



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

SHAROM EMPERATRIZ LUQUE LIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

Con mucho esfuerzo, amor y gratitud dedico este trabajo de investigación a mi madre Asunta Lira Huanca por darme la vida, su amor, comprensión, consejos y apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida y a mi padre Flavio Luque Luque por su apoyo, confianza y enseñanzas de superación.

A mis hermanos Flavio Cesar y Alexis por estar siempre conmigo y brindarme su apoyo y motivación incondicional.

A mis abuelitos Egidia Huanca Aguilar (†) y Tomas Lira Talavera (†) por tanto amor brindado y recuerdos imborrables.

Al Doctor Buenaventura Carpio Vásquez (†) y a toda su familia por su cariño y apoyo profesional y personal.

Sharom Emperatriz



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, Universidad Nacional del Altiplano y a la Escuela profesional de Ciencias Contables y Administrativas por la formación profesional que recibí.

A la Dra. María Amparo Catacora Peñaranda (†) por el apoyo brindado en el inicio de la elaboración de mi trabajo de investigación.

A mi asesor de tesis Dr. Julio Cesar Choque Vargas y a mis jurados por su apoyo y recomendaciones brindadas para la elaboración de este trabajo de investigación.

A toda mi familia por su apoyo incondicional para la culminación de este trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, por permitirme contar con valiosa información de su empresa.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Hipótesis general.....	17
1.3.2. Hipótesis específica	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20



2.2. MARCO TEÓRICO	27
2.2.1. Clima organizacional	27
2.2.2. Satisfacción laboral.....	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL	39

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	42
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	43
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.1. Técnicas de recolección de datos.....	43
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos	44
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	45
3.4.1. Población	45
3.4.2. Muestra	45
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO	45
3.5.1. Validación y confiabilidad de instrumentos	46
3.5.2. Prueba de normalidad y estadística.....	46
3.6. PROCEDIMIENTO.....	49
3.6.1. Tipo de la investigación	49
3.6.2. Enfoque Metodológico	49
3.6.3. Alcance de la Investigación	49
3.6.4. Diseño de la investigación	50
3.7. VARIABLES	51
3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS	52



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	53
4.1.1. Objetivo general.....	54
4.1.2. Objetivo específico 1	57
4.1.3. Objetivo específico 2	58
4.1.4. Objetivo específico 3	60
4.1.5. Objetivo específico 4	62
4.1.6. Objetivo específico 5	63
4.1.7. Variable satisfacción laboral.....	65
4.1.8. Propuesta de estrategias y lineamientos.....	69
4.1.9. Contrastación y validación de hipótesis.....	78
4.2. DISCUSIÓN	85
V. CONCLUSIONES.....	91
VI. RECOMENDACIONES	94
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS.....	104

TEMA: Clima organizacional y satisfacción laboral

ÁREA: Gestión pública y privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN 21 DE ABRIL DEL 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Esquema de investigación correlacional.....	50
Figura 2: Nivel de clima organizacional de EMSA PUNO S.A.	54
Figura 3: Nivel de satisfacción laboral de EMSA PUNO S.A.....	56
Figura 4: Nivel de la dimensión estructura de EMSA PUNO S.A.	57
Figura 5: Nivel de la dimensión cooperación de EMSA PUNO S.A.....	59
Figura 6: Nivel de la dimensión relaciones interpersonales de EMSA PUNO S.A..	61
Figura 7: Nivel de la dimensión recompensa de EMSA PUNO S.A.	62
Figura 8: Nivel de la dimensión identidad de EMSA PUNO S.A.	64
Figura 9: Nivel de la dimensión significación tarea de EMSA PUNO S.A.....	65
Figura 10: Nivel de la dimensión condiciones de trabajo de EMSA PUNO S.A.	66
Figura 11: Nivel de la dimensión reconocimiento personal y social de EMSA PUNO S.A.	67
Figura 12: Nivel de la dimensión beneficios económicos de EMSA PUNO S.A.	68



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Grado de relación según coeficiente de correlación	48
Tabla 2: Prueba de Normalidad de clima organizacional y satisfacción laboral	48
Tabla 3: Operacionalización de la variable clima organizacional	51
Tabla 4: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	52
Tabla 5: Nivel de validez de los instrumentos de medición según Alfa de Cronbach de la variable Clima Organizacional.....	53
Tabla 6: Nivel de validez de los instrumentos de medición según Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción Laboral.	53
Tabla 7: Nivel de clima organizacional de EMSA PUNO S.A.....	54
Tabla 8: Nivel de satisfacción laboral de EMSA PUNO S.A.....	55
Tabla 9: Nivel de la dimensión estructura de EMSA PUNO S.A.....	57
Tabla 10: Nivel de la dimensión cooperación de EMSA PUNO S.A.....	59
Tabla 11: Nivel de la dimensión relaciones interpersonales de EMSA PUNO S.A....	60
Tabla 12: Nivel de la dimensión recompensa de EMSA PUNO S.A.	62
Tabla 13: Nivel de la dimensión identidad de EMSA PUNO S.A.	64
Tabla 14: Nivel de la dimensión significación tarea de EMSA PUNO S.A.	65
Tabla 15: Nivel de la dimensión condiciones de trabajo de EMSA PUNO S.A.	66
Tabla 16: Nivel de la dimensión reconocimiento personal y social de EMSA PUNO S.A	67
Tabla 17: Nivel de la dimensión beneficios económicos de EMSA PUNO S.A.....	68
Tabla 18: Niveles de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.....	79
Tabla 19: Niveles de correlación entre estructura y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.....	80



Tabla 20: Niveles de Correlación entre la cooperación y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.	81
Tabla 21: Niveles de correlación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.....	82
Tabla 22: Niveles de correlación entre la recompensa y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.....	83
Tabla 23: Niveles de correlación entre la identidad y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.....	84



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(CO)	: Clima Organizacional
(SL)	: Satisfacción Laboral
(S.A.)	: Sociedad Anónima
(MPP)	: Manual de Perfil de Puestos
(ROF)	: Reglamento de Organización y Funciones
(RIT)	: Reglamento Interno de Trabajo



RESUMEN

Esta investigación está basada en el estudio del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSA PUNO S.A. – 2018. Actualmente se considera al recurso humano de una entidad pieza fundamental para el cumplimiento de metas y objetivos trazados, considerando que es la única empresa suministradora de agua potable y del servicio de saneamiento en la región sur del departamento de Puno, por ello es importante que exista un buen clima organizacional y por ende un nivel de satisfacción alta para que nos brinde un servicio de calidad a la población, la investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de EMSA PUNO S.A., dentro de la metodología de investigación se aplicó en enfoque cuantitativo, proceso deductivo, según el criterio y la naturaleza del problema es descriptivo y diseño de investigación no experimental, se utilizó la muestra poblacional censal y se tomó a 165 trabajadores, en cuanto a los instrumentos se utilizó el cuestionario, el primero sobre clima organizacional con 36 preguntas y el segundo sobre satisfacción laboral con 20 preguntas; para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman mediante un paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 19. Los resultados obtenidos evidencian que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de EMSA PUNO – 2018 con un valor de 0.707 de Rho de Spearman lo que significa que tiene una correlación positiva alta y podemos afirmar que a medida que el nivel de clima organizacional aumenta el nivel de satisfacción laboral también aumenta.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, estrategias y lineamientos.



ABSTRACT

This research is based on the study of the organizational climate and job satisfaction of the workers of the Municipal Basic Sanitation Company of Puno EMSA PUNO S.A. – 2018. Currently, the human resource of a fundamental entity is considered for the fulfillment of goals and objectives set, considering that it is the only company supplied with drinking water and sanitation service in the southern region of the department of Puno, for this reason it is important that there is a good organizational climate and therefore a high level of satisfaction for us to provide a quality service to the population, the research was demonstrated with the objective of determining the influence of the organizational climate on the job satisfaction of EMSA PUNO S.A., within of the research methodology was applied in a quantitative approach, deductive process, according to the criteria and the nature of the problem is descriptive and non-experimental research design, the population sample was shown to the census and 165 workers were taken, in terms of the instruments the questionnaire was produced, the first on organizational climate with 36 questions and the second on job satisfaction with 20 questions; For the processing and analysis of data, descriptive statistics were obtained and to verify the hypothesis, the statistical test of the Spearman's Rho connection coefficient was obtained using a statistical package for social sciences SPSS 19. The results obtained show that the organizational climate significantly influences in the job satisfaction of the workers of EMSA PUNO - 2018 with a value of 0.707 of Spearman's Rho which means that it has a high positive confirmation and we can affirm that as the level of organizational climate increases the level of job satisfaction also increases.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, strategies and guidelines.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella. Puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. (Peralta, 2020)

El estudiar el clima organizacional de una empresa resulta muy necesaria e importante, porque motiva a los trabajadores a expresar su opinión sobre la marcha de la organización y como se sienten en ella, constituye así un instrumento de indagación bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran.

Para tal propósito este trabajo de investigación se ha estructurado en los capítulos siguientes:

Capítulo I: en este capítulo se abordó sobre el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, hipótesis.

Capítulo II: revisión literaria de los antecedentes de la investigación, el marco teórico y marco conceptual.

Capítulo III: materiales y métodos de investigación que nos muestra los métodos y las técnicas, cobertura y ámbito de estudio, descripción de la empresa a investigar.



Capítulo IV: resultados y discusión, se dan a conocer los resultados obtenidos para luego dar las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V: se da a conocer las conclusiones del trabajo de investigación.

Capítulo VI: se realiza las recomendaciones a la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Capítulo VII: las referencias bibliográficas.

Finalmente, los respectivos anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación se basa en el estudio del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018, ello nos permite conocer las percepciones de los trabajadores, características que posee el personal respecto a la organización interna, estructura, responsabilidad, políticas que posee la empresa entre otros; además el clima organizacional constituye la personalidad de la empresa y condiciona el comportamiento del trabajador que influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A. Esta afirmación se demuestra claramente en el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018, que cuenta con trabajadores que tiene la función de tomar decisiones, dirigir, controlar técnica y administrativamente.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para analizar el clima organizacional de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018 y para sistematizar el problema de investigación nos hicimos las siguientes preguntas.

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?

¿Cómo la cooperación influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?

¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?

¿Cómo la recompensa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?

¿Cómo la identidad influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?

¿Cómo es el actual clima organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?



1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018.

1.3.2. Hipótesis específica

Existe influencia significativa entre la estructura organizativa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Existe influencia significativa entre la cooperación y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Existe influencia significativa entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Existe influencia significativa entre la recompensa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Existe influencia significativa entre la identidad y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación nace a partir de la observación de los diversos problemas que existe entre los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSA PUNO S.A., los cuales son arrastrados desde hace varias gestiones



pasadas, trayendo como consecuencia el bajo nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, sabiendo que el recurso humano en una entidad es pieza clave para el cumplimiento de metas y objetivos trazados. La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno es la única empresa suministradora del servicio vital de agua potable y alcantarillado sanitario en la ciudad de Puno, siendo así que cada oficina con la que cuenta es de suma importancia ya que el recurso humano debería ser prioritario para un buen funcionamiento de la entidad y así poder brindar un servicio de calidad.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar como la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Determinar cómo la cooperación influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Determinar cómo la recompensa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.



Determinar cómo la identidad influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Proponer estrategias y lineamientos para desarrollar de manera adecuada un Clima Organizacional tendiente a mejorar la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se presenta las siguientes investigaciones relacionadas con el tema de clima organizacional y satisfacción laboral:

Jara , Villalba y Díaz (2020) desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa, Jesús María 2018 y llegaron a la siguiente conclusión: Se encontró que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, esto demuestra que en la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa no se le está dando suficiente autonomía a los trabajadores para asumir responsabilidades y tomar decisiones, de la misma manera la estructura organizacional no permite una adecuada comunicación entre trabajadores y superiores, lo cual los niveles de apoyo se ven mermados al no obtener la reciprocidad que los trabajadores esperan, lo cual disminuye el nivel de satisfacción del personal.

Obregon (2020) en su tesis: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de Ancón” llega a la siguiente conclusión: Se demostró que existe correlación entre la dimensión Identidad organizacional y la variable satisfacción laboral, comprobándose con el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.982; es decir positiva perfecta. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna del investigador afirmando que existe relación



significativa entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Ancón.

Arias (2019) en su tesis: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.” concluye que existe influencia directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., los indicadores reflejan una asociación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus trabajadores.

Janampa, Navarro y Torpoco (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal enfermería de centro quirúrgico del hospital docente materno infantil “El Carmen” – Huancayo 2019 y llegaron a la conclusión de que la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019, fue significativa ($0.69 > 0.5$).

Díaz y Zamora (2018) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018 y concluyeron que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018, con una correlación de ($r_s = 0.711$) y una significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); validando de esta manera nuestra hipótesis de investigación.



Natividad y Zavala (2018) realizaron una tesis titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C. en el 2017” y llegaron a la siguiente conclusión: Luego de someter al coeficiente de Pearson, ambas variables, se evidenció una correlación de 0.571. Esto significa que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa en mención. Por tal motivo, se considera confirmada la hipótesis general. Se puede afirmar, que al identificar los factores de clima más relevantes en la organización genera mayor satisfacción en los trabajadores. Es decir, al tenerlos identificados y potenciarlos, se logran los objetivos personales y, a su vez, los organizacionales.

Crisanta (2018) en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018” llega a la siguiente conclusión: de acuerdo con los resultados obtenidos, se infiere que existe una relación moderada (0.539) entre el clima organizacional y satisfacción laboral del Hospital Provincial Docente Belén, se deduce que a mejor clima organizacional se incrementará la satisfacción laboral del personal administrativo de dicho hospital.

Por otro lado, Espinoza y Jacobo (2018) realizaron una tesis de postgrado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del distrito judicial sede Huánuco, 2018” donde llegaron a la siguiente conclusión: Se determinó que la relación es significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el distrito Judicial Sede Huánuco – 2018; afirmación fundamentada en el valor de significatividad bilateral o p-valor= 0.000 que es inferior al límite permitido $\alpha=0.05$. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.537; indica que el clima



organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva y considerable.

Ortiz (2018) en su tesis de postgrado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Namora, 2016” concluyó lo siguiente: Existe una relación directa del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores. La relación entre estas variables es muy alta. Esta afirmación la sustento a través de los resultados obtenidos mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman), donde indica hipótesis general se ACEPTA puesto que el coeficiente de correlación es 0.997 existiendo una relación directa y un nivel de significancia de 0.01, por tal motivo se acepta la hipótesis.

Quispe (2017) en su tesis de postgrado: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del docente de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016” concluye que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016, ya que la prueba estadística coeficiente de Pearson muestra un valor de 0.728, con un nivel de probabilidad menor a 0.01. Es decir, a medida que aumenta el clima organizacional, la satisfacción laboral también aumenta.

Díaz (2017) en su tesis: “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales EDUCOOP de Lima Metropolitana” concluye lo siguiente: La Satisfacción laboral que percibe los colaboradores es mejorable, se encontraron necesidad de mejora significativa en la satisfacción con el trabajo (indican que no se sienten satisfechos



en forma general con la labor que realizan, no se les permite rotar de puestos, y no brindan programas de capacitaciones), satisfacción con el salario (no son acorde a los trabajos que realizan, no existe equidad respecto al método de distribución y que los sueldos no son conocidas y aceptadas por todos), satisfacción con las promociones (indican que las promociones son satisfactorias y las oportunidades de formación son buenas), la satisfacción con el reconocimiento (indican que no reciben elogios en cuanto a la labor o aporte extraordinaria, las críticas no son constructivas y en materia de reconocimiento y las políticas de RRHH no son congruentes), la satisfacción con los beneficios (son personalmente establecidos, los beneficios familiares se consideran adecuadas y los beneficios sociales que brinda la empresa son apropiadas para la comunidad) y por último la satisfacción con las condiciones de trabajo (los horarios en el trabajo no son congruentes con los objetivos del puesto, los descansos no son suficientes para la mejora de la productividad, el diseño de puesto de trabajo no se consideran metas organizacionales y las condiciones ambientales no son apropiadas para el puesto de trabajo).

Vera y Suárez (2017) en su artículo científico: “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad” con el objetivo de socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente, concluye lo siguiente: Es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, influye en la autoestima del empleado, debe de dar iniciativa para que exista satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa. En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce



su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

Delgado (2017) en su tesis de postgrado: “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015” concluye lo siguiente: El clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Amarilis, porque según la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson, realizado entre las dos variables, arrojaron el valor de 0.823, siendo el nivel de correlación positiva y alta.

Mamani (2016) en su tesis de postgrado: “Análisis de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno: periodo 2015” concluye lo siguiente: Con respecto al ambiente del clima Organizacional el 16% manifiesta no estar orgullosos de pertenecer a la institución; el 19% manifiesta estar insatisfecho con el ambiente de trabajo; el 23% manifiesta no tener las condiciones ambientales adecuadas para laborar; el 65% manifiesta estar en desacuerdo con su puesto de trabajo, el 73% afirman estar en desacuerdo con su remuneración, el 76% manifiesta que su remuneración no cubre sus necesidades básicas, el 64% manifiesta que su remuneración no es justa. Por lo tanto, el clima organizacional es inadecuado.

Además, Vilca (2016) en su tesis: “Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 de Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015” concluye lo siguiente: después de la investigación podemos indicar que el clima organizacional en la institución es regular en un 95%, tomando



en cuenta las relaciones personales, la proactividad y la retribución económica como reconociendo del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores. El clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficacia y eficiencia en la institución y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en la que el colaborador percibe un ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción laboral en todo momento.

Racines Cárdenas (2016) en su tesis de postgrado: “Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la defensoría del pueblo a nivel nacional” concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de las y los servidores, puesto que está por demás evidente de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de estudio que, en un ambiente agradable donde exista comunicación, condiciones físicas óptimas, reconocimiento, compromiso organizacional, liderazgo entre otros, el trabajador(a) se sentirá satisfecho.

Lozano (2015) en su tesis de postgrado: “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral como un factor de calidad en el Consejo Nacional Electoral Delegación Los Ríos” llegó a la siguiente conclusión: se logró diagnosticar qué factores del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios del Consejo Nacional Electoral Delegación Los Ríos, lo que permite el desarrollo de la propuesta mediante estrategias definitivas.

Por otro lado, Langueto y Becerra (2014) en su tesis: “Relación del clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”, concluyeron lo siguiente:



Existe una relación directa entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en un nivel de 49.7 %. Estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014; con un nivel de significancia de 1.2%.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima organizacional

Según Brunet (2011) resalta la existencia de una polémica bastante grande respecto a la definición que se tiene del concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen (p.16).

Así mismo, Chiavenato (2007) afirmó que el clima es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable (p. 104).

Robbins y Judge (2009) afirman que el Clima Organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (p.10).

García (2009) sostiene que el clima organizacional engloba las múltiples observaciones que un individuo tiene sobre la organización, para lo



cual laboran y la opinión que versa, se modifica en términos de variables o factores, tomando en cuenta a la autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras (p. 121).

Hall (1996) afirma que “el clima organizacional es un compuesto de propiedades del entorno laboral percibidas concisamente o disimuladamente por los colaboradores, que suponen un impulso que proporciona la conducta de los empleados” (p.32).

Para Litwin & Stringer, (1968) quienes definen el clima como una “característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.”

2.1.1.1. Importancia del clima organizacional

Para Brunet (2014) el clima organizacional muestra los valores, actitudes y creencias de los miembros, los cuales según el entorno van desarrollando los elementos del clima, proporciona retroacción de los métodos que establecen las conductas organizacionales y admitiendo implantar cambios proyectados en las actitudes y conductas de los miembros (p.20).

Rodríguez , Retamal, Lizana y Cornejo (2011) señalan que, al estudiar el clima organizacional, se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas, puesto que es uno de los elementos determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas. La importancia de analizar esta variable se fundamenta principalmente en generar resultados que contribuyan a



implementar programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal y el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones del sector público y privado.

2.2.1.2. Características del clima organizacional

Rodríguez (2004) menciona las siguientes características del clima organizacional:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.
- El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma.
- Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

Según Cabrera (1999) el clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente. Esto significa que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional, para ello el clima organizacional tiene las siguientes características:



- Dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral (Cabrera, 1999).
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto de no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso (Cabrera, 1999).
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores (Cabrera, 1999).
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores " no tienen la camiseta puesta ", normalmente tienen un muy mal clima organizacional (Cabrera, 1999).
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y



sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento. (Cabrera, 1999)

- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional parecería requerir (Cabrera, 1999).
- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional (Cabrera, 1999).
- En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios



en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración (Cabrera , 1999).

2.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional

Para esta investigación se tuvo como base las dimensiones planteadas por Litwin & Stringer (1968), donde establecen nueve dimensiones, los cuales se adaptan mejor a las características de la empresa en estudio.

- a. **Estructura:** Se refiere a la forma en que se reparten, se unen y se organizan las diferentes actividades de las instituciones, en cuanto al vínculo que existe en medio de los distintos grados de jerarquía, independientemente de la ubicación de la escala; la visualización que tienen acerca de las reglas establecidas, procedimientos, trámites, normas y otras que se dan en el desempeño de sus tareas. Se fundamenta directamente con la estructura orgánica como se evidencia en el organizador a lo que se denominamos Estructura Organizacional (Litwin & Stringer, 1968).
- b. **Responsabilidad:** Está dirigido al cumplimiento autónomo del trabajo y esta a su vez guarda estrecha relación con la verificación a realizarse con respecto a las tareas designadas y realizadas por los trabajadores. Independientemente de la tarea que estemos realizando o del cargo que realicemos cada uno de los trabajadores tomaremos en cuenta nuestras acciones como muy importantes, realizándolas con el debido compromiso y ampliamente comprometidos. Es la sensación de ser su propio jefe y



saber con bastante certeza cuál es su misión y su función dentro de la organización (Litwin & Stringer, 1968).

- c. **Recompensa:** Seguidamente de realizar cualquiera tarea asignada, lo que sigue es el pago de un salario que corresponda efectivamente a la ejecución de la tarea, el salario justo y oportuno. Cabe destacar que toda vez que realicemos una acción y recibamos un pago siempre estaremos esperando una remuneración adicional o mejor. Esta dimensión puede generar un clima óptimo y apropiado en la organización, como algo que motive al empleado cuando hace bien realizada su tarea encargada (Litwin & Stringer, 1968).
- d. **Desafío:** Esta dimensión incumbe a las metas trazadas por los integrantes de una organización que tienen al respecto los riesgos, que pueden surgir durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización incentiva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos establecidos, los desafíos serán considerados como un medio para poder sustentar un clima competitivo, que será indispensable en toda organización (Litwin & Stringer, 1968).
- e. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los integrantes de la organización frente a la presencia de un ambiente donde se realiza las tareas, está dirigido al buen trato en todo nivel, la cooperación, la afectividad, utilidad y productividad de los miembros en la realización de sus tareas, estas relaciones se originan dentro y fuera de la organización, entendiendo que hay dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales son aquellos que forman parte de la estructura organizativa de la organización y los grupos informales, a



- partir de la relación de amistad, que se puede otorgar entre los miembros (Litwin & Stringer, 1968).
- f. **Cooperación:** Es el sentimiento de los integrantes de la organización sobre la presencia de una fuerza de ayuda por parte de los directivos y de otros colaboradores. Asimismo, se pone énfasis en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. La cooperación es considerada como las conductas que benefician a alguien para lograr sus objetivos (Litwin & Stringer, 1968).
 - g. **Estándares:** Esta dimensión comprende cómo establecer los parámetros, modelos, patrones de cumplimiento de las tareas que se deben realizar de acuerdo a lo establecido en las organizaciones para no salir de lo que está programado, planificado y ocasionar diferencias y distorsiones la realizar de las tareas establecidas, sin llegar a exagerar en la ejecución de los mismos, debilitando a los miembros del grupo (Litwin & Stringer, 1968).
 - h. **Conflictos:** Es el énfasis donde los problemas emigren a la luz, siempre que nos veamos enfrentados en la realización de las tareas individuales o grupales y podamos percibir desavenencias entre los miembros de las instituciones debemos de tener la mejor de las disposiciones para revertirlo de la mejor forma posible. En este punto la comunicación juega un papel muy importante (Litwin & Stringer, 1968).
 - i. **Identidad:** Es el sentimiento de que uno integra a la compañía u organización y es un miembro vital dentro del equipo de trabajo, la importancia radica en que se atribuye a ese espíritu. La sensación de distribuir los objetivos personales con los de la organización (Litwin & Stringer, 1968).



2.2.2. Satisfacción laboral

Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000) afirman que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Para Robbins y Judge (2009) la satisfacción laboral se describe como un sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Tomina y Sorana, (2011) consideran que existe evidencia de que aun cuando el trabajo por sí mismo es considerado muy importante por los empleados, la satisfacción está relacionada con los ingresos, el estatus como jefe, el empleo por cuenta propia, el poder en la toma de decisiones, las profesiones intelectuales y administrativas, el principal factor que explica la satisfacción laboral en un nivel general, está relacionado con el estatus económico proporcionado por un trabajo seguro.

Según Flóres (1998) la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña



Además, Palma (2005) define la satisfacción laboral “como la predisposición frente la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

2.2.2.1. Importancia de la satisfacción laboral

Alonso (2008) afirma que el tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias muestran que los trabajadores insatisfechos se ausentan y suelen renunciar con más frecuencia, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Griffin y Morhead (2014) manifiestan que: “si un empleado se encuentra satisfecho en su centro de trabajo tiende a ausentarse con menos frecuencia, a crear contribuciones positivas y a mantenerse con la organización” (p. 69). Por lo que, mediante la insatisfacción del empleado, pueda dar pie a los factores negativos como el ausentismo o que perjudique al desarrollo sobre las relaciones entre compañeros de trabajo.

Además, Arbaiza (2010) afirma que la satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional.



2.2.2.2. Medición de la satisfacción laboral

Para medir la satisfacción laboral Brown y Lent (2005) mencionan que la satisfacción en el trabajo se ha medido de dos maneras: (a) en forma global, la que se refiere a los sentimientos que tiene un trabajador acerca de su trabajo y que predicen el comportamiento de este y (b) la que mide la satisfacción en el trabajo por medio de facetas que son las que causan satisfacciones específicas del puesto de trabajo y con ello se pueden diagnosticar las fortalezas y las debilidades de la empresa o del grupo de trabajo. Las facetas pueden incluir la satisfacción con los compañeros, beneficios sociales, condiciones de trabajo, remuneración, supervisión, etc.

Para Dailey (2012) se desarrollaron muchos métodos para medir la satisfacción laboral. Todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral sólo se puede inferir: es algo intangible y personal. Estos métodos incluyen: 1) la observación del comportamiento de los empleados, 2) las entrevistas con los empleados y 3) los cuestionarios en cuanto a la satisfacción laboral. El método más económico y confiable es el número 3.

En la presente investigación, para medir la satisfacción laboral se utilizó la técnica de encuesta y como su instrumento un cuestionario de 20 ítems que se aplicó a los trabajadores de EMSA PUNO considerando que para Dailey (2012) es el método mas confiable.



2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo a Palma (2005) la satisfacción laboral se define como la disposición relativamente estable hacia el trabajo, el cual estará basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

- a. **Significación de Tarea:** Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material. (Palma, 2005)
- b. **Condiciones de trabajo:** Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral. A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado (Palma, 2005)
- c. **Reconocimiento personal y lo social:** Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados Obtenidos. Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. (Palma, 2005)



d. Beneficios económicos: Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados (Palma,2005).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

CLIMA ORGANIZACIONAL

Expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización (Peralta, 2020).

EMPOWERMENT

El empoderamiento o apoderamiento (empowerment en inglés) se refiere al proceso por el cual se aumenta la fortaleza espiritual en temas de política, social o económica de los individuos y las comunidades para impulsar cambios beneficiosos para el grupo en las incomodidades en que viven. Generalmente implica, en el



beneficiario, el desarrollo de una confianza en sus propias capacidades y acciones (Juanjo, 2014).

ESTRUCTURA

Es la organización en aspectos de funciones, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones (Vásquez, 2020)

ESTÁNDARES

Parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad (ESAN, 2015)

ESTRATEGIAS

La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Westreicher, 2020)

FEEDBACK

Retroalimentación (Feedback en inglés) es la acción de ofrecer información a una persona sobre un resultado, se da en evaluaciones, consejos o incluso comentarios, y pretende aportar información para futuras mejoras (Martín, 2018).



LINEAMIENTO

Es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización (Eumed.net, 2019).

SATISFACCIÓN LABORAL

Incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador (Pérez y Gardey, 2014).

PERCEPCIÓN

Es la manera en la que el cerebro ubica las sensaciones que recibe mediante los sentidos que posee el ser humano para tomar una impresión consciente del mundo que nos rodea (Vargas, 1994).

RETRIBUCIÓN

Es una forma de compensación o contraprestación por una actividad previamente realizada, compensación que un individuo u organización recibe como contraprestación de un bien o servicio ofrecido. Puede ser realizada de múltiples maneras, tanto tangibles como intangibles (Sánchez , 2020).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se desarrolló en el Distrito, Provincia y Región Puno; en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. La sede administrativa está ubicada en la Avenida La Torre 573 de la ciudad de Puno.

El espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada (la parte céntrica), rodeada por cerros. La parte alta de la ciudad tiene una superficie semiplana (Comunidad Mi Perú, Yanamayo). Oscilando entre los 3810 a 4050 m s. n. m. (entre las orillas del lago y las partes más altas). Puno es una de las ciudades más altas del Perú y la quinta del mundo. Actualmente tiene una extensión de 1566.64 ha, la cual representa el 0.24 % del territorio de la provincia de Puno. (Wikipedia, 2022)

A continuación se detalla la misión y visión de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

MISIÓN

Somos una empresa comprometida en mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con responsabilidad social ambiental. (EMSAPUNO, 2022)



VISIÓN

Al 2022 mejoraremos los Servicios de Agua potable y alcantarillado sanitario para todos nuestros usuarios. (EMSAPUNO, 2022)

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se desarrolló en dos etapas:

- Elaboración del proyecto de tesis: aquí se definió la problemática, construcción de variables, objetivos, hipótesis, métodos de investigación, la población, muestra y entre otros aspectos.
- Elaboración del borrador de tesis: se ejecutaron los instrumentos de investigación, se procesó estadísticamente, se obtuvo los resultados, se centró la discusión para llegar a la conclusión y redactar las recomendaciones.

El periodo de desarrollo de la investigación: inició en el mes de agosto del 2019 hasta finales del mes de diciembre del 2021.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La procedencia del material utilizado en la investigación fue obtenida a raíz de la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación, así mismo se revisó las fuentes bibliográficas las cuales comprenden libros web, tesis, artículos científicos.

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de la información recurrimos a la encuesta, observación y análisis documental.



a. Encuesta

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos ya que es la más usada y se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de la persona y generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación.

b. Observación

Se verificó el ambiente de trabajo y la actitud del personal en reuniones de trabajo a fin de describir evidencias de compromiso e identidad y participación laboral, ya que los aspectos vivenciales son importantes para diagnosticar la problemática, así como para presentar alternativas de solución.

c. Análisis documental

Para el desarrollo de la investigación se revisó las fuentes de datos, textos en que tratan los contenidos del problema de investigación, antecedentes como son los trabajos de investigación realizados, documentos y formatos de la empresa.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Se utilizó el cuestionario estructurado para las dos variables, clima organizacional y satisfacción laboral con el objeto de recabar información, el primer cuestionario del clima organizacional cuenta con un total de 36 ítems,



el segundo cuestionario de la satisfacción laboral cuenta con un total de 20 ítems, para ambos cuestionarios las respuestas fueron de tipo cerrada y de tipología Escala de Likert de 5 niveles, ésta fue aplicada a los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

La población de estudio del presente trabajo de investigación está constituida por trabajadores que laboran en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. lo cual está representado por 165 trabajadores.

3.4.2. Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó a la totalidad de la población, en ese sentido se establece la muestra censal como una muestra donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La muestra la componen 165 trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno que responden de manera libre sin tomar el grado o cargo que tiene cada trabajador y las encuestas se realizaron de manera anónima.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para esta investigación se utilizó el método descriptivo por lo que para procesar y sistematizar los datos se utilizó y ejecutó los programas MS Excel e IBM SPSS 19, además se ejecutó la estadística descriptiva como: la media aritmética, mínimo, máximo, rango, amplitud para así obtener las distribuciones de frecuencias (f) , porcentajes (%), promedios, tablas y figuras, con su respectiva interpretación para un mejor entendimiento de los resultados de la investigación, permitiendo así



contrastar la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas, finalmente se usó el coeficiente de Rho de Spearman que ha permitido determinar la relación entre las dos variables.

3.5.1. Validación y confiabilidad de instrumentos

Para la validación y confiabilidad de instrumentos se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach ya que es uno de los habitualmente referenciados y se puede utilizar en variables de escala, así mismo el programa estadístico SPSS permite calcular este valor de manera relativamente fácil y ágil, contribuyendo así a la toma de decisiones relativas a la utilización del cuestionario o test (Rodríguez & Alvarez, 2020).

Como criterio general George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

3.5.2. Prueba de normalidad y estadística

Para realizar la prueba de normalidad tenemos que considerar que para muestras >50 individuos se utiliza el estadístico de prueba de Kolmogorov – Smirnov. Sin embargo, para muestras < 50 individuos se utiliza el estadístico de prueba de Shapiro Wilk. Además, si el p valor es $<$



a 0.05 la distribución no es normal y si es $>$ a 0.05 tiene una distribución normal. (Anderson, Sweeney, & Williams, 2008)

Esto determinará si tenemos una distribución normal de nuestros datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Para realizar la prueba estadística se utilizó el coeficiente de correlación, es una medida de la relación lineal entre dos variables para las cuales se cuenta con datos de intervalo o de razón. En esta sección se estudia una medida de la relación entre dos variables en el caso de datos ordinales. (Anderson, Sweeney, & Williams, 2008)

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede asumir cualquier valor de -1.00 hasta 1.00 . un valor de -1.00 indica una correlación negativa perfecta y un valor de 1.00 , señala una correlación positiva perfecta entre los rangos. Una correlación de rangos de 0 indica que no hay ninguna relación entre los rangos. Las correlaciones de rangos de -0.84 y 0.80 indican una fuerte relación, pero la primera indica una relación inversa entre los rangos y la segunda una relación directa. (Lind, Marchal & Wathen, 2005)

Para interpretar los resultados se utilizó los siguientes rangos:

Tabla 1: Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
[-0.80 a -1.00)	Relación negativa perfecta
[-0.60 a -0.80)	Relación negativa alta
[-0.40 a -0.60)	Relación negativa moderada
[-0.20 a -0.40)	Relación negativa poco moderada
[-0.00 a -0.20)	Relación negativa débil
0.00	No existe relación
[0.00 a +0.20)	Relación positiva débil
[+0.20 a +0.40)	Relación positiva poco moderada
[+0.40 a +0.60)	Relación positiva moderada
[+0.60 a +0.80)	Relación positiva alta
[+0.80 a +1.00)	Relación positiva perfecta

FUENTE: (Lind, Marchal & Wathen, 2005)

Tabla 2: Prueba de Normalidad de clima organizacional y satisfacción laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Si g.
Clima Organizacional	.085	165	.005	.967	165	.001
Satisfacción Laboral	.062	165	.200*	.984	165	.060

a. Corrección de la significación de Lilliefors

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

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

El presente trabajo de investigación tiene por muestra a 165 trabajadores, por lo tanto, los resultados encontrados a tomar en cuenta son el de Kolmogorov – Smirnov, en donde el clima organización tiene un valor de 0.005 y no sigue una distribución normal además la satisfacción laboral



tiene 0.200 lo que quiere decir que sigue una distribución normal, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. Tipo de la investigación

Es de tipo descriptivo cuando se describen fenómenos, circunstancias, contextos y acontecimientos; es decir, detallar cómo son y cómo se muestran, al mismo tiempo se busca detallar las características, así como perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos u objetivos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

3.6.2. Enfoque Metodológico

En esta investigación las variables son medibles y cuantificables, dado el caso, se confirma que la investigación tiene un enfoque cuantitativo por que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.6.3. Alcance de la Investigación

La investigación tiene un alcance descriptivo-correlacional. Es descriptivo debido a que busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, así como tendencias de un grupo o población y Correlacional, debido a que se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Hernández , Fernández & Baptista , 2014)

El alcance de la investigación se detalla a continuación:

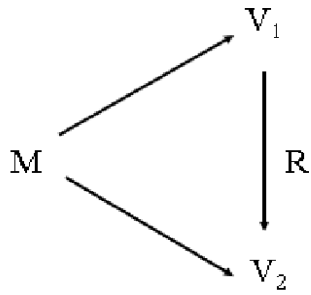


Figura 1: Esquema de investigación correlacional
FUENTE: (Bilbao & Escobar, 2020)

Donde:

M : Muestra

V1 : Variable 1

V2 : Variable 2

R : correlación

3.6.4. Diseño de la investigación

Según la clasificación de diseño de investigación, se opta por la investigación de diseño no experimental que obedece a un “estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), es decir se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.7. VARIABLES

CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 3: Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Variable 01: Clima Organizacional	El Clima Organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento (García e Ibarra, 2013).	Estructura	01-04	La escala de medición que se utilizó fue la escala de Likert, las cuales tienen las siguientes calificaciones: -Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indeciso (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de Acuerdo (5)
		Responsabilidad	05-08	
		Desafío	09-11	
		Estándares	12-15	
		Conflictos	16-19	
		Recompensa	20-23	
		Relaciones Interpersonales	24-28	
		Cooperación	29-32	
Identidad	33-36			

FUENTE: Elaboración propia

SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 4: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Variable 02: Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se define como la disposición relativamente estable hacia el trabajo, el cual estará basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Palma (2005)	Significación Tarea	01-06	La escala de medición que se utilizó fue la escala de Likert, las cuales tienen las siguientes calificaciones: -Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indeciso (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de Acuerdo (5)
		Condiciones del Trabajo	07-11	
		Reconocimiento	12-16	
		Beneficios Económicos	17-20	

FUENTE: Elaboración propia

3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el análisis de resultados que se obtuvo, se ha sometido a clasificación, registro, tabulación y codificación. En ese sentido, para el análisis y procesamiento de datos primero se ingresó los datos obtenidos y se esquematizó una matriz de resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores en MS Excel, luego de procesado la información se procedió a la valoración con respecto a la puntuación obtenida, consecutivamente se analizó e interpretó los resultados tomando porcentajes según la escala de Likert y la escala de valoración; así mismo se realizó la contrastación de hipótesis con el programa estadístico SPSS. Finalmente se realizó la discusión correspondiente para así dar las conclusiones y recomendación respectivamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados de la investigación como producto del análisis y la aplicación de los métodos y técnicas correspondientes, para confirmar o rectificar las hipótesis formuladas en la investigación.

Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

Para la validación de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach.

Tabla 5: Nivel de validez de los instrumentos de medición según Alfa de Cronbach de la variable Clima Organizacional.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0.943	N de elementos 36

FUENTE: Cuestionario Clima Organizacional

Según el resultado de la Tabla 5, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.943 para el cuestionario del Clima Organizacional, esto quiere decir que presenta un nivel excelente de confiabilidad.

Tabla 6: Nivel de validez de los instrumentos de medición según Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción Laboral.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0.909	N de elementos 20

FUENTE: Cuestionario Satisfacción Laboral

Según el resultado de la Tabla 6, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.909 para el cuestionario de Satisfacción Laboral, esto quiere decir que presenta un nivel excelente de confiabilidad.

4.1.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018.

Tabla 7: Nivel de clima organizacional de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	21%
Medio	93	56%
Alto	37	22%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario Clima Organizacional ANEXO 1.

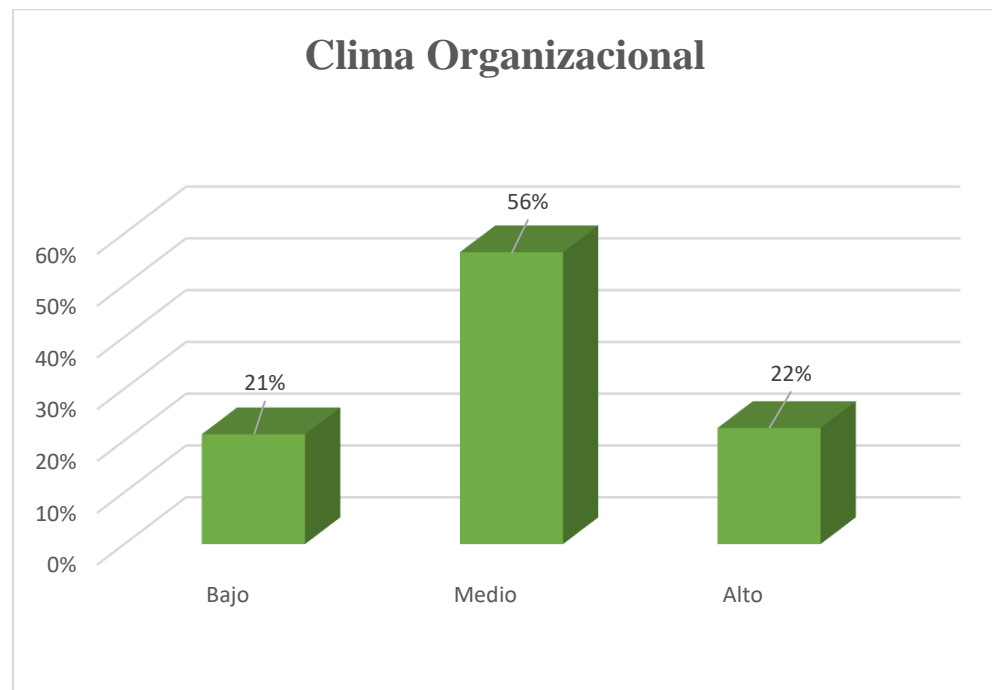


Figura 2: Nivel de clima organizacional de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 7 y Figura 2, se muestra los resultados obtenidos del clima organizacional de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 56% de los trabajadores de la empresa califica como medio el clima organizacional, un 22% piensa que existe un nivel de clima organizacional alto y de igual manera un 21% de los trabajadores califica dentro del clima organizacional bajo. Consecuentemente a los resultados podemos señalar que más de la mitad de los trabajadores perciben de manera media el ambiente interno de la empresa lo que quiere decir que en su estructura organizativa existe falencias lo cual afecta directamente a los trabajadores así como la falta de reconocimiento y recompensa por un trabajo bien hecho, la existencia de conflictos, afectando al sentimiento de identidad y cooperación con la empresa, finalmente todos estos factores influyen en la satisfacción laboral de trabajador.

Tabla 8: Nivel de satisfacción laboral de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	64	39%
Medio	86	52%
Alto	15	9%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario Satisfacción Laboral ANEXO 2.



Figura 3: Nivel de satisfacción laboral de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 8 y Figura 3, se muestra los resultados obtenidos de la satisfacción laboral de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 52% de los trabajadores de la empresa califica como medio satisfacción laboral, un 39% piensa que existe un nivel de satisfacción laboral bajo y solo un 9% de los trabajadores califican piensan que la satisfacción laboral es alta. Consecuentemente a los resultados podemos señalar que más de la mitad de los trabajadores perciben un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del nivel bajo, esto quiere decir que no se sienten valorados por el trabajo que realizan, además no sentirse cómodos con las instalaciones de la empresa, no sienten reconocimiento por un trabajo bien hecho ni por las horas extras, y finalmente lo beneficios económicos no les permite mejorar su calidad de vida.

4.1.2. Objetivo específico 1

Determinar como la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

ESTRUCTURA

Las preguntas de esta categoría buscan determinar el grado de aceptación de los trabajadores a cerca de la cantidad de reglas, procedimientos y tramites que existen en su unidad de trabajo.

Tabla 9: Nivel de la dimensión estructura de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	71	43%
Medio	61	37%
Alto	33	20%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Clima Organizacional ANEXO 1

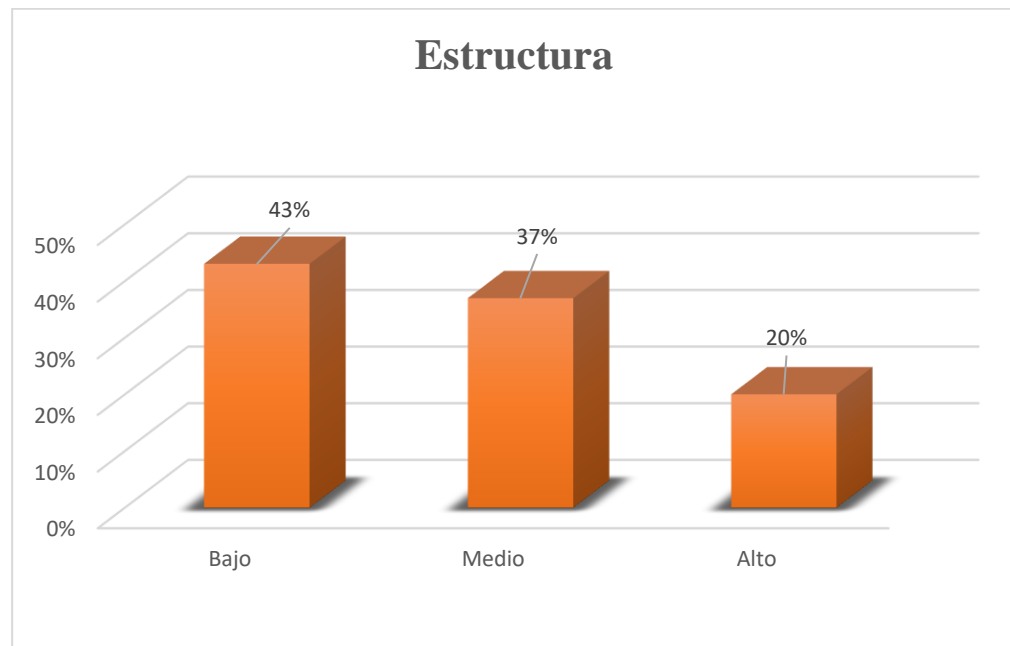


Figura 4: Nivel de la dimensión estructura de EMSA PUNO S.A.



Según la Tabla 9 y Figura 4, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión estructura de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 43% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel bajo de la estructura organizativa, un 37% piensa que existe un nivel medio y un 20% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto en la estructura organizativa. Esto se debe a que los trámites administrativos no les facilitan la realización de sus funciones, además se tiene un conocimiento claro de los valores, misión, visión, políticas que están establecidas en el MPP (Manual de Perfil de Puestos), ROF (Reglamento de Organización y Funciones) y RIT (Reglamento Interno de Trabajo).

4.1.3. Objetivo específico 2

Determinar cómo la cooperación influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

COOPERACIÓN

Las preguntas de esta categoría buscan determinar el sentimiento que tienen los trabajadores de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros trabajadores del grupo, énfasis en puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Tabla 10: Nivel de la dimensión cooperación de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	62	38%
Medio	63	38%
Alto	40	24%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Clima Organizacional ANEXO 1

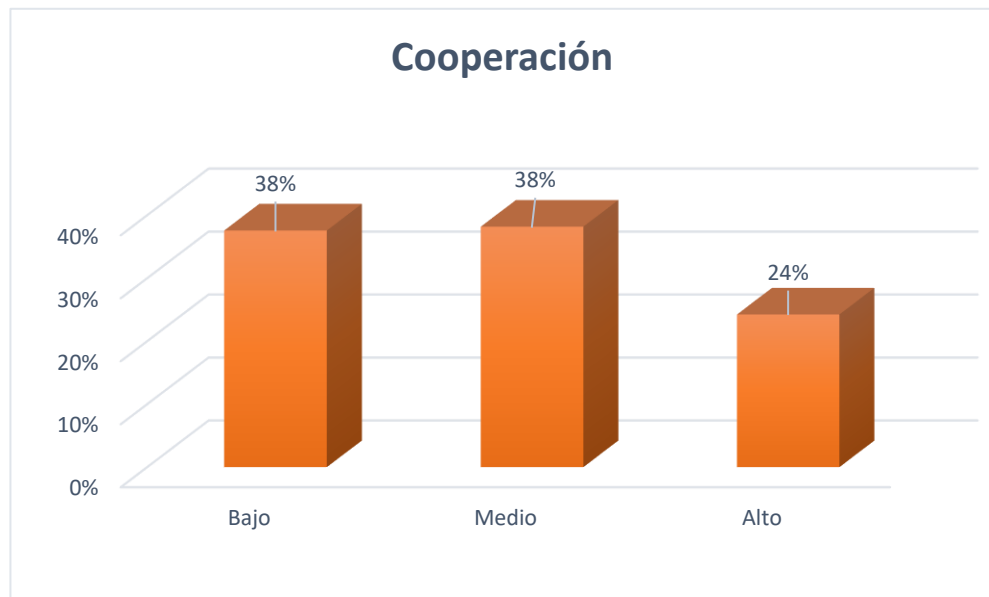


Figura 5: Nivel de la dimensión cooperación de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 10 y Figura 5 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión cooperación interpersonales de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 38% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel bajo en la cooperación en la empresa, un 38% piensa que existe un nivel medio y un 24% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. De aquí podemos deducir que se destaca que los trabajadores no sienten que la empresa fomenta el trabajo en equipo, además su sentimiento de cooperación es bajo en sus respectivas áreas y con otras oficinas para lograr metas y objetivos de la empresa es bajo.



4.1.4. Objetivo específico 3

Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

RELACIONES INTERPERSONALES

Las preguntas de esta categoría buscan determinar la percepción por parte de los trabajadores de la empresa a cerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefe y subordinado.

Tabla 11: Nivel de la dimensión relaciones interpersonales de EMSA PUNO

S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	20%
Medio	109	66%
Alto	23	14%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Clima Organizacional ANEXO 1

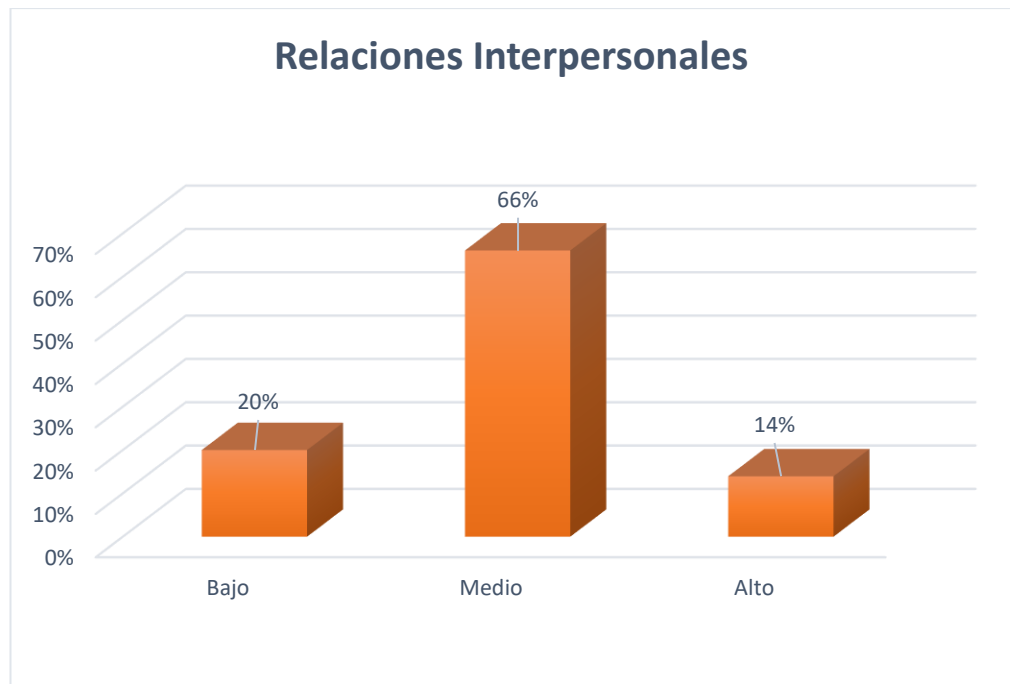


Figura 6: Nivel de la dimensión relaciones interpersonales de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 11 y Figura 6, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión relaciones interpersonales de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 66% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel medio en las relaciones interpersonales de la empresa, un 20% piensa que existe un nivel bajo y un 14% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. De aquí podemos deducir más de la mitad de los trabajadores consideran que al ambiente donde los trabajadores realizan sus tareas existe un trato medianamente agradable y sin tenciones además consideran que las actividades sociales ayudan a mejorar su clima de trabajo.

4.1.5. Objetivo específico 4

Determinar cómo la recompensa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

RECOMPENSA

Las preguntas de esta categoría buscan determinar la percepción de los trabajadores sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho, la medida en la que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Tabla 12: Nivel de la dimensión recompensa de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	32%
Medio	68	41%
Alto	44	27%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Clima Organizacional ANEXO 1

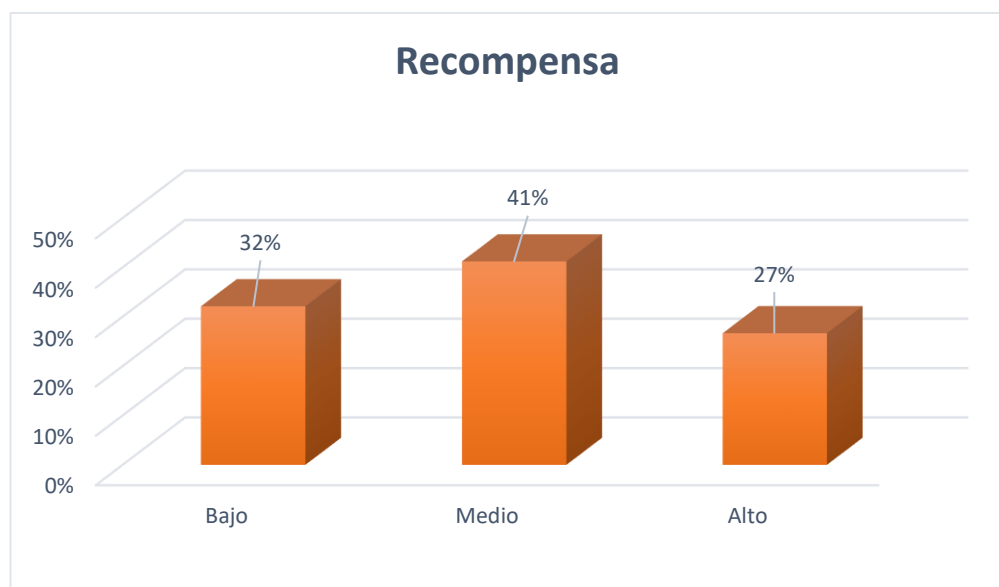


Figura 7: Nivel de la dimensión recompensa de EMSA PUNO S.A.



Según la Tabla 12 y Figura 7, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión recompensa de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 41% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel medio en las recompensas de la empresa, un 32% piensa que existe un nivel bajo y un 27% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. Podemos deducir de los resultados que la mayoría de trabajadores encuestados se encuentran medianamente satisfechos con la remuneración que reciben de acuerdo a sus funciones, además los beneficios que les otorga la empresa no mejoran su calidad de vida y que no hay suficiente reconociendo y recompensa por hacer un buen trabajo.

4.1.6. Objetivo específico 5

Determinar cómo la identidad influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

IDENTIDAD

Las preguntas de esta categoría buscan determinar el sentimiento de pertenencia a la organización de los trabajadores, ya que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Tabla 13: Nivel de la dimensión identidad de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	24%
Medio	92	56%
Alto	33	20%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Clima Organizacional ANEXO 1

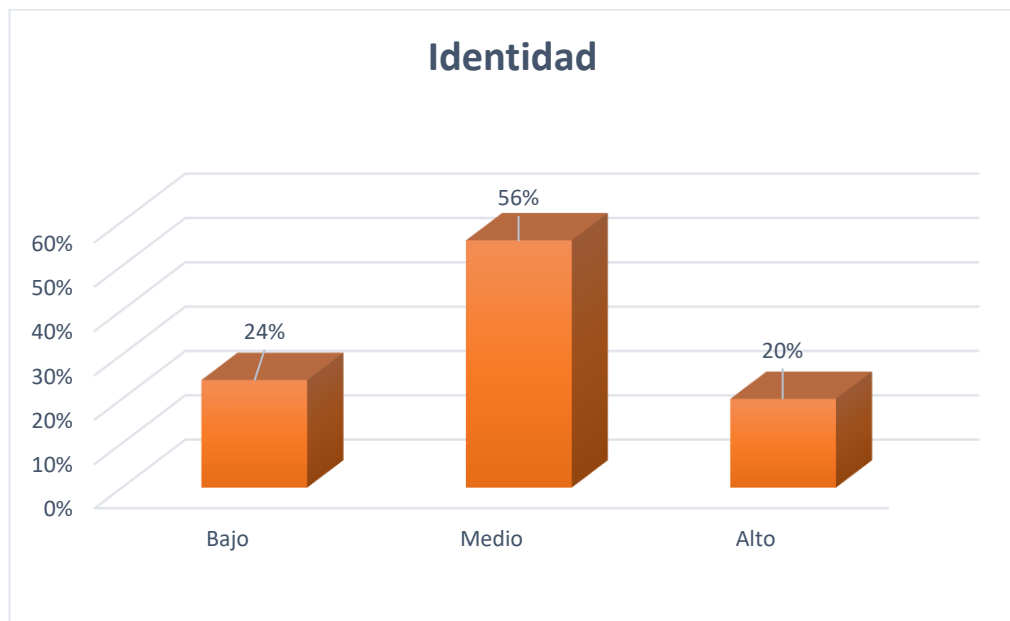


Figura 8: Nivel de la dimensión identidad de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 13 y Figura 8, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión identidad de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 56% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel medio en la identidad, un 24% piensa que existe un nivel bajo y un 20% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto, podemos destacar que más de la mitad de los trabajadores se sienten medianamente identificados con la empresa además del sentimiento de pertenencia y lealtad hacia la empresa; así también encontramos un porcentaje menor de trabajadores se sienten muy orgullosos de pertenecer a la institución, siendo una falencia que se tiene que mejorar.

4.1.7. Variable satisfacción laboral.

SIGNIFICACIÓN TAREA

Tabla 14: Nivel de la dimensión significación tarea de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	37%
Medio	68	41%
Alto	36	22%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral ANEXO 2.

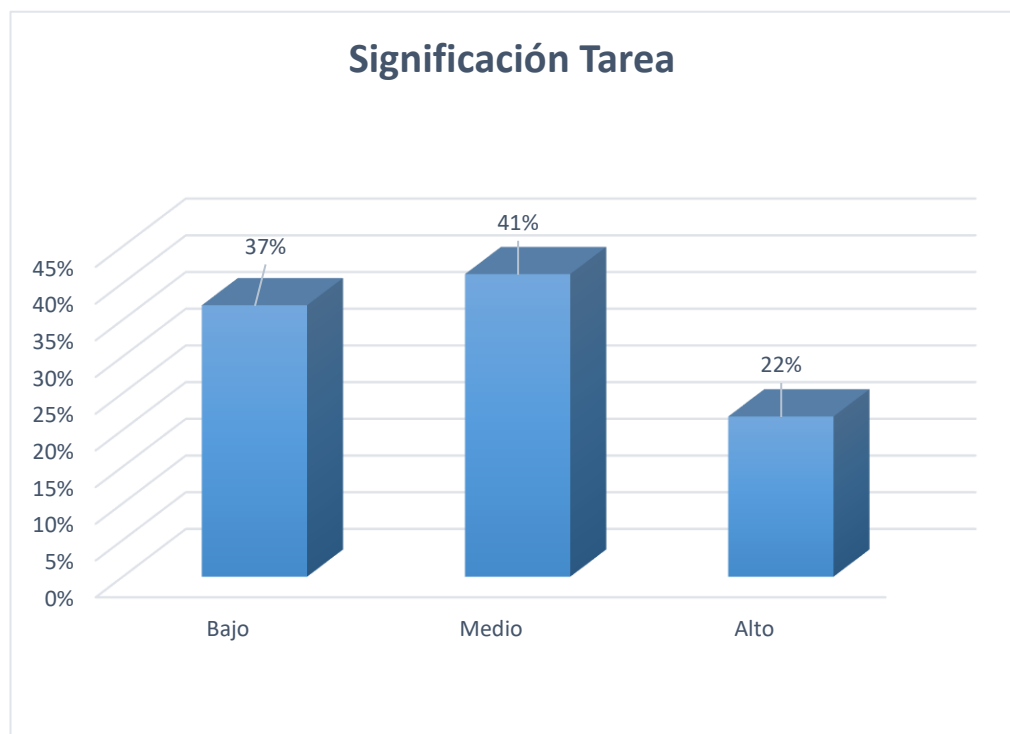


Figura 9: Nivel de la dimensión significación tarea de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 14 y Figura 9, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión significación tarea de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 41% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel medio en la satisfacción con respecto a disposición al trabajo, un 37% piensa que existe un nivel bajo y un 22% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. Esto se debe a la mayoría de trabajadores encuestados están medianamente satisfechos con la libertad y carga de trabajo que tienen, además

no están satisfechos con la formación que reciben por parte de la empresa y sienten que su trabajo no es valorado, así como la confianza en sus capacidades y habilidades.

CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla 15: Nivel de la dimensión condiciones de trabajo de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	41%
Medio	68	41%
Alto	30	18%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral ANEXO 2

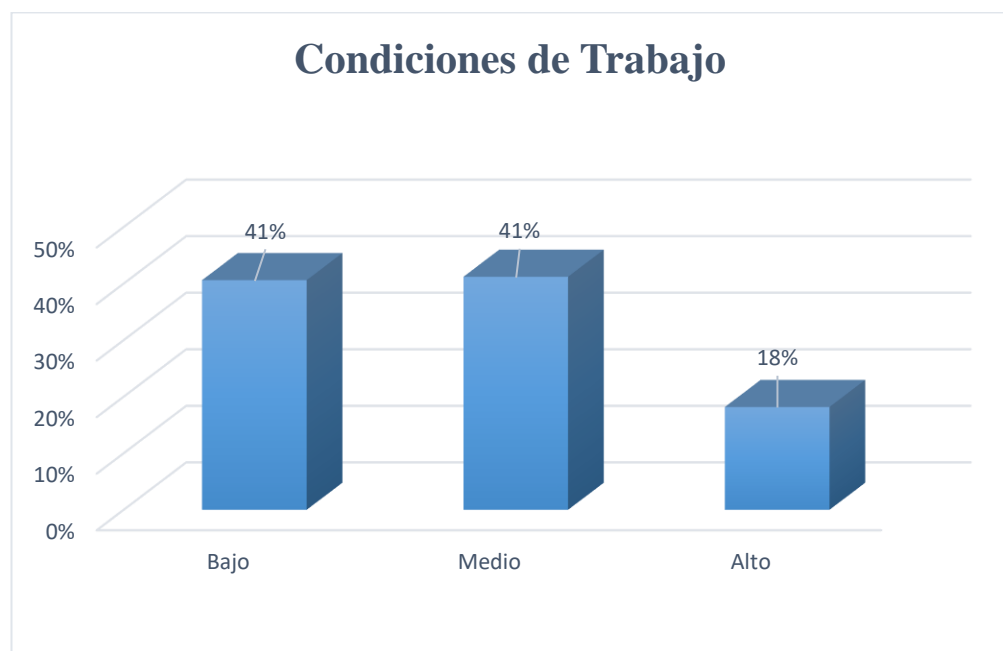


Figura 10: Nivel de la dimensión condiciones de trabajo de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 15 y Figura 10, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 41% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel bajo en la satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo, un

41% piensa que existe un nivel medio y un 18% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. Esto se debe a la mayoría de trabajadores encuestados consideran distribución física del ambiente de trabajo no es adecuada y no facilita la realización de sus labores, las instalaciones no son adecuados ni cómodos.

RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL

Tabla 16: Nivel de la dimensión reconocimiento personal y social de EMSA PUNO S.A.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	52%
Medio	58	35%
Alto	21	13%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral ANEXO 2

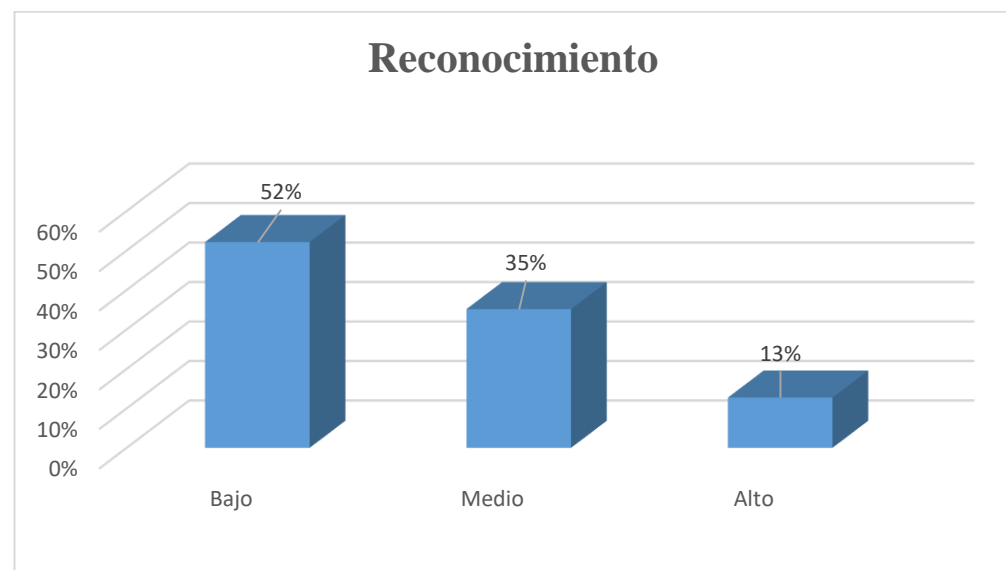


Figura 11: Nivel de la dimensión reconocimiento personal y social de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 16 y Figura 11, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión reconocimiento de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 52% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe un nivel bajo en la satisfacción con respecto al reconocimiento que reciben por

parte de la empresa, un 35% piensa que existe un nivel medio y un 13% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. Esto se debe a la mayoría de trabajadores encuestados perciben que no tienen reconocimiento hacia su trabajo por parte de la empresa y que no les dan las oportunidades suficientes para ascender.

BENEFICIOS ECONÓMICOS

Tabla 17: Nivel de la dimensión beneficios económicos de EMSA PUNO S.A

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	121	73%
Medio	39	24%
Alto	5	3%
Total	165	100%

FUENTE: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral ANEXO 2

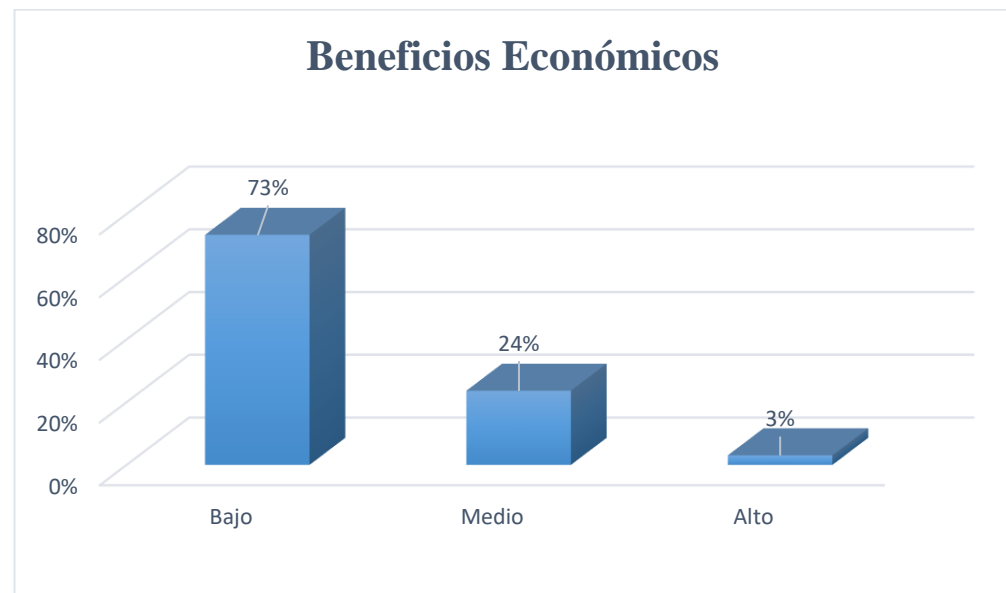


Figura 12: Nivel de la dimensión beneficios económicos de EMSA PUNO S.A.

Según la Tabla 17 y Figura 12, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión beneficios económicos de EMSA PUNO S.A. Podemos visualizar que un 73% de los trabajadores que laboran en la empresa considera que existe



un nivel bajo en la satisfacción con respecto a los beneficios económicos que les brinda la empresa, un 24% piensa que existe un nivel medio y un 3% de los trabajadores consideran que existe un nivel alto. Esto se debe a la mayoría de trabajadores encuestados no están satisfechos con su sueldo, no les permite mejorar su calidad de vida y finalmente la empresa no reconoce económicamente un trabajo bien hecho.

4.1.8. Propuesta de estrategias y lineamientos.

Proponer estrategias y lineamientos para desarrollar de manera adecuada un Clima Organizacional tendiente a mejorar la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

De acuerdo al análisis efectuado de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A. se puede verificar que el clima organizacional influye de manera significativa en la Satisfacción Laboral estos factores se presentan en cada una de las dimensiones del clima organizacional como son: estructura, responsabilidad, desafío, estándares, conflictos, recompensa, relaciones interpersonales, cooperación e identidad, razones por el cual, las acciones que se pueden dar con el fin de aplicar el conjunto de medidas que contribuyan a contrarrestar las falencias y por ende a mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A, deben contar con el apoyo de todo el personal de dicha empresa, quienes deben tomar la decisión de



implementar en cada una de estas dimensiones las medidas que a continuación se proponen y con los objetivos siguientes:

- Mantener y fortalecer las conductas y las percepciones favorables.
- Modificar aquellas conductas y percepciones que influyen de forma negativa en el clima organizacional.
- Crear en los trabajadores conductas positivas que permitan mejorar su percepción de las variables.

ESTRUCTURA

a. Estrategia: “Tu desarrollo es mi desarrollo”

b. Líneas de Acción:

- Fomentar claramente los valores, misión, visión, políticas, estructura organizativa, normas y procedimientos que posee la empresa mediante charlas informativas.
- Involucrar a todos los trabajadores para optimizar los procedimientos administrativos de la empresa y les facilite la realización de sus funciones.

c. Desarrollo:

Es una iniciativa liderada y accionada por el gerente general y gerente de cada área para desarrollar unas mesas de trabajo, de forma semestral, donde se analizan y plantean acciones para mejorar la percepción que tienen a cerca de las reglas, políticas, normas y procedimientos administrativos.

Entonces al momento de la constitución de este equipo de trabajo, ofrece una sensibilización a los trabajadores participantes para lograr



anclar el sentido del programa entendiendo la importancia de su rol para los grupos que lideran y el impacto que tienen en el clima organizacional de la empresa. Posteriormente se debe realizar el seguimiento, acompañamiento y moderación de las mesas de trabajo dejando en la responsabilidad de los participantes el análisis de las causas, las propuestas de mejora, ejecución y la retroalimentación a la dirección sobre los resultados de las diferentes iniciativas. (Sarmiento & Valero, 2014). Además, se propone entregar a cada trabajador en forma física y virtual el MPP (Manual de Perfil de Puestos), ROF (Reglamento de Organización y Funciones) y el RIT (Reglamento Interno de Trabajo) para que así puedan analizarlo y profundizarlo en las mesas de trabajo. Con este programa logramos reforzar el compromiso de la gerencia media al comprender que el éxito del líder depende completamente del éxito y desarrollo de sus colaboradores (Sarmiento & Valero, 2014).

RESPONSABILIDAD

a. Estrategia: “Ambiente de Trabajo”

b. Líneas de Acción:

- Fomentar la cultura de confianza, empowerment (empoderamiento) y comunicación permanente al personal.

c. Desarrollo:

Iniciativa que busca fortalecer la comunicación abierta y franca sobre temas sensibles para los colaboradores a través de un buzón físico donde se les invita a colocar sus sugerencias y/o inquietudes de manera anónima.



El buzón de la confianza, deberá reflejar como su nombre lo indica, un ambiente de confianza y tranquilidad para los colaboradores, por lo que deberá estar conducida por una campaña de comunicación, comenzando por llamar la atención con técnicas de animación (publicidad, carteles, cartas). Si la gente no se entera o no percibe que la dirección lo valoriza, no responderá. (Sarmiento & Valero, 2014)

La división de Recursos Humanos debe diseñar un formato al que se pueda acceder fácilmente y los empleados puedan diligenciar sin ningún problema y se deberá realizar una revisión trimestral de las sugerencias e inquietudes, las cuales se deberán publicar en la cartelera del área, con la acción correctiva correspondiente, con el fin que los colaboradores se sientan escuchados y retroalimentados.

DESAFÍO

a. Estrategia: “Un trabajo bien hecho”

b. Líneas de Acción:

- Diseñar e implementar un plan de precauciones que toma la empresa para sus trabajadores.
- Promover más capacitaciones al personal de acuerdo a sus necesidades laborales.

c. Desarrollo:

EMSA PUNO al ser la única empresa suministradora de agua en la región sur de Puno, consideran que no es pertinente tomar desafíos que impliquen riesgos altos, por ello no tienen urgencia de que las actividades



se realicen con rapidez, sino más bien que estas sean realizadas correctamente.

Es muy importante concientizar a los trabajadores con respecto al valor que tiene para empresa que realicen un trabajo bien hecho y así brindar un buen servicio a la población, esto se puede realizar mediante charlas periódicas a los trabajadores. Sin embargo, también debemos darle énfasis a las precauciones que toma la empresa para los trabajadores y el compromiso con la capacitación que reciben, así poder identificar necesidades de capacitación, desarrollo y creación de planes correctivos.

Además, se debe enfatizar en la capacitación de los trabajadores ya que esto contribuirá de manera positiva a la empresa, para ello se propone establecer un cuadro de necesidades de capacitación por cada área de trabajo el cual será evaluado y aprobado por la gerencia correspondiente.

COOPERACIÓN

a. Estrategia: “Todos para uno y uno para todos”

b. Líneas de Acción:

- Reforzar la cultura de trabajo en equipo, a través de charlas informativas y acciones correctivas.
- Fomentar la integración, unión de todos los trabajadores y mejorar la dinámica de equipo.

c. Desarrollo:

Una iniciativa liderada y accionada por la división de Recursos Humanos juntamente con el gerente y los jefes de cada área, los cuales deben incentivar mediante charlas la importancia de la cooperación entre



trabajadores, así poder reforzar la confianza entre jefe y subordinado para que así se ayuden mutuamente para el cumplimiento de metas y objetivos de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Se propone que los jefes de cada área anclen en su equipo, el mensaje de camaradería y así lograr que se descubran como equipo, que su trato hacia los compañeros sea el reflejo de la forma en que requieren ser tratados para así ampliarlo entre oficinas de todos los niveles para que todos se apoyen mutuamente, además de fomentar la integración y el buen ambiente laboral.

Para que la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno sea una entidad eficiente y eficaz, debe basarse en la colaboración del trabajo en equipo, concretando sus metas y objetivos planteados así satisfacer las exigencias de la población.

CONFLICTOS

a. Estrategia: “Cada uno cuenta”

b. Líneas de Acción:

- Establecer un plan de reuniones para motivar a los trabajadores sobre la importancia de sus opiniones.
- Promover espacios de comunicación interactiva, abierta y de respeto mutuo, donde prime la libertad de opinar sobre aspectos clave de la gestión organizacional.



c. Desarrollo:

Esta iniciativa debe estar liderada por la División de Recursos Humanos junto a las cabezas de la empresa, mediante un plan de reuniones cada 3 meses para poder motivar a su personal a cargo sobre la importancia de expresar lo que cada trabajador piensa con respeto y sin temor de represalias o para evitar discusiones y desacuerdos entre ellos. Es importante darle énfasis a las soluciones que puedan aportar los trabajadores, para que así se sientan escuchados, se debe motivar a que los trabajadores que aporten con soluciones, así lograr una comunicación adecuada y fluida dentro de la empresa. (Sarmiento & Valero, 2014)

De esta manera nos enfocamos en la voz de los colaboradores, lo que nos permite entender con claridad las causas raíces que están impactando de forma directa el clima de la organización, les hacemos partícipes de la solución y a la vez reforzamos su compromiso al incorporarlo activamente en las acciones y estrategias de mejora a desarrollar. (Sarmiento & Valero, 2014)

RECOMPENSA

a. Estrategia: “Tu trabajo vale mucho”

b. Líneas de Acción:

- Identificar y evaluar es coste de nuevos beneficios y reconocimiento al personal.
- Implementar un plan de servicios y beneficios al personal que mejore la calidad de vida de los trabajadores.



c. Desarrollo:

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño laboral.

Se propone tener ceremonias o reuniones de confraternidad para realizar reconocimientos y/o felicitar públicamente a los trabajadores que demuestren más desempeño para que así sientan que el trabajo que realizan es valorado en su empresa ya sea de forma trimestral, utilizando ciertas estrategias que ayuden a crear y fortalecer tradiciones de reconocimiento al éxito que alcancen los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNOS.A. Los premios en este caso serán de carácter simbólico, tales como diplomas, medallas, trabajador del mes.

Se propone dar a los trabajadores algún tipo de retribución que la empresa vea por conveniente y así lograr que los trabajadores sientan un estímulo para desempeñarse mejor en sus labores.

RELACIONES INTERPERSONALES

a. Estrategia: “Construyendo mi equipo”

b. Líneas de Acción:

- Establecer estrategias para reforzar la interacción positivas entre colaboradores, tales como actividades sociales y deportivas.

c. Desarrollo:



El reconocimiento de fechas y motivos personales especiales es muy importante para que los colaboradores perciban un equilibrio entre trabajo y vida personal.

Estas iniciativas propuestas, deberán ser lideradas directamente por la División de Recursos Humanos y los jefes de sus áreas, motivando al personal a cargo y toda la empresa a hacer parte de las mismas.

Realizar una actividad semestral de integración y recreativas, donde se crea un espacio para la interacción, socialización e integración de los equipos de trabajo pertenecientes a cada una de las áreas funcionales.

Esta estrategia busca el aumento de la satisfacción de los empleados a través del reconocimiento y celebración de los diferentes eventos importantes que se presentan a lo largo del año, entre estos tenemos el día de la mujer, del hombre, de la madre, del padre, Halloween, amor y amistad, navidad, cumpleaños, entre otros que se celebran en la Región de Puno. (Sarmiento & Valero, 2014)

IDENTIDAD

a. Estrategia: “Uno solo con la empresa”

b. Líneas de Acción:

- Implementar la realización de un feedback (retroalimentación) para mejorar el sentimiento de pertenencia a la empresa.

c. Desarrollo:

Se diseña una campaña de comunicación a ejecutar directamente por jefes de área en acompañamiento de la división de Recursos Humanos, se busca concientizar a los colaboradores sobre la importancia de las



normas básicas de comunicación y su impacto sobre el ambiente de trabajo, por ejemplo, dar los buenos días, saludar a los compañeros, sonreír y escuchar a quien te habla.

Diagnosticar y realizar medidas correctivas mediante la realización de un feedback (retroalimentación) el cual se transmiten mediante consejos, comentarios o evaluaciones, que deben hacerse cuidadosamente para obtener los resultados deseados así conseguiremos reforzar la confianza entre jefe y subordinado para que se ayuden mutuamente para el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa y generen lealtad por parte de los trabajadores hacia la empresa.

Reforzar el sentido de pertenencia en la empresa y la identificación de los trabajadores con la misión, visión y valores de la empresa y que se sientan orgullosos de pertenecer a la empresa.

4.1.9. Contrastación y validación de hipótesis.

Habiendo concluido en el proceso de análisis de información de acuerdo a la metodología de investigación es necesario efectuar la contrastación de hipótesis, mediante el coeficiente Rho de Spearman, a través del software estadístico SPSS.

Validación de la Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Ha: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Tabla 18: Niveles de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.707**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.707**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	165	165

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

Según la Tabla 18 , la correlación Rho de Spearman entre el clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.707, esto quiere decir que es muy significativa, además resulta ser una correlación positiva alta; por lo tanto se considera válida la Hipótesis alterna general, es decir que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, ya



que a medida que el nivel de clima organizacional aumenta el nivel de satisfacción laboral también aumenta.

Hipótesis específica 1.

Ho: No Existe influencia significativa entre la estructura organizativa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Ha: Existe influencia significativa entre la estructura organizativa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Tabla 19: Niveles de correlación entre estructura y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.

		Satisfacción Laboral		
		Estructura		Laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1.000	0.560**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	165	165
Satisfacción Laboral		Coeficiente de correlación	0.560**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	165	165

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario CO y SL.

Según la Tabla 19, podemos observar que el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral es de 0.560, esto quiere decir que tiene una relación positiva moderada, es

decir que existe influencia significativa; por lo tanto, se considera válida la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe influencia significativa entre la cooperación y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Ha: Existe influencia significativa entre la cooperación y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Tabla 20: Niveles de Correlación entre la cooperación y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.

		Satisfacción		
		Cooperación		Laboral
Rho de Spearman	Cooperación	Coefficiente de correlación	1.000	0.431**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.431**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	165	165

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario CO y SL.

Según la Tabla 20, podemos observar que el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión cooperación y la variable satisfacción laboral es de 0.431, esto quiere decir que tiene una relación positiva moderada lo que

quiere decir que existe influencia significativa; por lo tanto, se considera válida la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe influencia significativa entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Ha: Existe influencia significativa entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Tabla 21: Niveles de correlación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.

			Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	0.214**
		Sig. (bilateral)		.006
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0.214**	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	
		N	165	165

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario CO y SL.

Según la Tabla 21, podemos observar que el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral es de 0.234, esto quiere decir que tiene una relación positiva poco moderada, por lo tanto, existe influencia significativa; por lo

tanto, se rechaza la hipótesis nula y se considera válida la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4

Ho: No Existe influencia significativa entre la recompensa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Ha: Existe influencia significativa entre la recompensa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Tabla 22: Niveles de correlación entre la recompensa y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.

			Recompensa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación	1.000	0.685**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.685**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	165	165

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario CO y SL.

Según la Tabla 22, podemos observar que el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral

es de 0.685, esto quiere decir que tiene una relación positiva alta lo que quiere decir que existe influencia significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se considera válida la hipótesis específica 4.

Hipótesis específica 5

Ho: No Existe influencia significativa entre la identidad y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Ha: Existe influencia significativa entre la identidad y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

Tabla 23: Niveles de correlación entre la identidad y satisfacción laboral en EMSA PUNO S.A.

		Satisfacción		
		Identidad		Laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.259**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.259**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	165	165

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario CO y SL.



Según la Tabla 23, podemos observar que el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral es de 0.259, esto quiere decir que tiene una relación positiva poco moderada, además, existe influencia significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se considera válida la hipótesis específica 5.

4.2. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos, aceptamos la hipótesis general y de acuerdo con el objetivo general se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman = 0.707, esto quiere decir que tiene una relación positiva alta, es decir que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A. Estos resultados guarda relación con lo que sostiene Díaz y Zamora (2018) que realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018 y concluyeron que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018, con una correlación de ($r_s = 0.711$) y una significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); validando de esta manera nuestra.

Así mismo Espinoza y Jacobo (2018) realizaron una tesis de postgrado titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito Judicial Sede Huánuco, 2018” donde llegaron a la siguiente conclusión: Se determinó que la relación es significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el



distrito Judicial Sede Huánuco – 2018; afirmación fundamentada en el valor de significatividad bilateral o $p\text{-valor} = 0.000$ que es inferior al límite permitido $\alpha = 0.05$. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.537 ; indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva y considerable.

De igual manera podemos destacar a Racines Cárdenas (2016) en su tesis de postgrado titulada “Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la defensoría del pueblo a nivel nacional” concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de las y los servidores, puesto que está por demás evidente de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de estudio que, en un ambiente agradable donde exista comunicación, condiciones físicas óptimas, reconocimiento, compromiso organizacional, liderazgo entre otros, el trabajador(a) se sentirá satisfecho.

Así mismo, Jara, Villalba y Díaz (2020) desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa, Jesús María 2018 y llegaron a la siguiente conclusión: Se encontró que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, esto demuestra que en la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa no se le está dando suficiente autonomía a los trabajadores para asumir responsabilidades y tomar decisiones, de la misma manera la estructura organizacional no permite una adecuada comunicación entre trabajadores y superiores, lo cual los niveles de apoyo se ven



mermados al no obtener la reciprocidad que los trabajadores esperan, lo cual disminuye el nivel de satisfacción del personal.

En cuanto a la hipótesis 1 y de acuerdo al objetivo específico 1, se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman = 0.560, esto quiere decir que tiene una relación positiva moderada, es decir que la dimensión estructura influye significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A., este resultado guarda relación con lo que sostiene Delgado, (2017) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015”, llegó a la conclusión que existe relación moderada y positiva entre la dimensión Estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.769.

En cuanto a la hipótesis 2 y de acuerdo al objetivo específico 2, se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman = 0.431, esto quiere decir que tiene una relación positiva moderada, es decir que la dimensión cooperación influye significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A., este resultado guarda relación con lo que sostiene Espinoza y Jacobo,(2018) realizaron la tesis titulada “Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito Judicial Sede Huánuco, 2018” concluyeron lo siguiente: Se identificó que la relación es significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en el distrito Judicial Sede Huánuco – 2018; aseveración que se fundamenta en valor de significatividad bilateral o p valor= 0.000 que es inferior al límite permitido $\alpha=0.05$. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.429;



indica que la confianza y satisfacción laboral tienen una correlación positiva y considerable.

Además, Delgado , (2017) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015” llega a la conclusión que existe relación alta y positiva entre la dimensión Cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.768.

En cuanto a la hipótesis 3 y de acuerdo al objetivo específico 3, se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman = 0.214, esto quiere decir que tiene una relación positiva poco moderada, es decir que la dimensión relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A., este resultado guarda relación con lo que sostiene Obregon (2020) en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de Ancón” llega a la siguiente conclusión: Se demostró que existe correlación entre la dimensión Relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral, comprobándose con el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.986; es decir positiva perfecta. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna del investigador afirmando que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Ancón.

Ponce, (2019) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional Del Altiplano, Puno – 2018” llegó a la conclusión de que se determina que existe relación positiva moderada entre



relaciones interpersonales y el compromiso organizacional con la satisfacción laboral, ya que las pruebas estadísticas de Chi cuadrado y correlación de Rho de Spearman muestran valores de $\chi^2 = 10.296$, $r = 0.583$ y $\chi^2 = 41.975$, $r = 0.486$ respectivamente con un nivel de probabilidad menor a 0.01, es decir cuanto más alta sea las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por lo tanto se tendrá mayor satisfacción laboral.

Además, Delgado , (2017) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015” llega a la conclusión de que existe relación moderada y positiva entre la dimensión Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.473.

Con lo respecto a la hipótesis 4 y de acuerdo al objetivo específico 4, se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman = 0.685, esto quiere decir que tiene una relación positiva alta, es decir que la dimensión recompensa influyen significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A., este resultado guarda relación con lo que sostiene Vera y Suárez (2017) en su artículo científico titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad” con el objetivo de socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente, concluye lo siguiente: Es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, influye en la autoestima del empleado, debe de dar iniciativa para que exista



satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa. En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

Sobre la hipótesis 5 y de acuerdo al objetivo específico 5, el obtuvo el coeficiente Rho de Spearman = 0.259, esto quiere decir que tiene una relación positiva poco moderada, es decir que la dimensión identidad influyen significativamente en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A., este resultado guarda relación con lo que sostiene Obregon (2020) en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de Ancón” llega a la siguiente conclusión: Se demostró que existe correlación entre la dimensión Identidad organizacional y la variable satisfacción laboral, comprobándose con el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.982; es decir positiva perfecta. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna del investigador afirmando que existe relación significativa entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Ancón.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En esta tesis se determinó que el Clima Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno - 2018. , tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre el clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.707 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva alta.

SEGUNDA: Se determinó que la dimensión estructura influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre la dimensión estructura y satisfacción laboral es de 0.560 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva moderada.

TERCERA: Se determinó que la dimensión cooperación influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral es de 0.431 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva moderada.



CUARTA: Se determinó que la dimensión relaciones interpersonales influyen significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral es de 0.214 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva poco moderada.

QUINTA: Se determinó que la dimensión recompensa influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral es de 0.685 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva alta.

SEXTA: Se determinó que la dimensión identidad influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre la dimensión identidad y satisfacción laboral es de 0.259 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva poco moderada.

SÉPTIMA: Finalmente se logró proponer estrategias y lineamientos para desarrollar de manera adecuada un Clima Organizacional tendiente a mejorar la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno. Estas estrategias y lineamientos tienen el propósito de mantener y fortalecer las



conductas y las percepciones favorables, modificar las conductas negativas y crear en los trabajadores conductas positivas que permitan mejorar su percepción de las variables.



VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones constituyen sugerencias que se hacen a fin de que puedan ser adoptadas por Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. con el único propósito de mejorar las acciones de los trabajadores que pertenecen y así mejorar la satisfacción laboral de la empresa.

PRIMERA: Se recomienda mantener y mejorar los niveles altos del clima organizacional de la empresa, esto dará continuidad al buen funcionamiento y desarrollo de la misma, además es indispensable mejorar los niveles medios y bajos ya que son falencias que influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

SEGUNDA: Se recomienda mejorar la estructura organizativa de la empresa con la participación de todos los trabajadores mediante la aplicación de la estrategia propuesta “Tu desarrollo es mi desarrollo” basado en fomentar y sensibilizar sobre la misión, visión, políticas, normas y procedimientos, esto contribuirá a una mejor percepción sobre la empresa y podrán plantear mejoras sobre las falencias, para que así la estructura organizativa no sea una traba, por el contrario les facilite la realización de sus funciones.

TERCERA: Se recomienda mejorar la cooperación mediante la estrategia propuesta “Todos para uno y uno para todos” basado en reforzar la cultura de trabajo en equipo en la empresa, con la participación de todos los trabajadores y con énfasis en los jefes para que refuercen el sentimiento de cooperación en sus áreas además contribuir con el sentimiento de confianza de los trabajadores con los jefes.



CUARTA: Se recomienda mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, proponiendo así que la División de Recursos Humanos lidere la estrategia “Construyendo mi equipo” para reforzar la interacción positiva de los trabajadores, manteniendo los canales y espacios de comunicación donde sea fundamental la libertad de expresión.

QUINTA: Se recomienda poner énfasis en mejorar las recompensas en la empresa con la estrategia propuesta “Tu trabajo vale mucho” con ello poder identificar y evaluar un coste de nuevos beneficios y reconocimiento al personal que les ayude a mejorar su calidad de vida ya que son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción laboral, además de tener ceremonias o reuniones para realizar reconocimientos y felicitar a los trabajadores.

SEXTA: Se recomienda mejorar y reforzar la identidad que tienen los trabajadores con la empresa mediante la estrategia propuesta “Uno solo con la empresa” con ello poder implementar la realización de un feedback (retroalimentación) el cual se transmiten mediante consejos, comentarios o evaluaciones, sobre del cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, esto genera lealtad por parte de los trabajadores y fortalece el sentimiento de pertenencia a la empresa.

SÉPTIMA: Se recomienda aplicar las estrategias y lineamientos que se propuso para resolver las falencias en el clima organizacional con el propósito de optimizar el clima organizacional de tal forma se incrementará la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A. También es necesario considerar la intervención y reforzamiento de las dimensiones de



menor percepción positiva y trabajar a continuar ejecutando las practicas que han logrado la obtención de los presentes resultados.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25-40. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622008000100002
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía* (Décima Edición ed.). México.
- Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning. <https://www.worldcat.org/title/comportamiento-organizacional-bases-y-fundamentos/oclc/666501001>
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. Universidad de Concepción.
- Arias Luna, T. P. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la región sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23604>
- Bilbao Ramirez, J. L., & Escobar Callegas, P. H. (2020). *Investigación y Educación Superior*. Lulu.
- Brown , S., & Lent, R. (2005). *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. Hoboken,. NJ: The Career Development Quarterly. https://www.hzu.edu.in/uploads/2020/9/Career%20Development%20and%20Counseling_%20Putting%20Theory%20and%20Research%20to%20Work.pdf
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.



- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias* (Quinta Edición ed.). México: Trillas.
- Cabrera Días, G. (1999). *Clima Organizacional en las Empresas Chilenas*. Revista de Psicología Social e Institucional.
- Chiavenato Idalberto. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima edición*. México: McGraw-Hill.
- Crisanta Farro, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6916>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido.
<https://ebs.online.hw.ac.uk/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Delgado Espíritu, A. (2017). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015*. (Tesis de Postgrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/604>
- Díaz Cadenillas , S., & Zamora Machuca , Z. (2018). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarxa 2018*. Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14511/D%c3%adaz%20Cadenillas%20Samantha%20Anali%20-%20Zamora%20Machuca%20Zuli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz Romero, H. (2017). *El clima organizacional y su influencia el la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales EDUCOOP de*



- Lima Metropolitana. (Tesis de Pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2389>
- EMSAPUNO. (20 de enero de 2022). *Portal transparencia*. <https://www.emsapuno.com.pe/institucional/>
- ESAN. (21 de Julio de 2015). *ESAN BUSSINES*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional>
- Espinoza Flores , C., & Jacobo Arauco, S. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito Judicial Sede Huánuco, 2018*. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29523>
- Eumed.net*. (2019). Obtenido de Enciclopedia virtual: https://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1042/competencias_generales.
- Flóres García , J. (1998). *El comportamiento humano de las organizaciones* . Lima: Universidad del Pacífico.
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Colombia. Obtenido de Cuadernos de Administración.
- George , D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step A Simple Guide and Reference*. Boston. <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Griffin, R., & Morhead, G. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Cengage Learning.
- Hall, R. (1996). *Sociología de las Organizaciones*. México: Prentice.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGRAW-HILL.
- Janampa Santos, B., Navarro Avila, C., & Torpoco Lizarraga, N. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería de*



- centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" - Huancayo 2019.* (Tesis de Segunda Especialidad). Universidad Nacional del Callao, Callao, Peru. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5585>
- Jara Lora , V., Villalba Pomar, D., & Díaz Rios, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas Ministerio de Defensa, Jesús María 2018.* (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana de las Américas. Lima. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1206>
- Juanjo, M. (09 de Octubre de 2014). *Almanatura.* <https://almanatura.com/2014/10/que-empoderamiento-social/>
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2005). *Estadística aplicada a los negocios y la economía.* México: McGraw-Hill Interamericana.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate.* Estados Unidos: Harvard University.
- Llangueto Díaz , L., & Becerra Camacho, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR en la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/discover>
- Lozano Quinto, K. (2015). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral como factor de calidad en el Consejo Nacional Electoral Delegación Los Ríos.* (Tesis de Postgrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2053>
- Mamani Puma, R. (2016). *Análisis de la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno: periodo 2015.* (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/153>



- Martín, J. (19 de Marzo de 2018). *Cerem*. [https://www.cerem.pe/blog/como-dar-un-buen-feedback-retroalimentacion#:~:text=El%20feedback%20\(retroalimentaci%C3%B3n\)%20es%20la,aportar%20informaci%C3%B3n%20para%20futuras%20mejoras](https://www.cerem.pe/blog/como-dar-un-buen-feedback-retroalimentacion#:~:text=El%20feedback%20(retroalimentaci%C3%B3n)%20es%20la,aportar%20informaci%C3%B3n%20para%20futuras%20mejoras).
- Natividad Carrasco, M., & Zavala Rivera, A. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C. en el 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623796>
- Obregon Calle, T. (2020). *El Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de Ancón*. (Tesis de Pregrado) Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima.
<http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/974>
- Ortiz Abanto, G. (2018). *CLima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2336>
- Palma Carrillo, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima Perú: Cartolan.
- Peralta, R. (26 de noviembre de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de El Clima Organizacional: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definicion de*. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Ponce, Q. L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2018*. (Tesis de postgrado) Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.



- Quispe Pacho, M. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del docente de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/153>
- Racines Cárdenas, V. (2016). *Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional*. (Tesis de Postgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10597>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera Edición ed.). México: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm
- Rodríguez M., A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). *Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena*. 219-234. <https://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/819/663>
- Rodríguez Mansilla, D. (2004). *Diagnóstico Organizacional* (Séptima Edición ed.). Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Alvarez, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el coeficiente de alfa de Cronbach*. REIRE.
- Sánchez Galán, J. (03 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/retribucion.html>
- Sarmiento, P., & Valero Silva, P. (2014). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional*. Bogotá.



- Tomina, S., & Sorana, S. (2011). Do we really hate our jobs? Determinants of job. (R. University of Oradea, Ed.) *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 723-729.
- Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47-53.
- Vásquez Rojas, C. (23 de junio de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de Estructura Organizacional, tipos de estructura y organigramas: <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Vera Campuzano, N., & Suárez Caicheb, A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*. Artículo Científico. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22183620201800010010
- Vilca Ccoa, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/153>
- Westreicher, G. (2020). Estrategia. *Economipedia*.
- Wikipedia, c. d. (17 de 01 de 2022). *WIKIPEDIA*. <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Puno&oldid=141027388>



ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario del clima organizacional.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO - EMSAPUNO S.A.

El motivo de esta encuesta es percibir sus opiniones e ideas sobre aspecto vinculadas al trabajo y la actividad en la misma, con base a su propia experiencia.

Señor(a) le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la encuesta es anónima y confidencial, no existe respuesta buena ni mala. Siendo:

TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDECISO	3
EN DESACUERDO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA						
1	En esta empresa se conoce claramente los valores, misión, visión, políticas y estructura organizativa.					
2	En esta empresa, las funciones de cada trabajador están claramente definidas.					
3	En esta empresa, los trámites administrativos facilitan la realización de las funciones.					
4	Mi jefe directo demuestra interés por que las normas y procedimientos estén claros y se cumplan.					
RESPONSABILIDAD						
5	Se tiene confianza en el cumplimiento de las funciones de cada trabajador.					
6	Mi jefe directo prefiere que haga bien mi trabajo, sin estar revisándolo.					
7	Realizo mi trabajo con iniciativa y responsabilidad.					
8	En la empresa tengo autonomía en la toma de decisiones relacionadas a mi trabajo.					
DESAFÍO						
9	En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin correr riesgos.					
10	La empresa toma precauciones suficientes para la realización de las labores.					
11	La empresa está comprometida con la capacitación del trabajador					



ESTÁNDARES						
12	En esta empresa nos exigen que nuestro trabajo esté bien hecho.					
13	La capacitación que recibe el personal es adecuada para el rendimiento en el trabajo.					
14	La exigencia por parte de la empresa es justa y equitativa.					
15	Se facilita la tecnología suficiente y adecuada para el logro de metas y objetivos de la empresa.					
CONFLICTOS						
16	En la empresa es mejor evitar discusiones y desacuerdos para causar una buena impresión.					
17	Se logra resolver oportunamente los conflictos que pudieran existir.					
18	Toman en cuenta las soluciones de los trabajadores para resolver los conflictos.					
19	La comunicación es adecuada y fluida dentro de la empresa.					
RECOMPENSA						
20	Las remuneraciones de la empresa se establecen en base a las funciones que desempeña cada trabajador.					
21	Los beneficios que otorga la empresa mejoran la calidad de vida del trabajador.					
22	En la empresa existe reconocimiento y recompensa por hacer un buen trabajo.					
23	En la empresa son flexibles con la sanción de errores y faltas.					
RELACIONES INTERPERSONALES						
24	Entre el personal prevalece un ambiente de amistad.					
25	La empresa tiene un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
26	Mi jefe contribuye a que exista un buen ambiente de trabajo.					
27	Existe una buena relación de trabajo con mi jefe.					
28	Las actividades sociales que realiza la empresa ayudan a mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores.					
COOPERACIÓN						
29	En la empresa se fomenta el trabajo en equipo.					
30	Cuando el personal requiere ayuda de otras oficinas, estas responden oportunamente a sus requerimientos.					
31	En la empresa existe mucha confianza entre jefe y subordinado.					
32	En mi área de trabajo nos ayudamos mutuamente para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.					
IDENTIDAD						
33	Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa.					
34	Pertenezco a un equipo de trabajo que funciona bien.					
35	En la empresa hay mucha lealtad por parte del personal.					
36	Me siento identificado con la misión, visión y valores de la empresa.					

Gracias por su colaboración.



ANEXO 2: Cuestionario de la Satisfacción Laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO - EMSAPUNO S.A.

El motivo de esta encuesta es percibir sus opiniones e ideas sobre aspecto vinculadas al trabajo y la actividad en la misma, con base a su propia experiencia.

Señor(a) le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la encuesta es anónima y confidencial, no existe respuesta buena ni mala. Siendo:

TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDESISO	3
EN DESACUERO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

N°	ITEM	1	2	3	4	5
SIGNIFICACIÓN TAREA						
1	Tengo libertad para utilizar todas mis capacidades.					
2	La formación que recibo de la empresa es adecuada.					
3	La carga de trabajo está bien repartida.					
4	Mi trabajo es valorado por la empresa.					
5	Tengo la autonomía de tomar mis propias decisiones.					
6	La empresa confía en mis capacidades y habilidades.					
CONDICIONES DEL TRABAJO						
7	La distribución física del ambiente de trabajo, es adecuado y facilita la realización de mis labores					
8	Las instalaciones de la empresa son cómodos y confortables.					
9	El horario de mi trabajo es adecuado.					
10	Las condiciones laborales son adecuadas para mi trabajo.					
11	En mi puesto de trabajo contamos con los implementos y herramientas adecuadas para la realización de mi trabajo.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL						
12	El trato que recibo por parte de la empresa es apropiado.					
13	La empresa nos da oportunidad de ascender de acuerdo al resultado de nuestro trabajo.					
14	Recibimos reconocimiento por un trabajo bien hecho.					
15	La empresa reconoce las horas extras de los trabajadores.					



16	Las políticas y normas que tiene la empresa son claras y justas.					
BENEFICIOS ECONÓMICOS						
17	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
18	La empresa reconoce económicamente un trabajo bien hecho.					
19	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
20	El sueldo que percibo mejora mi calidad de vida.					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3: Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE

SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2018

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018?</p>	<p>Hipótesis general El Clima Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018.</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – 2018.</p>	<p>Variable Independiente: Clima Organizacional</p>	<p>Estructura Responsabilidad Desafío Estándares Conflictos Recompensa Relaciones interpersonales Cooperación Identidad</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Método de Investigación: Hipotético Deductivo Alcance de la Investigación: Descriptivo - Correlacional Diseño de la Investigación: No experimental Población: Trabajadores de EMSA PUNO S.A. Muestra: 165 trabajadores de EMSA PUNO S.A. Técnicas de Recolección de Información:</p>
<p>Problema específico 1 El. ¿Cómo la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?</p>	<p>Hipótesis específica 1 Existe influencia significativa entre la estructura organizativa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar como la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.</p>	<p>Variable Dependiente: Satisfacción Laboral</p>	<p>Significación tarea Condición tarea Reconocimiento Beneficios económicos</p>	
<p>Problema específico 2 ¿Cómo la cooperación influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?</p>	<p>Hipótesis específica 2 Existe influencia significativa entre la cooperación y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.</p>	<p>Objetivo específico 2 Determinar cómo la cooperación influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.</p>			

Problema específico 3 ¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?	Hipótesis específica 3 Existe influencia significativa entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	Objetivo específico 3 Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	Encuesta Instrumento de recojo de Información: Cuestionario Técnicas para procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva, tabla de frecuencia y gráfico de barras. Prueba de correlación de Rho de Spearman. MS Excel e IBM SPSS 19
Problema específico 4 ¿Cómo la recompensa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?	Hipótesis específica 4 Existe influencia significativa entre la recompensa y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	Objetivo específico 4 Determinar cómo la recompensa influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	
Problema específico 5 ¿Cómo la identidad influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?	Hipótesis específica 5 Existe influencia significativa entre la identidad y la Satisfacción Laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	Objetivo específico 5 Determinar cómo la identidad influye en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	
Problema específico 6 ¿Cómo es el actual clima organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno?		Objetivo específico 6 Proponer estrategias y lineamientos para desarrollar de manera adecuada un Clima Organizacional tendiente a mejorar la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.	



ANEXO 4: Validación de instrumentos de recolección de datos por el experto 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

1.1 NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

M. Sc. AMIRA CARPIO MARAZA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO -
EMSAPUNO S.A.

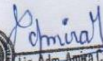
1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

BACH. SHAROM EMPERATRIZ LUQUE LIRA.

2. CALIFICACIÓN GLOBAL:

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE (X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: Puno, 20 de enero del 2020.


Lic. Amira Carpio Maraza
F. DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR
CRITERIO DE JUECES**

1. DATOS GENERALES:

1.1 NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

M. Sc. AMIRA CARPIO MARAZA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL DE LA
EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO -
EMSAPUNO S.A.

1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

BACH. SHAROM EMPERATRIZ LUQUE LIRA.

2. CALIFICACIÓN GLOBAL:

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE (X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: Puno, 20 de enero del 2020.


El. Adm. Amira Carpio Maraza
Directora Regional de Economía y Finanzas
FIRMA DEL JUEZ



ANEXO 5: Validación de instrumentos de recolección de datos por el experto 2.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

1.1 NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

M.Sc. LUIS ANGEL YUPANQUI AZA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
PUNO

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO -
EMSAPUNO S.A.

1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Bach. Sharom Emperatriz Luque Lira.

2. CALIFICACIÓN GLOBAL:

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE (X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: Puno, 31 de enero del 2022.



Firmado digitalmente por YUPANQUI
AZA Luis Angel FAU 20145496170
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2022 23:29:53 -05:00

FIRMA DEL JUEZ



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE
DATOS POR CRITERIO DE JUECES**

1. DATOS GENERALES:

1.1 NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

M.Sc. LUIS ANGEL YUPANQUI AZA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
PUNO

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL DE LA
EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO -
EMSAPUNO S.A.

1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Bach. Sharom Emperatriz Luque Lira.

2. CALIFICACIÓN GLOBAL:

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE (X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: Puno, 31 de enero del 2022.



Firmado digitalmente por YUPANQUI
AZA Luis Angel FAU 20145496170
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2022 23:31:43 -05:00

FIRMA DEL JUEZ