de esta tesis.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el **clima organizacional** y la **satisfacción laboral** de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019.

El enfoque de estudio fue cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, con 30 trabajadores administrativos de la Gerencia de Planificación y Presupuesto, durante el periodo 2019. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para obtener la información con la que se realizó el análisis estadístico

Los datos se procesaron mediante la técnica de la estadística descriptiva, la comprobación de hipótesis se realizó mediante la prueba estadística no paramétrica de la Ji-cuadrada.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019– 2019.

Palabras clave:

Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Estructura, Condiciones de Trabajo, Relaciones Sociales, Interacción con los jefes, Conflicto y Bienestar de los Trabajadores.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Huánuco 2019.

The study approach was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design, with 30 administrative workers from the Planning and Budget Management, during the period 2019. The data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire to obtain the information with which the statistical analysis was performed

Data were processed using the descriptive statistics technique, hypothesis testing was performed using the non-parametric Chi-square statistical test.

It is concluded that the organizational climate is significantly related with the job satisfaction of the workers of the Planning and Budget Management of the Provincial Municipality of Huánuco - 2019.

Keywords:

Organizational Climate, Job Satisfaction, Structure, Working Conditions, Social Relations, Interaction with Bosses, Conflict and Well-being of Workers.

ÍNDICE

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Índice	VIII
Introducción	X

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Fundamentación del problema de investigación	12
1.2	Justificación e Importancia de la Investigación	13
1.3	Viabilidad de la Investigación	14
1.4	Formulación del problema general y específicos	14
1.4.1	Problema general	14
1.4.2	Problemas específicos	14
1.5	Formulación del objetivo general y específicos	15
1.5.1	Objetivo general	15
1.5.2	Objetivos específicos	

CAPÍTULO II**SISTEMA DE HIPÓTESIS**

2.1.	Formulación de la hipótesis general y específicas	16
2.1.1	Hipótesis general	16
2.1.2	Hipótesis específicas	16
2.2	Operacionalización de variables	17
2.3	Definición operacional de variables	19

CAPÍTULO III**MARCO TEÓRICO**

3.1	Antecedentes	23
3.2	Bases teóricas	25
3.3	Bases conceptuales	42

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1	Ámbito de estudio	43
4.2	Tipo y Nivel de Investigación	43
4.3	Población y Muestra	44
4.3.1	Descripción de la Población	44
4.3.2	Muestra y Método de Muestreo	44
4.4	Diseño de investigación	45
4.5	Técnicas e instrumentos	46
4.5.1	Técnicas	46
4.5.2	Instrumentos	46
4.6	Técnica para Procesamiento y Análisis de Datos	50
4.7	Aspectos Éticos	51

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSION

5.1	Análisis Descriptivo	53
5.2	Análisis inferencial y contrastación de la hipótesis	70
5.3	Discusión de resultados	75
5.4	Aporte Científico de la investigación	77
	Conclusiones	79
	Sugerencias	80
	Referencias bibliográficas	81

ANEXOS

CUESTIONARIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido, quizá, las variables más estudiadas en el ámbito laboral. En cuanto al clima organizacional, el constructo proviene de la psicología lewiniana y su enfoque de campo ya desde 1939.¹ Aunque sería Gellerman el que introduce el concepto en el ámbito organizacional en la década del 60'.

Son diversas las definiciones de clima organizacional, pero tres han sido los enfoques que han servido para conceptualizarlo. Los enfoques objetivos se concentran en las características de la organización, mientras que los enfoques subjetivos se enfocan en los trabajadores. Sin embargo, los enfoques integradores toman en cuenta ambos factores.

El presente trabajo de investigación “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO – 2019**” pretende determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco-2019.

La tesis se materializó en el siguiente orden:

CAPÍTULO I: Referido a la descripción del problema, donde se consigna los siguientes aspectos: justificación e importancia, formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO II: Referido al marco teórico, donde se consignan los siguientes aspectos: antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales.

CAPÍTULO III: Referido a la metodología, donde se consignan los siguientes aspectos: población y muestra, nivel y tipo de investigación, diseño de la investigación, técnicas e instrumentos, procesamiento y tabulación.

CAPÍTULO IV: Referido a resultados y Discusión, donde se consignan los siguientes aspectos: análisis descriptivo, contrastaciones de las hipótesis, discusión de resultados.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Las entidades del estado que brindan servicios públicos, entre ellas las instituciones públicas que ejecutan acciones y procesos legales. Se ha visto que en los últimos años los usuarios que asisten a dichas entidades públicas están insatisfechos por la calidad de servicio y desempeño de los colaboradores, debido a que los trámites realizados son desarrollados fuera del tiempo pactado, asimismo los colaboradores padecen de una limitada capacidad de atención. Por otro lado, los gerentes de área, señalaron que los colaboradores no se sienten motivados al desarrollar sus actividades y eso se ve reflejado en la calidad de trabajo que proporcionan a las diferentes áreas administrativas. En cuanto los colaboradores señalaron que el clima organizacional presentado en las instituciones no es la adecuada, pues evidencian la falta de recursos que permitan la eficiencia de las actividades, asimismo una adecuada condición laboral que favorezca elevar el nivel de desempeño laboral (Fermín, 2015).

Actualmente en nuestro país, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Sin embargo, esta preocupación muchas veces queda en el papel, ya que las instituciones públicas albergan personal sumamente desgastados emocionalmente, esto a causa de la mala relación

interpersonal entre compañeros de trabajo, la escasa motivación de logros, escasa capacitación, falta de oportunidades para ascender, bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada. Algunos gerentes o administradores de organizaciones públicas programan actividades socializadoras e integradoras entre trabajadores; sin embargo, no se da sostenibilidad de estas actividades, al final quedan como anécdotas para el recuerdo (Torres, 2005).

Dicha realidad no es ajena en la localidad de Huánuco, este es el caso de la Municipalidad Provincial de Huánuco, no se evidencia un buen clima organizacional; existen problemas internos debido a factores ambientales, personales e interpersonales que interfieren negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores para alcanzar sus objetivos institucionales, ello trae como consecuencia que los servicios que brinda la Institución no sean los adecuados.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

En lo referente al desarrollo de este trabajo, se lleva a cabo tomando en consideración la importancia que tiene el clima organizacional; por lo cual teniendo en cuenta dicha problemática éste estudio busca determinar la relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, gerencia de Planificación y Presupuesto - 2019.

Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que esté se da, las relaciones interpersonales que tienen entorno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

La presente investigación, tiene por finalidad constituirse en un aporte importante en la gestión municipal ya que considera relevante el estudio del clima organizacional para crear buenos ambientes de trabajo y de esta manera lograr la satisfacción laboral, el mismo que tendrá efectos en la población, a través de la mejora de la calidad de servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019.

1.3 Viabilidad de la Investigación

La presente investigación es viable, factible; para lo cual se contó con recursos propios para el desarrollo del trabajo, se contó con el apoyo del Gerente de Planificación y Presupuesto, así como también con el apoyo de los sub gerentes. Se contó con los recursos humanos, materiales y financieros para realizar la investigación

Formulación del problema de investigación general y específico

1.5.1 Problema General:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

1.5.2 Problemas Específicos:

- a. ¿Qué relación existe entre la estructura y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?
- b. ¿Qué relación existe entre las relaciones sociales y la interacción de los jefes de los trabajadores de

la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

- c. ¿Qué relación existe entre el conflicto y el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

1.4 Formulación de los objetivos.

1.4.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la estructura y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019
- b. Determinar la relación entre las relaciones sociales y la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019
- c. Determinar la relación el conflicto y el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis general y específicas

2.1.1. Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

2.1.2. Hipótesis Específicas

Ho₁: La estructura no se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

Hi₁: La estructura se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

Ho₂: Las relaciones sociales no se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

Hi₂: Las relaciones sociales se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la

municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

Ho₃: El conflicto no se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

Hi₃: El conflicto se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Variable Independiente

Clima Organizacional.- Según **Méndez (2005)**, el clima organizacional es aquel que se encuentra constituido por propiedades subjetivas y objetivas, las cuales tienen la facultad de poder ser medidas en los diversos individuos que prestan sus servicios a una determinada organización, este también afirma que puede resaltar las diferencias entre una empresa con un desarrollo laboral eficaz y una con un desarrollo deficiente, ya que el clima organizacional incide de significativamente ya sea de manera positiva o negativamente en los resultados de la misma (p. 102).

2.2.2. Variable Dependiente

Satisfacción Laboral. - La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir

con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.	Estructura	- Reglas - Procedimientos - Niveles Jerárquicos	Encuesta: Cuestionario
	Relaciones Sociales	- Respeto - Compañerismo - Trabajo en Equipo	
	Conflicto	- Confrontación - Oposición - Insatisfacción	

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo	Condiciones de Trabajo	- Infraestructura - Carga laboral - Seguridad	Encuesta: Cuestionario
	Interacción de los jefes	- Comunicación - Toma de decisiones - Cooperación	
	Bienestar de los Trabajadores	- Motivación - Reconocimientos - Estrés	

2.3. Definición Operacional de las Variables

Clima Organizacional: Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

Estructura: Hace referencia a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

Relaciones Sociales: Las relaciones sociales son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social.

Conflicto: Es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones, mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Reglas: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

Procedimientos: Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada.

Niveles Jerárquicos: Determina la disposición dentro de una organización de las funciones o tareas a desarrollar por orden de rango, grado o importancia.

Respeto: Es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa.

Colaboración: Significa trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar una obra o alcanzar un objetivo.

Comunicación: La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

Confrontación: Una confrontación es un encuentro cara a cara donde dos o más personas discuten sus diferentes puntos de vista, opiniones, soluciones, visiones, situaciones, etcétera de una determinada cuestión, pudiendo ser o no pacífica.

Oposición: Es la acción y efecto de oponer u oponerse (proponer una razón contra lo que otra persona dice, poner algo contra otra cosa para impedir su efecto, colocar algo enfrente de otra cosa, contradecir un designio).

Insatisfacción: La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas.

Satisfacción laboral: la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Condiciones de trabajo: La calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Interacción de los jefes: La relación está basado en una constante interacción y permeabilidad para conversar, y llevar adelante el trabajo.

Bienestar de los Trabajadores: Se define como el estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización, éste se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Carga laboral: Es el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral.

Seguridad: Se trata de un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan accidentes.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Toma de Decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

Cooperación: Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo.

Motivación: Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo

Remuneración: El significado es una contraprestación por el trabajo de una persona en la organización. A cambio del dinero, elemento simbólico intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida, comprendiéndose en una actividad cotidiana y con un estándar de desempeño en la organización.

Reconocimientos: Es la acción de distinguir una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencias de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Peña M. (2015) en la tesis *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar* el autor concluye:

1. Que los resultados obtenidos en la presente investigación reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).
2. Concluye que está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones a llevar a cabo cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben

por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

Vallejos M. (2017) en la tesis *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Micro red de salud San Martin de Porres 2017* el autor concluye:

1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.
2. El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año 2017.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.706, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.
3. El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.671, demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.
4. El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año

2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.523 demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 <0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Vela T. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco* el autor concluye:

1. El 77,5% de trabajadores del hospital regional Hermilio Valdizán, refieren que el clima organizacional es inadecuado, sobre todo en los aspectos: motivación, remuneración y comunicación organizacional, liderazgo, innovación y recompensa.
2. El 82,2% de usuarios de consultorios externos, refieren estar insatisfechos con referente a la atención recibida, especialmente en las dimensiones: fiabilidad (horario de atención por parte del médico, dificultad para encontrar las citas); capacidad de respuesta (lentitud en la atención en el SIS, caja, laboratorio y farmacia); seguridad (examen físico incompleto y no le brindó el tiempo necesario para responder dudas), empatía (explicaciones poco claras sobre tratamiento, exámenes y problema de salud); aspectos tangibles (servicios higiénicos sucios y falta de personal para orientación).
3. El clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos detectados.

3.2. Bases teóricas

Clima organizacional

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados, es fundamental construir un contexto que potencie la satisfacción de los colaboradores, en concordancia con los valores empresariales.

Desde esa perspectiva según Eslava (2014): El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. (p. 1)

Definición: Es la expresión de los miembros de una empresa u organización sobre la libertad para la toma de decisiones en aspectos vinculados a su trabajo. Es la forma en que el control que reciben de sus superiores es amplia y no limitada; en otras palabras, el sentir de ser su propio jefe y no ser doblemente supervisados en el trabajo.

Chiavenato (2012:58), afirma que: “la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive y, por consiguiente, se afecta el clima laboral”.

Este enfoque es importante porque la conducta de un trabajador no es consecuencia de los factores organizacionales presentes; sino de las percepciones que tenga este respecto a los factores. Estas percepciones estarán ligadas a diversas acciones, relaciones y otras variables que cada individuo tenga en la organización. Estos factores y formas del sistema organizacional originan un determinado clima, cuyo origen están en función a las percepciones de los miembros, dando como consecuencia e determinados comportamientos en los individuos. El Clima, está constituido por un sistema interdependiente muy dinámico. Existen diversos factores que influyen en las percepciones y respuestas que componen el Clima Organizacional, tenemos:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).

- Factores vinculados con el sistema formal y la división de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Consecuencias del comportamiento en el trabajo (incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).
- Teniendo en cuenta estos precedentes llegamos a la siguiente definición de Clima Organizacional: El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que ocurre entre los factores de la organización y los estilos motivacionales traducidos a un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Según lo expuesto por Martínez, (2006) señala que la función del clima organizacional es la de lograr que el empleado se sienta importante, y seguro en su trabajo, además logre la confianza para dar su opinión. “Lograr una vinculación entre el empleado y la empresa, eliminar los obstáculos que tengan los empleados al realizar sus actividades, mejorar la comunicación entre el trabajador y el jefe, reconocer al empleado cuando hace bien su trabajo, también ayuda a que el empleado se haga responsable de sus labores y decisiones, favorece al apoyo mutuo entre los integrantes de la empresa”

Características del clima organizacional

Según Goncalvez (2000), las características del clima organizacional son:

El Clima estudia las particularidades del medio ambiente laboral, estas pueden ser internas o externas. Estas particularidades son sentidas directa o indirectamente por los trabajadores que laboran en ese medio ambiente.

El Clima tiene consecuencias en las actitudes de los trabajadores en su organización.

El Clima es una característica que puede intervenir de una u otra forma, entre la organización y el comportamiento de los individuos. Estos rasgos de la organización pueden permanecer en el tiempo, cada organización o área, puede tener sus propias peculiaridades.

El Clima, los trabajadores, áreas y particularidades de la organización forman un sistema interrelacionado muy dinámico.

Dimensiones del clima organizacional

Brunet, (1987) menciona un cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).
6. Rendimiento. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Funciones del clima organizacional

Castillo, Del Pino y Espinosa (2006), consideran dentro de las funciones del clima organizacional las siguientes:

- Desvinculación. - Lograr que trabajadores que actúan mecánicamente, cuya participación es apática o indiferente; se comprometan con la organización.
- Obstaculización. - Tratar de que los individuos que impiden el desarrollo de actividades o tareas dentro de la institución, retomem con pasión la misma, para el desarrollo de la organización.
- Espíritu. - Virtud que alienta al cuerpo para actuar (trabajar), en bien de la organización.

- Intimidad. - Acciones y sentimientos de los trabajadores de una organización, que no son conocidos por el público y que no necesariamente están vinculadas a la ejecución.
- Alejamiento. - comportamiento administrativo expresado por la lejanía o distancia entre el jefe y los trabajadores; o entre ellos a la vez.
- Énfasis en la producción. - Proceso destinado a la supervisión directa de los trabajadores, con el fin de mejorar el incremento de la productividad en la empresa.
- Empuje. - Fuerza que genera motivación a los trabajadores, para lograr mayor productividad.
- Consideración. - Respeto y atención a los miembros de la organización, tratándolos como seres humanos.
- Cordialidad. - Trato franco y sincero que debe estar presente en cada uno de los miembros de la organización para lograr un ambiente adecuado.
- Apoyo. - Ayuda entre los miembros de la organización desde los niveles jerárquicos, intermedios e inferiores.
- Normas. - Conjunto de reglas, directivas y otros emitidos por instancias superiores para su cumplimiento y lograr el éxito en la organización.
- Formalización. - Uso de normas en la organización para realizar un buen trabajo y conocer las responsabilidades de los individuos en cada puesto.
- Selección basada en capacidad y desempeño. - Búsqueda de trabajadores que reúnan los requisitos propuestos por las empresas como son las cualidades y aptitudes, para la evolución, cambio y crecimiento de las mismas.

- Tolerancia a los errores. - Comprender las equivocaciones que pueden cometer los individuos dentro de las empresas, buscando el aprendizaje y el mejoramiento en su desempeño.
- Adecuación de la planeación. - Acomodamiento de los individuos a las actividades a realizar dentro de la empresa, para lograr los objetivos del trabajo.

Importancia del clima organizacional

Según **MINSA (2009)**, en el documento técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” define que: “El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano (p.16)

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. El estudio de clima organizacional es un proceso muy delicado. Ya que se trata de constatar que es lo que ocurre dentro de la organización, el contexto y los factores que influyen en el comportamiento de los individuos.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de Intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien

fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Bustos, Miranda y Peralta (2001), revelan que la importancia del clima organizacional proviene de su función como vínculo entre lo que se pretende lograr en la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en la conducta, actitudes, creencias, guías de comportamiento de los individuos que son elementos importantes dentro de las empresas. Por lo que muchas instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros del tipo de recursos humano, con que cuentan las organizaciones es necesario la medición permanente del Clima Organizacional, ésta a su vez, debe ir vinculada a la motivación de los trabajadores por parte de los jefes, ya que existe una repercusión directa sobre su forma de laborar dentro de la empresa.

Para poder cumplir a cabalidad este proceso es necesario la participación de personas preparadas en la materia, creativas y con capacidad de análisis, de los diversos aspectos que conforman el Clima Organizacional, para así garantizar una adecuada medición y al mismo tiempo ofertar adecuada convivencia dentro de la empresa. Es importante para un administrador saber estudiar y determinar el clima predominante en una institución a través de tres puntos fundamentales:

- Evaluar de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Precisar los cambios a realizar, identificando las causas principales que originan los problemas.
- Anticiparse a los problemas para que la organización pueda seguir funcionando como tal.

Beneficios del clima organizacional satisfactorio

Tenemos los siguientes:

- Empleados satisfechos
- Mejor comunicación
- Positivización de las actitudes
- Identificación de áreas críticas, donde se requiere capacitación.
- Facilita el planeamiento y seguimiento de los cambios.

Resultados de un clima organizacional negativo

Los resultados de un clima organizacional negativo son:

- Ausentismo
- Accidentes de trabajo
- Pérdidas de tiempo
- Quejas
- Mayor tiempo extra
- Calidad deficiente
- Sabotajes
- Demoras
- Hurtos
- Mayor rotación de personal
- Incrementos de gastos
- Interrupciones constantes en el proceso de trabajo

Elementos del clima organizacional

Castillo, Del Pino y Espinosa (2006), nos dicen que un Clima Organizacional favorable, en un periodo de tiempo más o menos largo, será beneficioso para la organización. Los directivos de las organizaciones deben estar conscientes que los trabajadores son elementos valiosos dentro de la organización, deben ser valorados como tal y tomados en cuenta muy seriamente; ya que un sistema muy rígido, donde existan presiones continuas, solo beneficiará a la organización por un periodo demasiado corto. Por lo tanto, recalcan que el ambiente laboral no se ve ni se toca; pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que modifican el clima en el que laboran los empleados y que están integrados por elementos como:

- La forma de ser de cada trabajador, sus actitudes, sentimientos, temperamento, conducta, instrucción y ansiedad que pueda sentir.
- Las agrupaciones existentes en la empresa, las divisiones, métodos, enlaces, normatividad y roles.
- La estimulación, problemas, voluntad y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo
- Las divisiones y sus diferentes dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y la capacidad para tomar decisiones.
- Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, considerando el logro de

las metas, la conducta, productos y cohesión. Teniendo en cuenta los objetivos de la empresa, se logrará incremento en la productividad, ser eficaces, adaptarse a los cambios del entorno, adaptarse a los cambios, mejoras en la empresa y finalmente trabajadores satisfechos.

Satisfacción laboral

Gamboa, (2010), precisa que: “Dentro de las ciencias de la organización, la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”. (p.3).

La satisfacción en el trabajo es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado.

Spector (1997, citado por Gamboa, 2010), señala que:

“La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. (p.4).

La satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

Wright y Davis (2003 citado por Gamboa, 2010) señalan que: La satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (p.4).

Indica que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias,

necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.

Koontz y O'Donnell (1995, citado por Gamboa, 2010) plantean que: "La satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo" (p.5). La satisfacción laboral es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo.

Chiavenato (1986, citado por Gamboa, 2010) señala que:

"La satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo". (p.5).

Para Igbaria y Guimares (1993, citado por Gamboa, 2010) "la satisfacción laboral se refiere a "las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo" (p.6).

Mason y Griffin (2002, citado por Gamboa, 2010) señalan que: En la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructor de satisfacción laboral no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen 'satisfacción de la tarea del grupo' como la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado (p.6).

La satisfacción laboral es como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo. Satisfacción, insatisfacción y producción.

Al respecto Márquez (2012), indica que: Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala

inicialmente el modelo de Lawler-Porter. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto (p.10).

Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). Importancia de la satisfacción laboral.

Gargallo (2012), explica la importancia: La satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional de modo que desde la literatura especializada en la dirección y gestión de los recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la organizaciones, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente.

Todo ello justifica la importancia de los esfuerzos realizados hasta el momento por conocer los factores que definen y determinan la satisfacción laboral. Sin embargo, a lo largo de la literatura analizada se observa una carencia de trabajos sobre satisfacción laboral en las empresas de economía social y más

concretamente en las cooperativas de trabajo asociado, donde la participación de los socios trabajadores y la convivencia de estos con trabajadores no socios pueden resultar elementos importantes a tener en cuenta en el análisis y gestión de la satisfacción laboral.

En consecuencia, el presente trabajo tiene como objetivo general profundizar en el estudio de la satisfacción laboral dentro de las empresas cooperativas, aportando evidencia empírica sobre los determinantes de la misma en las cooperativas de trabajo asociado, donde dadas sus peculiaridades resulta especialmente importante dicho aspecto (p.15).

En este sentido, el avance en el conocimiento de las percepciones de los trabajadores de estas organizaciones sobre los determinantes de la satisfacción laboral permitirá desarrollar posibles actuaciones encaminadas a la mejora de la misma y a favorecer su implicación en el proyecto de la empresa, lo que podría tener implicaciones en el éxito competitivo de la misma, siempre teniendo en cuenta las especificidades de cada uno de los grupos implicados, trabajadores socios y no socios. En la medida en que se garantice el compromiso de los distintos agentes y la competitividad de las cooperativas en el mercado, se contribuirá al desarrollo económico y territorial.

Dimensiones

Dimensiones De acuerdo con el Cuestionario de Satisfacción Laboral del MINSA en el año 2011, describe las dimensiones, sustentadas en los siguientes autores:

Dimensión 1: Condiciones de trabajo

Al respecto Navarro, (2008), indica que: En su aporte al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la

Comunidad Valenciana, señala son condiciones de trabajo todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo, el conjunto de factores que lo envuelven. (p.19).

Bajo este enfoque, la cantidad de aspectos que pueden ser considerados condiciones del trabajo es prácticamente interminable. Así, el término “ambiente o entorno de trabajo”, parece casi sinónimo del anterior.

Cifuentes (2012), en este sentido amplía: En su Estudio, las condiciones de trabajo son definidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta. (p.49).

Diferenciando el amplio conjunto de propiedades en condiciones del trabajo del puesto-ambiente físico, psicosocial, contenido y organización del trabajo, aquellos aspectos que inciden en la salud integral del trabajador influyen sobre sus facultades intelectuales y condiciones de trabajo de una empresa- aspectos organizacionales, infraestructurales, asistenciales y sociales que propician el desarrollo del trabajador y la promoción de su bienestar integral.

García, (2010), refiere que: En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones. Sostiene además que, en la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Por lo que teniendo en cuenta que la satisfacción de los trabajadores tiene importante repercusión en

el que hacer de las organizaciones, resulta de interés tener en cuenta la satisfacción laboral en una organización como una necesidad primordial, pues son las personas humanas las que crean y producen un tipo de organización eficiente y eficaz. (p.1).

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha 46 no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

Dimensión 2: Interacción de los jefes

De la Rosa, (2010), respecto a la interacción de los jefes fundamenta que: En su artículo sobre cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización, plantea la teoría del Intercambio Social y la premisa de que los empleados tienden a personificar las empresas donde trabajan, señala que según esta teoría, el comportamiento social es un intercambio de bienes tanto materiales como no materiales (símbolos de aprobación y prestigio), de forma que las personas que dan mucho a otras esperan obtener mucho de ellas, y las que obtiene mucho de otros están bajo la presión de dar mucho a esos otros. (p.117).

El líder posee la autoridad para tomar decisiones o influir en ellas de forma favorable al empleado, y este puede mejorar su rendimiento e implicarse en mayor medida en su trabajo, revirtiendo en posibles reconocimientos para su jefe.

Pelaes, (2010), en este sentido amplía, indicando que: A diferencia de las relaciones basadas solo en términos transaccionales, en la actualidad los empleados esperan reconocimiento por parte de sus jefes, una mayor comunicación y que sean capaces de generar un ambiente laboral tranquilo. El

ideal de la relación está basado en una constante interacción y permeabilidad para conversar, y llevar adelante el trabajo. (p.3).

Al mismo tiempo, los jefes también esperan escuchar las opiniones de sus empleados y recibir valor agregado por parte de ellos. El feedback e inputs son fundamentales para construir un vínculo sólido, de crecimiento y aprendizaje.

Pelaes, (2010), explica, ampliando en este sentido que: Es importante que en las relaciones entre superiores y empleados sean caracterizados por una alta confianza, apoyo mutuo, consideración y respeto porque ambos, son los recursos más valiosos de la Entidad. De esta forma el superior estaría contribuyendo a que los empleados se desarrollen desempeñen mejor con una percepción del bienestar en la organización (p.52).

La labor del líder, en la gestión de aspectos como la prevención de riesgos psicosociales, es la de mejorar la comunicación con sus subalternos y asumir las responsabilidades que le corresponden en la empresa, y hacer que los demás asuman la suya sin generar malestar; pues es el responsable de la seguridad en el trabajo, tanto de la seguridad desde el aspecto psicosocial como el responsable de la realización del trabajo.

Dimensión 3: Bienestar de los trabajadores.

La OMS (2010); en su estudio Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS, destaca que: Puede haber un patrón único de prácticas a seguir para crear entornos laborales saludables, aun cuando existen algunos lineamientos básicos que toda organización debe seguir. El concepto de un ambiente de trabajo ideal, variará de industria a industria y de compañía a compañía. Una estrategia para crear entornos laborales saludables debe estar diseñada de acuerdo

a las características únicas, históricas, culturales, de mercado y del empleado como individuo en las organizaciones. (p.2).

Para conceptualizar el bienestar en el trabajo como la situación en la que un trabajador está satisfecho con su trabajo y, al mismo tiempo, experimenta frecuentemente emociones positivas como la alegría y la felicidad.

Guzmán, (2014), lo conceptualiza indicando que: El bienestar laboral puede definirse como una planificación estratégica que logra apoyar a sus empleados y su núcleo familiar primario, en el ámbito que se crean y mantienen conductas y rutinas que mejoran su calidad de vida, la felicidad es la búsqueda de los seres humanos y el bienestar de los trabajadores es lo que se persigue, efectuar una labor que le proporcione emociones positivas. (p.8).

Se disminuyen los riesgos de salud física y psicológica.

2.3. Bases Conceptuales

Clima Organizacional: Chiavenato (2009), define: “El clima organizacional es la calidad o la suma de característica ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”. (p.74)

Satisfacción laboral: La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Davis y Newstrom (1999) definen satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. (p.276)

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 **Ámbito**

El ámbito de trabajo de campo de la investigación está referido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, por los que los resultados obtenidos son extensivos a la población para la cual está orientado a la investigación.

4.2 **Tipo y Nivel de Investigación**

4.2.1 **Tipo de Investigación**

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, la presente investigación reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación pura o básica en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral a fin de ser aplicados en la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Provincia de Huánuco 2019.

4.2.2 **Nivel de Investigación**

En razón a su finalidad fundamental y por su profundidad del estudio fue **nivel correlacional – transversal** en base al referente bibliográfico de Hernández, Fernández y baptista (2006).

Para Hernández (2006) “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (...) puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales” (Hernández, 2006, pp.211 – 212)

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

La población del presente trabajo de investigación está constituida por los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco-2019.

TABLA N° 01

**Municipalidad Provincial de Huánuco – Gerencia de
Planificación y Presupuesto**

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO		TOTAL
1	Gerencia	4
2	Sub Gerencia de Presupuesto	4
3	Sub Gerencia de Inversiones y Cooperación Técnica	12
4	Sub Gerencia de Planificación y Estadística	5
5	Sub Gerencia de Desarrollo Organizacional	5
TOTAL		30

*Fuente : Municipalidad Provincial de Huánuco
Elaboración : Propia*

4.3.2 Muestra.

La muestra de la investigación está conformada por los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto y las encuestas serán tomadas a 30 trabajadores que laboran en dicha gerencia. Es decir, se trabajará con el 100% de la población.

4.4 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental transversal, de tipo descriptivo correlacional el mismo que presenta la siguiente figura:

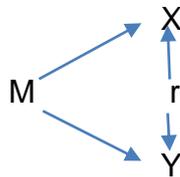
Hernández (2006) Afirma que: el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea". (Hernández et al., 2006, p. 158).

Por su parte kerlinger (1988) define: "La investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en el cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes" nos dice además "Los investigadores deben tomar las cosas como son y tratar de analizarlas" (kerlinger, 1988, p. 395).

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos". (Hernández, et al., 2006, p. 205).

Esquema de la investigación

El esquema a utilizar fue según el diseño de investigación de tipo descriptivo – correlacional causal que se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M= muestra

X= Clima Organizacional

Y= Satisfacción Laboral

r= Relación

4.5 Técnicas e instrumentos

Para el cumplimiento de los objetivos de estudio se acudirá al empleo de técnicas de investigación de la encuesta y como instrumento para medir la situación actual se aplicará el cuestionario diseñadas por la escala de Likert, y así poder conocer el grado de conocimiento que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto, 2019.

Así mismo nos basaremos en las fuentes secundarias existentes para luego concluir con las fuentes primarias aplicadas a la muestra.

4.5.1 Técnicas

La encuesta: Es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Mayntz et al., (1976:133).

- a) **La observación:** La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. (Pardinas, 2005:89).

4.5.2 Instrumentos

- **El cuestionario.** Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir y será diseñada de acuerdo la escala de Likert.

Presenta las siguientes ventajas:

- Requiere de un menor esfuerzo por parte de los encuestados.
 - Limitan las respuestas de la muestra.
 - Es fácil de llenar.
 - Mantiene al sujeto en el tema.
 - Es relativamente objetivo.
 - Es fácil de clasificar y analizar.
- **Guía de entrevista.** Instrumento relacionado a obtener conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico, para posteriormente escribir y explicar el comportamiento.

4.5.2.1 Validación de los Instrumentos para la recolección de datos

La validación del instrumento, Para Hernández (2006) “la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuando mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la(s) variable(s) que pretende medir”. (Hernández, 2006, p.284)

Por consiguiente, para la validación del instrumento se siguió los pasos descritos por Sampieri.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario previamente preparado; se incluyó preguntas de opinión, orientados a medir el concepto de las dimensiones de clima organizacional y su relación con

la Satisfacción Laboral en la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad provincial de Huánuco – 2019, en la cual la unidad de análisis fue sometido a la prueba empírica.

Validación de contenido. El cuestionario estaba orientado a representar el contenido del concepto de las variables principales: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Gerencia de Planificación y Presupuesto en la Municipalidad Provincial de Huánuco, que se encuentran relacionados de uno a uno. Se cumplió con esta condición por lo que está correctamente validado.

Validación de criterio. El cuestionario estaba respaldado por juicio de expertos, indistintamente con grado de magister, sobre el concepto de las variables principales. >se cumplió con esta condición, por lo que está correctamente validado.

Validación de constructo. El instrumento tiene reforzado por la inclusión del mapa de concepto de los indicadores como unidad de medida que establece la conexión de cada ítem del cuestionario con el soporte teórico que le corresponde; de los indicadores de las variables principales “Clima Organizacional y

Satisfacción Laboral". Se cumplió con esta condición, por lo que, está correctamente validado.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para la prueba de confiabilidad de la escala de valoración del cuestionario, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la **varianza** del ítem i ,
- S_t^2 es la **varianza** de los valores totales observados
- k es el número de preguntas o ítems.

Este valor se determinó empleando MS Excel lo que permite calcular fácilmente esta fórmula a partir de la creación de una Tabla de Datos en que las columnas representan las variables (preguntas), las filas los individuos y los valores el valor señalado por el encuestado, de acuerdo con la Escala de Likert empleada.

Los resultados para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach aplicando el cuestionario de 10 ítems a una muestra piloto de 30 personas.

Para el caso de la escala de Likert de 5 puntos se tendría calculando la varianza de los ítems un valor

de 0.88 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna para esta escala. El cálculo con el SPSS o el programa Factor se encuentra en el límite inferior ya señalado. La coincidencia entre estos dos últimos valores se explica pues realmente en ambos casos se está utilizando el mismo método de cálculo con matrices de correlación de Pearson.

4.6 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

4.6.1 Tabulación

Para la tabulación en forma ordenada de los datos obtenidos se aplicó la hoja Excel que me permitió ordenar, clasificar y presentar los resultados en cuadros estadísticos y gráficas; el análisis de la información estaba orientado a probar la hipótesis; mediante el PORCENTAJE y la JI CUADRADO.

4.6.2 Análisis de datos

El análisis y la demostración científica de los resultados, se hizo a través de la prueba de la Ji->Cuadrado, en dichos casos, la prueba sirvió para establecer, si hay diferencia significativa entre las estimaciones, vale decir, si son verdades o no las observadas.

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó las siguientes acciones.

1. Se definió el problema general y específico de la investigación.
2. Se determinó el objetivo general y específico de la investigación

3. Se estableció la hipótesis general y específica de la investigación.
4. Se determinó la población.
5. Se estableció el tamaño de la muestra a fin de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Así mismo, se realizaron las siguientes acciones:

6. Se aplicó el cuestionario a la muestra definida
7. Se realizó el acopio de la información proveniente del cuestionario aplicado en el trabajo de gabinete.
8. Se tabuló la información siguiendo los procedimientos estadísticos.
9. Se elaboró los cuadros y gráficos estadísticos analizados, interpretados y expresados, en conclusión

4.7 Aspectos éticos

En la actualidad existe gran cantidad de dilemas personales y sociales respecto de la importancia de valorar los principios éticos en las investigaciones actuales. Por lo que, con el propósito de abordar este tema, considero indispensable empezar por definir cuáles son los conceptos básicos que tomamos como referencia, con la consecuente aclaración que existe gran información en textos específicos, pero aquí trataremos de utilizarlos de manera breve, por tanto, iniciamos por citar los conceptos relacionados con la ética, la bioética y la investigación científica.

La ética es una ciencia que tiene por objeto de estudio a la moral y la conducta humanas. Esta ciencia nos permite acercarnos al conocimiento de lo que es bueno o malo, la respetabilidad, la corrupción o lealtad de la conducta de las personas, o sea que

propone la valoración moral de los actos de los seres humanos, y por lo tanto es esta misma quien guía nuestro comportamiento en diversidad de situaciones. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema de referencia moral u otro (Wikipedia).

La bioética es a su vez una rama de la ética que se ocupa de promulgar los principios que deberá observar la conducta de un individuo en el campo de la investigación. Aunque la bioética, no solamente se limita a este campo, sino que además suele considerar los problemas morales que se presentan en el transcurrir de la vida cotidiana, centrando entonces su objeto de estudio y atención hacia cuestiones como son el trato correcto a las personas y al medio ambiente. La bioética se encuentra sustentada por cuatro principios sobre los cuales me parece importante comentar, que son la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia.

La investigación científica es considerada una actividad humana orientada hacia la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución de problemas o interrogantes de carácter científico, es una búsqueda, reflexiva, sistemática y metódica que se desarrolla mediante un proceso. Se basa para su desempeño en el método científico y es éste quien le indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisas de la manera de recorrerlo (Lipman, 1988).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis Descriptivo

En esta etapa del trabajo de investigación se presentan los resultados obtenidos a través de los diferentes procedimientos de análisis e interpretación, complementados con la verificación y validación de la hipótesis planteada, lográndose así los objetivos propuestos en la investigación.

Los datos recolectados a través de los instrumentos de investigación fueron registrados en cuadros y gráficos de tal manera que fuese posible el análisis de cada uno de los mismos en forma cualitativa como en forma cuantitativa.

En el caso de la prueba de Ji Cuadrado sirvió para establecer si hay diferencia significativa entre las estimaciones, vale decir, si es verdad o no lo observado o estimado frente a lo esperado o lo teórico.

Análisis de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la Unidad de Análisis.

ENCUESTAS

5.1.1 INDICADORES: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Interrogante:

¿Considera usted, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 17 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 57.00% del total.
- 12 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 40.00% del total encuestado.
- 0 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 0.00%.
- 1 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 3.00%
- 0 totalmente en desacuerdo que sumaron el 0.00%

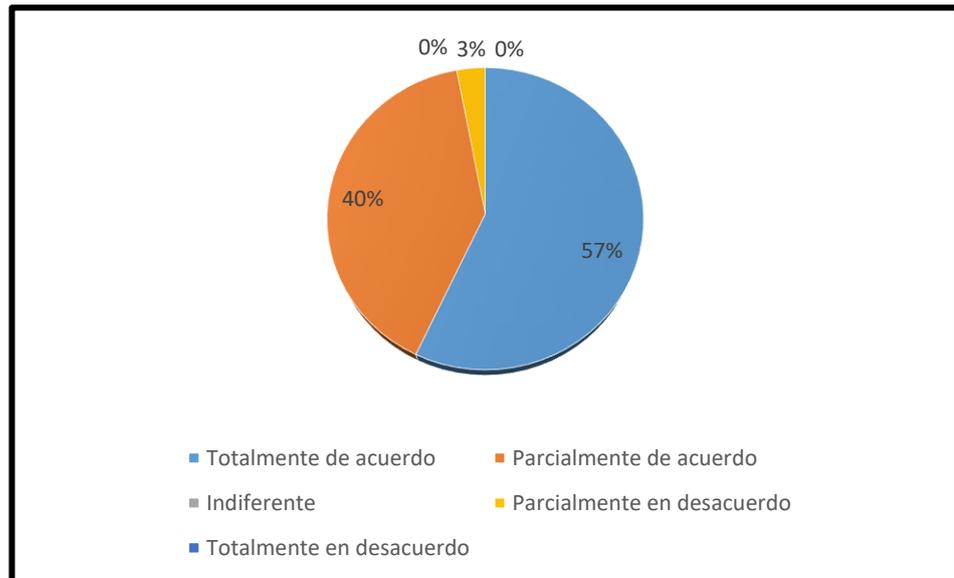
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019

TABLA N° 2

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	57.00%
Parcialmente de acuerdo	12	40.00%
Indiferente	0	0.00%
Parcialmente en desacuerdo	1	3.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 1 Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

5.1.2 INDICADORES: Reglas y Carga Laboral

Interrogante:

¿Considera usted, que las reglas de estructura en el clima organizacional, se relaciona con la carga laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 15 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 50.00% del total.
- 10 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 33.00% del total encuestado.
- 3 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 10.00%.
- 2 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%
- 0 totalmente en desacuerdo que sumaron el 0.00%

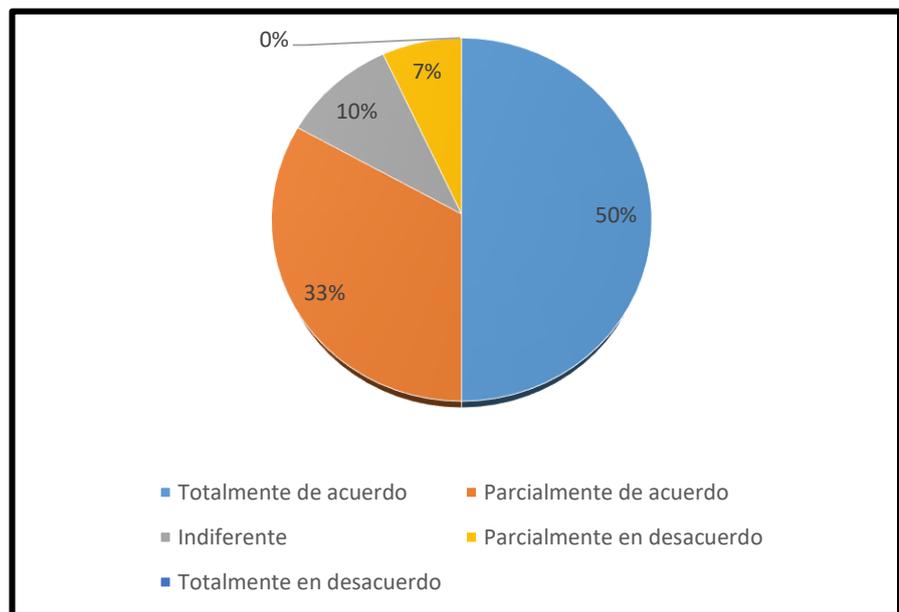
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que las reglas se relacionan con la carga laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 3

Reglas Y Carga Laboral

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	50.00%
Parcialmente de acuerdo	10	33.00%
Indiferente	3	10.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	7.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 2 Reglas Y Carga Laboral

5.1.3 INDICADORES: Los Niveles Jerárquicos y Seguridad

Interrogante:

¿Considera usted, que los niveles jerárquicos en la institución, se relaciona con la seguridad de las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 16 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 53.00% del total.
- 10 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 33.00% del total encuestado.
- 2 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 7.00%.
- 2 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%
- 0 totalmente en desacuerdo que sumaron el 0.00%

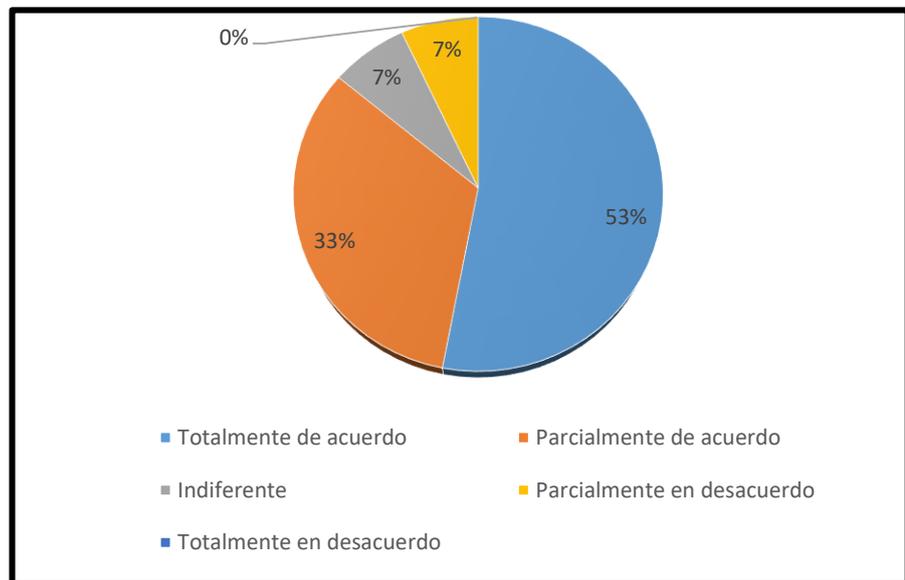
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que los niveles jerárquicos se relacionan con la seguridad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 4

Los Niveles Jerárquicos y Seguridad

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	53.00%
Parcialmente de acuerdo	10	33.00%
Indiferente	2	7.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	7.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 3 Los Niveles Jerárquicos y Seguridad

5.1.4 INDICADORES: Procedimientos y Condiciones de Trabajo

Interrogante:

¿Considera usted, que los procedimientos en la estructura del clima organizacional se relacionan con las condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

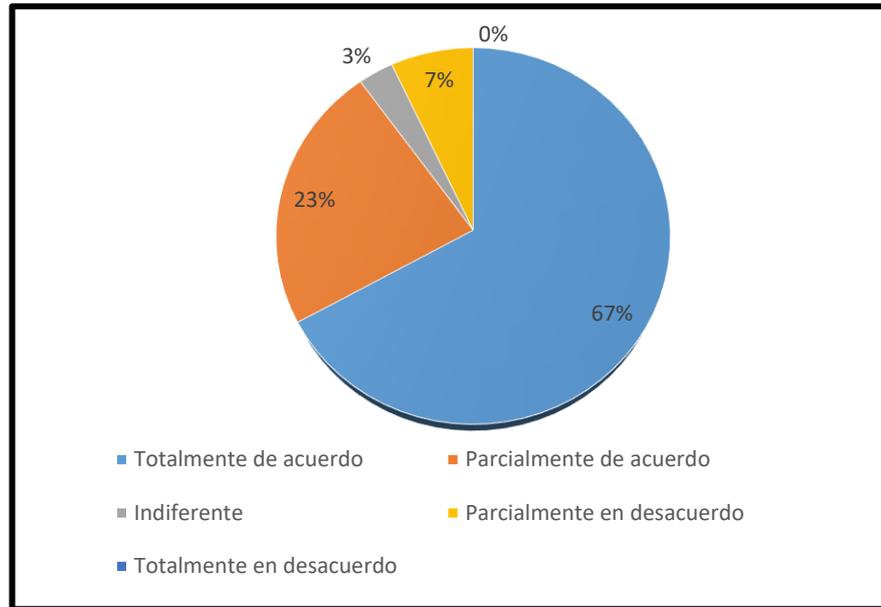
- 20 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 67.00% del total.
- 7 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 23.00% del total encuestado.
- 1 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 3.00%.
- 2 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%
- 0 totalmente en desacuerdo que sumaron el 0.00%

La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que los procedimientos se relacionan con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 5**Los Procedimientos y Condiciones de Trabajo**

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	67.00%
Parcialmente de acuerdo	7	23.00%
Indiferente	1	3.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	7.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 4 Los Procedimientos y Condiciones de Trabajo

5.1.5 INDICADORES: El Respeto y la toma de decisiones

Interrogante:

¿Considera usted, que el respeto en las relaciones sociales, se relaciona con la toma de decisiones para la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 18 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 60.00% del total.
- 8 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 27.00% del total encuestado.
- 1 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 3.00%.
- 2 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%

- 1 totalmente en desacuerdo que sumaron el 3.00%

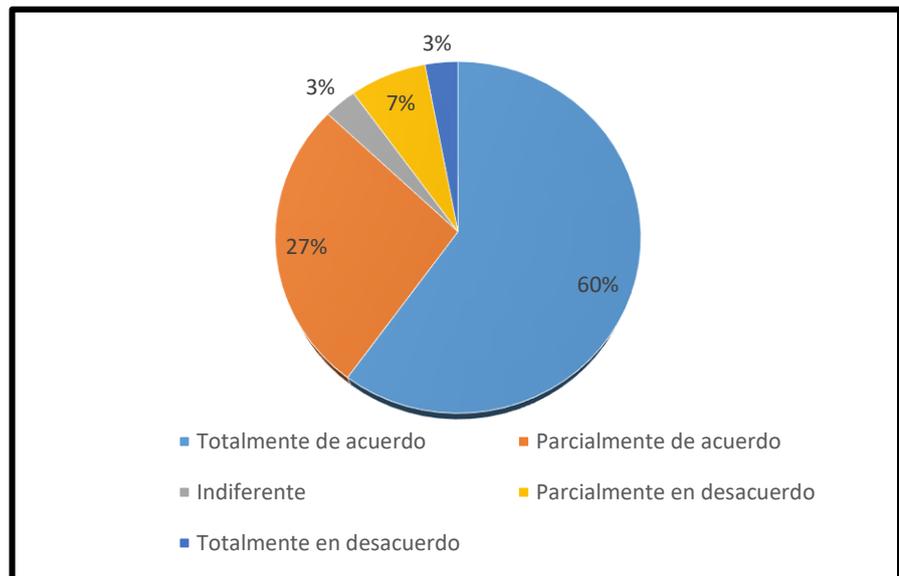
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que el respeto en las relaciones sociales se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 6

El respeto y la toma de decisiones

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	60.00%
Parcialmente de acuerdo	8	27.00%
Indiferente	1	3.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	7.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 5 El respeto y la toma de decisiones

5.1.6 INDICADORES: Compañerismo y Comunicación

Interrogante:

¿Considera usted, que el compañerismo en las relaciones sociales, se relaciona con la comunicación para la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 20 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 67.00% del total.
- 7 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 23.00% del total encuestado.
- 0 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 0.00%.
- 2 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%
- 1 totalmente en desacuerdo que sumaron el 3.00%

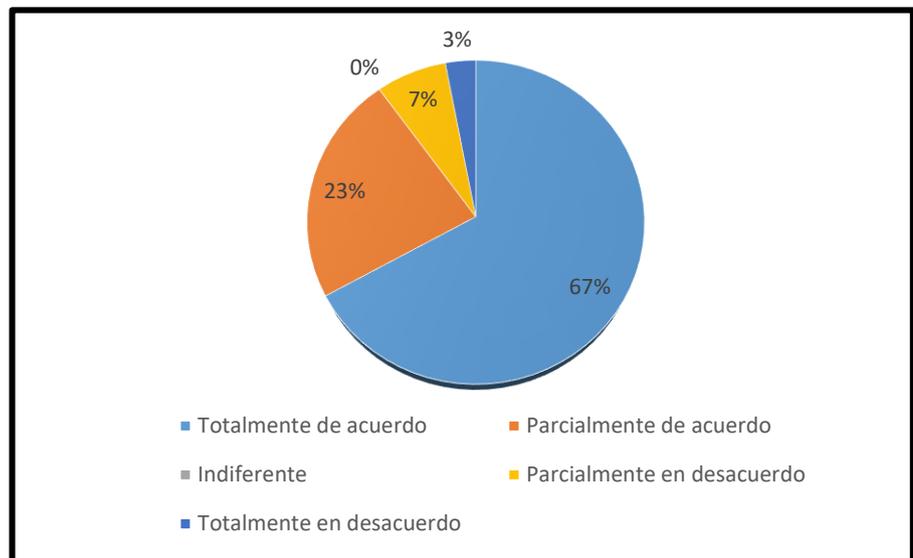
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que el compañerismo en las relaciones sociales se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 7

Compañerismo y Comunicación

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	67.00%
Parcialmente de acuerdo	7	23.00%
Indiferente	0	0.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	7.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 6 Compañerismo y Comunicación

5.1.7 INDICADORES: El trabajo en Equipo y Cooperación

Interrogante:

¿Considera usted, que el trabajo en equipo en las relaciones sociales, se relaciona con la cooperación de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

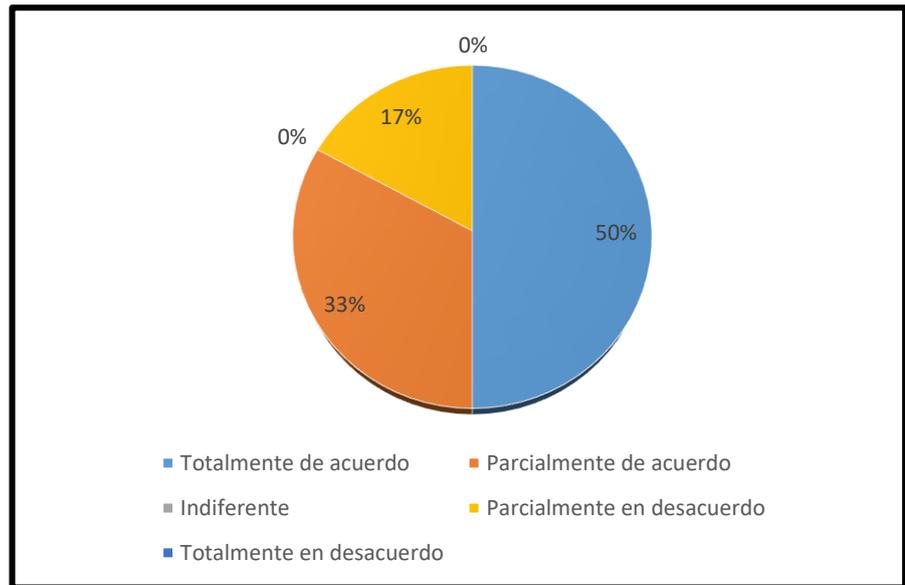
- 15 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 50.00% del total.
- 10 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 33.00% del total encuestado.
- 0 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 0.00%.
- 5 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 17.00%
- 0 totalmente en desacuerdo que sumaron el 0.00%

La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo en que el trabajo en equipo se relaciona con la cooperación de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 8**Los Niveles Trabajo en Equipo y Cooperación**

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	50.00%
Parcialmente de acuerdo	10	33.00%
Indiferente	0	0.00%
Parcialmente en desacuerdo	5	17.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 7 Los Niveles Trabajo en Equipo y Cooperación

5.1.8 INDICADORES: Confrontación y Estrés

Interrogante:

¿Considera usted, que la confrontación en el clima organizacional, se relaciona con el estrés del bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 12 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 40.00% del total.
- 10 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 33.00% del total encuestado.
- 3 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 10.00%.
- 5 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 17.00%
- 0 totalmente en desacuerdo que sumaron el 0.00%

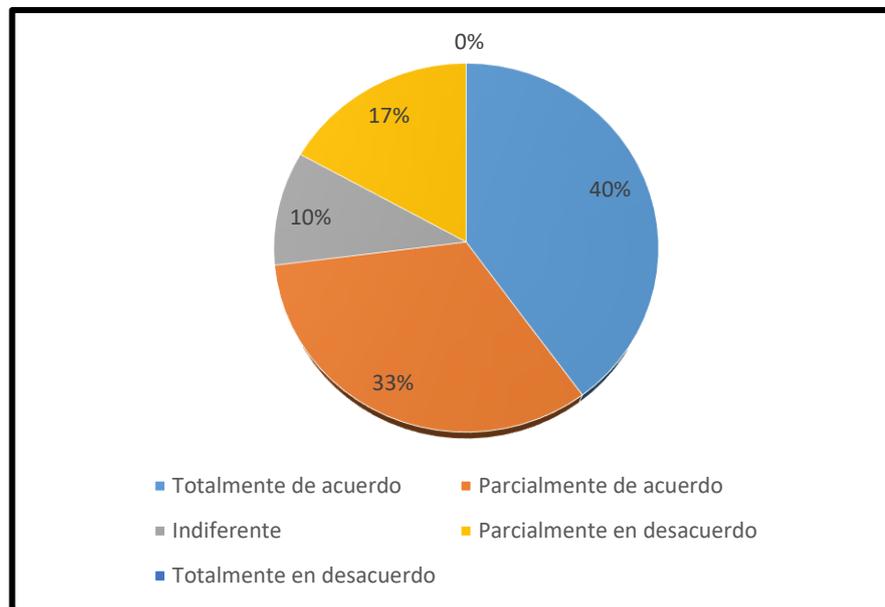
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo en que la confrontación se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 9

Confrontación y Estrés

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	40.00%
Parcialmente de acuerdo	10	33.00%
Indiferente	3	10.00%
Parcialmente en desacuerdo	5	17.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 8 Confrontación y Estrés

5.1.9 INDICADORES: La oposición a los conflictos y los reconocimientos

Interrogante:

¿Considera usted, que la oposición a los conflictos, se relaciona con los reconocimientos para el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

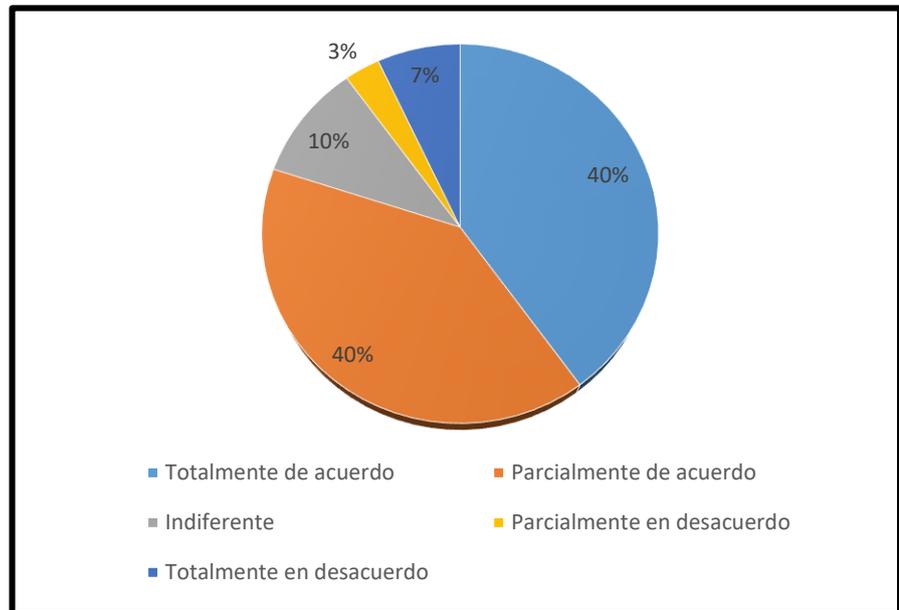
- 12 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 40.00% del total.
- 12 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 40.00% del total encuestado.
- 3 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 10.00%.
- 1 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 3.00%
- 2 totalmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%

La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que los niveles jerárquicos se relacionan con la seguridad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 10**La oposición a los conflictos y los reconocimientos**

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	40.00%
Parcialmente de acuerdo	12	40.00%
Indiferente	3	10.00%
Parcialmente en desacuerdo	1	3.00%
Totalmente en desacuerdo	2	7.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 9 La oposición a los conflictos y los reconocimientos**5.1.10 INDICADORES: Insatisfacción y motivación****Interrogante:**

¿Considera usted, que la insatisfacción laboral se relaciona con la motivación para el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?

Interpretación:

Del total de 30 personas encuestadas, obtuvimos:

- 16 respondieron “Totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 53.00% del total.
- 9 respondieron “Parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 30.00% del total encuestado.
- 2 respondieron “Indiferente”, que sumaron el 7.00%.
- 2 parcialmente en desacuerdo que sumaron el 7.00%
- 1 totalmente en desacuerdo que sumaron el 3.00%

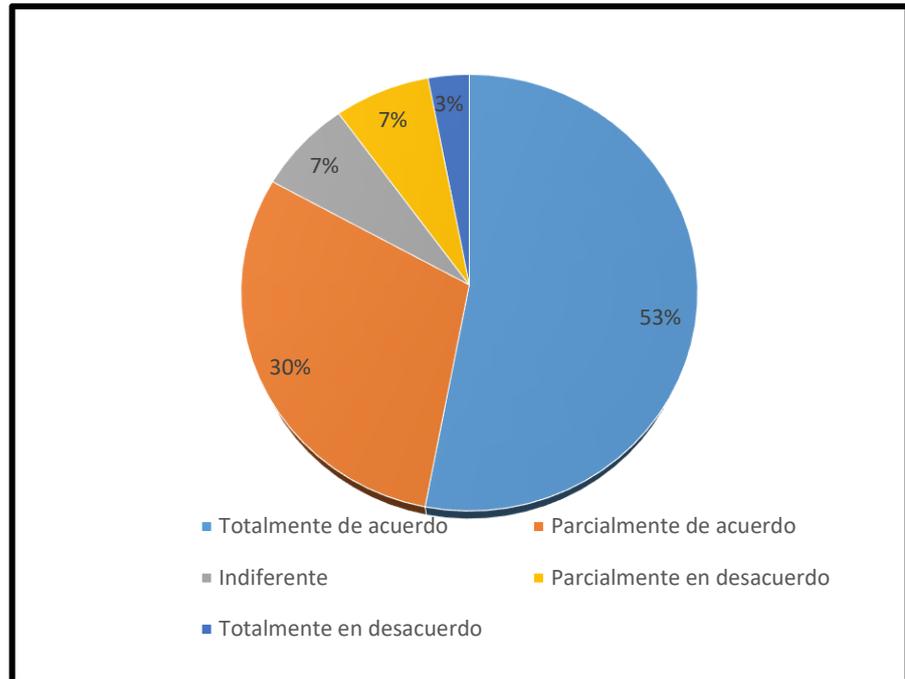
La mayoría de los encuestados coincidieron estar de acuerdo con que la insatisfacción laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

TABLA N° 11

Insatisfacción y motivación

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	53.00%
Parcialmente de acuerdo	9	30.00%
Indiferente	2	7.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	7.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.00%
Total	30	100.00%

Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

Figura 10 Insatisfacción y motivación

5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

a) Análisis inferencial de las hipótesis secundarias

Hipótesis específica N° 1

$H_{(0)}$ = Hipótesis Nula

La estructura no se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

$H_{(1)}$ Hipótesis Alternativa

La estructura se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

TABLA N° 12
La estructura y condiciones de Trabajo

VARIABLES	ESCALA				
	a	b	c	D	e
1. Clima organizacional y Satisfacción laboral	17	12	0	1	0
2. Reglas y Carga laboral	15	10	3	2	0
3. Niveles jerárquicos y seguridad	16	10	2	2	0
4. Procedimientos e infraestructura	20	7	1	2	0
TOTAL	68	39	6	7	0

H1 Opc.	A	b	c	d	e	N
Oi	68	39	6	7	0	120
Ei	24	24	24	24	24	120

$$X^2 = 139.583333$$

Número de Filas (r) = 4

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 12$

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **21.0260698**

Como la $X^2 = 139.583333 > X^2 c = 21.0260698$, entonces se rechaza la **Ho**

Hipótesis específica N° 2

H₍₀₎ = Hipótesis Nula

Las relaciones sociales no se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

H₍₁₎ Hipótesis Alternativa

Las relaciones sociales se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

TABLA N° 13
Relaciones Sociales e Interacción con los jefes

VARIABLES	ESCALA				
	a	b	c	d	e
5. Respeto y Toma de decisiones	18	8	1	2	1
6. Compañerismo y Comunicación	20	7	0	2	1
7. Trabajo en Equipo y Cooperación	15	10	0	5	0
TOTAL	53	25	1	9	2

H1 Opciones	a	B	C	d	e	N
O _i	53	25	1	9	2	90
E _i	18	18	18	18	18	90

$$X^2 = 105.555556$$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 8$

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **15.5073**

Como la $X^2 = 105.555556 > X^2_c = 15.5073131$, entonces se rechaza la **H₀**

Hipótesis específica N° 3

H₍₀₎ = Hipótesis Nula

El conflicto no se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019

H₍₁₎ Hipótesis Alterna

El conflicto se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

TABLA N° 14
Conflicto y Bienestar de los Trabajadores

VARIABLES	ESCALA				
	a	b	C	D	e
8. Confrontación y Estrés	12	10	3	5	0
9. Oposición y Reconocimientos	12	12	3	1	2
10. Insatisfacción y Motivación	16	9	2	2	1
TOTAL	40	31	8	8	3

H1	a	b	c	d	e	N
Opciones						
O _i	40	31	8	8	3	90
E _i	18	18	18	18	18	90

$X^2=59.8888889$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 8$

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **15.5073131**

Como la $X^2 = 59.8888889 > X^2 c = 15.5073131$, entonces se rechaza la H_0

HIPÓTESIS GENERAL

H_0) = Hipótesis Nula

El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019

H_1) Hipótesis Alterna

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019

TABLA N° 14

EL clima organizacional y la satisfacción laboral

VARIABLES	ESCALA				
	a	b	C	d	e
1. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	17	12	0	1	0
2. Reglas y Carga Laboral	15	10	3	2	0
3. Niveles jerárquicos y seguridad	16	10	2	2	0
4. Procedimientos e infraestructura	20	7	1	2	0
5. Respeto y toma de decisiones	18	8	1	2	1
6. Compañerismo y comunicación	20	7	0	2	1
7. Trabajo en equipo y cooperación	15	10	0	5	0
8. Confrontación y Estrés	12	10	3	5	0
9. Oposición y Reconocimientos	12	12	3	1	2
10. Insatisfacción y Motivación	16	9	2	2	1
TOTAL	161	95	15	24	5

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	112	101	54	38	25	330
E _i	66	66	66	66	66	330

$$X^2 = 296.2$$

Número de Filas (r) = 10

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 36$

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **50.99846017**

Como la $X^2 = 296.2 > X^2_c = 50.99846017$, entonces se rechaza la **H₀**

5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Discusión de resultados de las hipótesis secundarias

Discusión de la Sub hipótesis 1

Respecto a los resultados obtenidos en el presente estudio, referente a la hipótesis se corroboró en el hecho de que existe una relación entre la estructura y las condiciones de trabajo de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Se confirmó el postulado de la hipótesis en la muestra de 30 personas, pues el valor de X^2 es **139.583333** lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de las hipótesis, que estadísticamente es significativa por ser un valor superior al (valor crítico de la Ji – cuadrada) $X^2_C = 21.0260698$. En tal sentido Noriega y Prida (2011) indica: “Para que exista un significativo clima

organizacional, es vital la armonía social que de sus miembros existe al interior de sus mismas estructuras. Estas se basan en tres grandes dimensiones: tolerancia, actitud y Proactividad en bien de la organización” (p. 117). En tal sentido se coincide con el autor al mencionar a la estructura ya que se considera como parte fundamental para lograr mejores condiciones de trabajo y por consiguiente la satisfacción laboral.

Discusión de la Sub hipótesis 2

Con respecto a la segunda hipótesis específica se corroboró en el hecho de que las relaciones sociales se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Se confirmó el postulado de la hipótesis en la muestra de 30 personas, pues el valor de X^2 fue 105.555556 lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de las hipótesis, que estadísticamente es significativa por ser un valor superior al (valor crítico de la Ji – cuadrada) $X^2C = 15.5073131$. De la Rosa, (2010), al respecto fundamenta cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización, plantea la teoría del Intercambio Social y la premisa de que los empleados tienden a personificar las empresas donde trabajan, señala que según esta teoría, el comportamiento social es un intercambio de bienes tanto materiales como no materiales (símbolos de aprobación y prestigio), de forma que las personas que dan mucho a otras esperan obtener mucho de ellas, y las que obtiene mucho de otros están bajo la presión de dar mucho a esos otros. Estos resultados coinciden con la de Vallejos M. (2017) donde tuvo como propósito determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.671, demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo).

Discusión de la Sub hipótesis 3

Con respecto a la tercera hipótesis específica se corroboró en el hecho de que el conflicto se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Se confirmó el postulado de la hipótesis en la muestra de 30 personas, pues el valor de X^2 fue 59.8888889 lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de las hipótesis, que estadísticamente es significativa por ser un valor superior al (valor crítico de la Ji – cuadrada) $X^2C = 15.5073131$; al respecto Guzmán, (2014), lo conceptualiza indicando que: El bienestar laboral puede definirse como una planificación estratégica que logra apoyar a sus empleados y su núcleo familiar primario, en el ámbito que se crean y mantienen conductas y rutinas que mejoran su calidad de vida, la felicidad es la búsqueda de los seres humanos y el bienestar de los trabajadores es lo que se persigue, efectuar una labor que le proporcione emociones.

Al respecto se puede corroborar con la tesis de Vela T. (2015) en el cual una de sus conclusiones tiene que el 77,5% de trabajadores del hospital regional Hermilio Valdizán, refieren que el clima organizacional es inadecuado, sobre todo en los aspectos: motivación, remuneración y comunicación organizacional, liderazgo, innovación y recompensa. Como se puede evidenciar es de suma importancia lograr el bienestar de los trabajadores.

4.4. Aporte Científico de la Investigación

En principio, la investigación debe ser reconocida como un proceso sistemático de aprendizaje orientado a conceptualizar la realidad, esto es, conocerla, analizarla y explicar sus manifestaciones. Toda investigación conlleva una intencionalidad, cual es, el mejoramiento y la transformación no sólo de los actores sociales que participan en ella, sino también de sus prácticas. Lógicamente esto exige una indagación constante por parte de las

y los investigadores, con altas dosis de imaginación, intuición y deseo por acercarse y comprender la realidad estudiada.

Este proceso de construcción del conocimiento no es neutro. Los seres humanos logran transmutar la realidad desde su mera percepción sensorial y su visión del mundo, hasta categorizarla y analizarla mediante determinados enfoques o paradigmas, que permiten tanto la comunicación con otras personas, como la búsqueda de explicación de esos fenómenos reales.

El Estado tiene como rol fundamental garantizar los derechos de las personas, y por tanto implementar las acciones que sean necesarias a fin de hacer más eficaz y eficiente la generación de los bienes y servicios que brinda para alcanzar resultados positivos para el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo del país. El análisis del clima organizacional en las entidades públicas es necesario para poder identificar áreas de mejora en la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad de Huánuco. En esta tarea deben participar todas las entidades públicas y los funcionarios que las conforman. Es decir, las entidades de los poderes del Estado, de los gobiernos sub nacionales, los Organismos Constitucionalmente Autónomos y la sociedad civil debemos tomar la iniciativa para proponer alternativas que mejoren la satisfacción laboral de los trabajadores en favor de los ciudadanos. En ese sentido, es menester de todos quienes ejercemos función pública la de considerar al Clima Organizacional dentro del Plan estratégico institucional el cual se fundamenta en la necesidad de crear valor para la ciudadanía mediante la contribución en la mejora de la gestión del Estado, lo cual está alineado con nuestro mandato de promover el desarrollo de una gestión eficaz en beneficio de todos los peruanos.

CONCLUSIONES

1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.
2. La estructura se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.
3. Las relaciones sociales se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.
4. El conflicto se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere tener en cuenta el clima organizacional ya que a través de ello se logrará la satisfacción laboral positivamente en la gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
2. Se sugiere implementar una estructura adecuada para un mejor clima organizacional en la gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
3. Se sugiere mejorar las relaciones sociales actuales de los trabajadores de la gerencia ya que consecuentemente mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.
4. Se sugiere evitar que los conflictos sean constantes en la Gerencia buscando la eficiencia y eficacia para el cumplimiento de objetivos y metas de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos (1a ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Álvarez, M. (2005). Clima organizacional. Colombia.
- Bustos, P., Miranda, M. & Peralta, R. (2001). Clima Organizacional.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. (1a ed.)
México: Trillas.
- Castillo D. (2006). La Satisfacción en el trabajo México D.F.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Estudios Superiores de Monterrey.
- Cifuentes (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención (Tesis de Magíster). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- De la Rosa, D. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la Organización. España. Recuperado de http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR26010-06.pdf
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Eslava, E. (2014, 07). Management y Gerencia. http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional
- Fermín, P. (2015), Calidad de servicio en las instituciones públicas de Colombia. (1ed). Colombia: Pinterfull
- Gamboa R. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Consulta 10 Feb. 2014. Recuperado de: <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

- García, D. (2010): Revista en Contribuciones a las ciencias sociales, Satisfacción Laboral. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gargallo, C. (2012). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. Recuperado de: 102 <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/revesco%20n%20103.2%20ana%20gargallo%20y%20fred%20freundlich.htm>
- Goncalvez, H. (2000) Diseño de Estructuras Organizacionales. México D.F. Mc. Graw Hill.
- Herbert, L. & Govern, J. (2006). Motivación, teoría, investigación, y Aplicación. (5ta Ed). México, ITEMEX.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2009) Metodología de la Investigación 5ta Edición México D.F.
- López Cerezo, J.A.: Ciencia, tecnología y sociedad: el estado de la cuestión en Europa y Estados Unidos», *Revista Iberoamericana de Educación* 18, pp. 41-68, 1998.
- Márquez, P. (2012). Satisfacción laboral. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Martín M. Y A. Núñez, (2010) Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral
- Martínez, L. (2006). Clima Organizacional. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- MINSA. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima-Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. Disponibles en: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf. Revisado el 16 de octubre 2014.

Navarro, E., y Pérez, M., (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.

Niño, V. (2011) Metodología de la Investigación

Pelaes, O., (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos, (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativa), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez_lo.pdf

Peña M. (2015)

“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”.

Ramírez, A., Y Benítez, J. (2008). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México.

Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (1^{era}. Ed.) México: PEARSON.

Torres, S. (2005) Diagnóstico de la gestión municipal. Alternativas para el Desarrollo. Disponible en:

<https://www.mef.gob.pe/presu/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf>

Vallejos, M. (2017)

“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres 2017”

Vela, T. (2016)

“Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional
Hermilio Valdizan – Huánuco”.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO– 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
General: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?	General: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	General: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019	VARIABLE INDEPENDIENTE X: Clima Organizacional VARIABLE DEPENDIENTE Y: Satisfacción Laboral	
a. ¿Qué relación existe entre la estructura y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?	a. Determinar la relación entre la estructura y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	a. La estructura se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	- Estructura - Condiciones de Trabajo	- Reglas - Niveles Jerárquicos - Procedimientos - Carga Laboral - Seguridad - Infraestructura
b. ¿Qué relación existe entre las relaciones sociales y la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?	b. Determinar la relación entre las relaciones sociales y la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	b. Las relaciones sociales se relacionan significativamente con la interacción de los jefes de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	- Relaciones Sociales - Interacción de los jefes	- Respeto - Compañerismo - Trabajo en Equipo - Toma de Decisiones - Comunicación - Cooperación
c. ¿Qué relación existe entre el conflicto y el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019?	c. Determinar la relación entre el conflicto y el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	c. El conflicto se relaciona significativamente con el bienestar de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.	- Conflicto - Bienestar de los Trabajadores	- Confrontación - Oposición - Insatisfacción - Estrés - Reconocimientos - Motivación

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN – HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO – 2019

OBJETIVO: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

INVESTIGADOR:

• **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.

• **Firma del participante o responsable legal de la Municipalidad provincial de Huánuco**

(Huella digital si el caso lo amerita)



Firma del Investigador responsable:

ELIZABETH PRISCILLA ESPINOZA FIGUEREDO

Anexo 03

UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZÁN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO– 2019.

CUESTIONARIO

La presente técnica de la encuesta consta de 10 preguntas que tiene por finalidad conocer el clima organizacional en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad orgánica. Cuenta con el conocimiento y la autorización de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **Parcialmente de acuerdo**
3. **Indiferente**
4. **Parcialmente en desacuerdo**
5. **Totalmente en desacuerdo**

	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
2. ¿Considera usted, que las reglas de estructura en el clima organizacional, se relaciona con la carga laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
3. ¿Considera usted, que los niveles jerárquicos en la institución, se relaciona con la seguridad de las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
4. ¿Considera usted, que los procedimientos en la estructura del clima organizacional se relacionan con las condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
5. ¿Considera usted, que el respeto en las relaciones sociales, se relaciona con la toma de decisiones para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
6. ¿Considera usted, que el compañerismo en las relaciones sociales, se relaciona con la comunicación para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
7. ¿Considera usted, que el trabajo en equipo en las relaciones sociales, se relaciona con la cooperación de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
8. ¿Considera usted, que la confrontación en el clima organizacional, se relaciona con el estrés del bienestar de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
9. ¿Considera usted, que la oposición a los conflictos, se relaciona con los reconocimientos para el bienestar de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
10. ¿Considera usted, que la insatisfacción laboral se relaciona con la motivación para el bienestar de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					

Anexo N° 4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

HUANUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO



Nombre del experto: *Dr. Pío Trujillo Atapoma* Especialidad: *Doctor en ciencias de la Educación.*
 "Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Estructura y Condiciones de Trabajo	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4
Relaciones Sociales e Interacción con los jefes	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Conflicto y Bienestar de los Trabajadores	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ
 PNI 22432324.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

HUANUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Anexo N° 5



Nombre del experto:

Capto Diego Micael Tauxan

Especialidad:

Contabilidad

"Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Estructura y Condiciones de Trabajo	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	3	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4
Relaciones Sociales e Interacción con los jefes	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Conflicto y Bienestar de los Trabajadores	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

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

[Handwritten Signature]

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ
DNI. 08631228



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

HUANUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Anexo N° 6



Nombre del experto: *Dr. Fermin Pozo Ortega*

Especialidad: *Matemática y Física - Dr. en Ciencias de la Educación*

"Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Estructura y Condiciones de Trabajo	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4
Relaciones Sociales e Interacción con los jefes	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Conflicto y Bienestar de los Trabajadores	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: *Dr. Tony MEZA PAUCAR* Especialidad: *Matemática, Física - Doctor en Ciencias de la Educación*
 "Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Estructura y Condiciones de Trabajo	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4
Relaciones Sociales e Interacción con los jefes	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Conflicto y Bienestar de los Trabajadores	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 FIRMA Y SELLO DEL JUEZ
 40869824
 Cel: 964178422



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACION DEL INSTRUMENTO

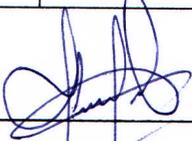


Nombre del experto: SALINAS ORDOÑEZ, LESTER Especialidad: Dr. Administración de la Educación
 "Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Estructura y Condiciones de Trabajo	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4
Relaciones Sociales e Interacción con los jefes	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	4	4	4	4
	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	4	4	4	4
	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	4	4	4	4
Conflicto y Bienestar de los Trabajadores	El instrumento es confiables porque se aplicado el test- retest (piloto)	4	4	4	4
	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	4	4	4	4
	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	4	4	4	4
	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 FIRMA Y SELLO DEL JUEZ
 DNI. 40349762

NOTA BIOGRÁFICA

Elizabeth Priscilla ESPINOZA FIGUEREDO, Licenciada en Administración de Empresas y Licenciada en Educación especialidad de Matemática y Física, nació en la ciudad de Huánuco-Perú, el 14 de noviembre del año 1988.

Cursó estudios nivel primaria en la Escuela N°32011 Hermilio Valdizán y nivel secundaria en el Colegio Mixto Illathupa, posteriormente en el años 2013 obtuvo el grado de Licenciada en Educación en la Especialidad de Matemática y Física en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y en el año 2019 obtuvo el grado de Licenciada en Administración en la Universidad de Huánuco; cuenta además con el certificado de estudios de Maestría en mención Gestión Pública para el Desarrollo Social en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Prestó servicios en el sector público y privado; actualmente labora en la Dirección Regional de Transportes y dicta clases al nivel secundaria de manera virtual.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO 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



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **180:00h**, del día **lunes 15 DE MARZO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Narda Socorro TORRES MARTINEZ	Presidenta
Dr. Edwin Roger ESTEBAN RIVERA	Secretario
Dr. Werner PINCHI RAMIREZ	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Aember ANGULO CHAVEZ (Resolución N° 0262-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Elizabeth Priscilla ESPINOZA FIGUEREDO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - 2019”**.

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:

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

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

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Quince (15)
Equivalente a Bueno, 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 19:00 horas de 15 de marzo de 2021.

Narda Torres
PRESIDENTE
DNI N° 22422988

Edwin
SECRETARIO
DNI N° 205719667

Werner
VOCAL
DNI N° 22405936

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

(RESOLUCIÓN N° 0408-2021-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Espinoza Figueredo Elizabeth Pribello
DNI: 45535000 Correo electrónico: edipri_2007@hotmail.com
Teléfono de casa: Celular: 962943767 Oficina: DRTC-HCO

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: Gestión Pública para el Desarrollo Social

Grado Académico obtenido:

Magister

Título de la tesis:

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto - 2019

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
X	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:


Firma del autor