



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E**  
**INFORMÁTICA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE**  
**TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ**  
**BUTRÓN PUNO - 2017.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. RUTH YOVANA SOTO ALMANZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO**

**PUNO – PERÚ**

**2019**



## DEDICATORIA

### ***A Dios,***

*Por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haberme dado salud y paciencia para lograr mis objetivos.*

### ***A mis padres***

*Melecio Soto Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por enseñarme a salir adelante, a mi Mami Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por tu gran amor.*

### ***Ami familia.***

*En reconocimiento a su comprensión aliento y sobre todo al cariño mostrado en los momentos más críticos ami querida pareja **L. Yony** y ami más grande tesoro mi pequeño **Jhiampol** y mi sobrino **Ozil***

### ***Amis hermanos***

*Olga, Georgina, **Raul**, Roxana , Guino a todos uds. Que me dieron apoyo y aliento que con ello puedo comprender que alcanzar una meta es gracias al apoyo y cariño de los miembros de la familia*



## AGRADECIMIENTO

- *Mi mas cordial agradecimiento reconocimiento y agradecimiento a todos y cada uno de los ingenieros de la facultad de ING.ESTADISTICA E INFORMATICA por brindarme su gama de experiencia*
- *A la docente y asesora Mg. Emma Azañero por su paciencia, enseñanza y experiencia por su acertado asesoramiento en el desarrollo del presente trabajo . gracias por el apoyo incondicional.*
- *Finalmente mi más sincero agradecimiento a todas las personas directa e indirectamente estuvieron apoyándome moralmente cuando más lo necesitaba amis compañeros de mi querida facultad por su amistad y apoyo.*



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
1.2.1. Problema General .....	17
1.2.2. Problemas Específicos .....	17
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Hipótesis General.....	17
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.5.1. Objetivo General.....	18
1.5.2. Objetivo Especifico.....	18
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>



2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales: .....	23
2.1.3. Antecedentes Locales: .....	24
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
2.2.1. Población .....	27
2.2.2. Muestra .....	28
2.2.3. Alfa de Cronbach .....	29
2.2.4. Definición de la escala Likert SCALA .....	29
2.2.5. Percentil q (pq) .....	30
2.2.6. Chi Cuadrado .....	30
2.2.7. Para Clima Organizacional .....	31
2.2.8. Dimensiones Del Clima Organizacional .....	32
2.2.9. Operacionalización De Variables .....	35
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....</b>	<b>36</b>
3.2.1. Variables .....	36
3.2.1.1. Independiente: Clima Organizacional.....	36
3.2.1.2. Dependiente: Satisfacción Laboral .....	38
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>40</b>
3.3.1. Población .....	40
3.3.2. Muestra .....	40
<b>3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....</b>	<b>43</b>



3.4.1. Técnicas.....	43
3.4.2. Instrumentos.....	43
3.4.3. Validez.....	44
3.4.4. Confiabilidad .....	44
<b>3.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>45</b>
<b>3.6. ASPECTOS ÉTICOS .....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. DEFINICIÓN DE REQUISITOS.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2. ANÁLISIS.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS.....</b>	<b>47</b>
<b>4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS:.....</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

**ÁREA :** Estadística

**TEMA:** Investigación Descriptiva Experimental

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 04 de octubre de 2019



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Tamaños de muestra asignados en cada grupo profesional. ....	35
<b>Tabla 2.</b> Tamaños de muestra asignados en cada grupo profesional. ....	42
<b>Tabla 3.</b> Fiabilidad Resumen del procesamiento de los casos Clima Organizacional	44
<b>Tabla 4.</b> Estadísticos de fiabilidad Clima Organizacional .....	44
<b>Tabla 5.</b> Resumen del procesamiento de los casos Satisfacción Laboral .....	45
<b>Tabla 6.</b> Estadísticos de fiabilidad Satisfacción Laboral .....	45
<b>Tabla 7.</b> Dimensión Estructura agrupada de la variable clima organizacional .....	48
<b>Tabla 8.</b> Dimensión responsabilidad agrupada de la variable clima organizacional .	49
<b>Tabla 9.</b> Dimensión recompensa agrupada de la variable clima organizacional .....	50
<b>Tabla 10.</b> Dimensión riesgo agrupada de la variable clima organizacional.....	50
<b>Tabla 11.</b> Dimensión calor agrupada de la variable clima organizacional .....	51
<b>Tabla 12.</b> Dimensión apoyo agrupada de la variable clima organizacional.....	52
<b>Tabla 13.</b> Dimensión estándares de desempeño agrupada de la variable clima organizacional .....	53
<b>Tabla 14.</b> Variable clima organizacional agrupado .....	54
<b>Tabla 15.</b> Dimensión condiciones físicas y/o materiales agrupada de la variable satisfacción laboral.....	55
<b>Tabla 16.</b> Dimensión beneficios laborales y remuneraciones agrupada de la variable satisfacción laboral.....	56
<b>Tabla 17.</b> Dimensión políticas administrativas agrupadas de la variable satisfacción laboral .....	57
<b>Tabla 18.</b> Dimensión relaciones sociales agrupadas de la variable satisfacción laboral .....	58



<b>Tabla 19.</b> Dimensión desarrollo personal agrupada de la variable satisfacción laboral .....	59
<b>Tabla 20.</b> Dimensión de tareas agrupada de la variable satisfacción laboral.....	60
<b>Tabla 21.</b> Dimensión relaciones con la autoridad agrupada de la variable satisfacción laboral .....	61
<b>Tabla 22.</b> Variable satisfacción laboral agrupada .....	62
<b>Tabla 23.</b> Variable satisfacción laboral agrupada según variable clima organizacional agrupada.....	63
<b>Tabla 24.</b> Estadísticos de prueba para verificar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y niveles de clima organizacional .....	64





## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Gráfico de barras de la dimensión Estructura agrupada de la variable clima organizacional. ....	48
<b>Figura 2.</b> Gráfico de barras de la dimensión responsabilidad agrupada de la variable clima organizacional. ....	49
<b>Figura 3.</b> Gráfico de barras de dimensión recompensa agrupada de la variable clima organizacional. ....	50
<b>Figura 4.</b> Gráfico de barras de la dimensión riesgo agrupada de la variable clima organizacional. ....	51
<b>Figura 5.</b> Gráfico de barras de la dimensión calor agrupada de la variable clima organizacional. ....	52
<b>Figura 6.</b> Gráfico de barras de la dimensión apoyo agrupada de la variable clima organizacional. ....	53
<b>Figura 7.</b> Gráfico de barras de la dimensión estándares agrupada de desempeño de la variable clima organizacional.....	54
<b>Figura 8.</b> Gráfico de barras de la variable clima organizacional agrupado. ....	55
<b>Figura 9.</b> Gráfico de barras de la dimensión condiciones físicas y/o materiales agrupada de la variable satisfacción laboral.....	56
<b>Figura 10.</b> Gráfico de barras de la dimensión beneficios laborales y remuneraciones agrupadas de la variable satisfacción laboral. ....	57
<b>Figura 11.</b> Gráfico de barras de la dimensión políticas administrativas agrupadas de la variable satisfacción laboral. ....	58
<b>Figura 12.</b> Gráfico de barras de la dimensión relaciones sociales agrupadas de la variable satisfacción laboral. ....	59



<b>Figura 13.</b> Gráfico de barras de la dimensión desarrollo personal agrupado de la variable satisfacción laboral. ....	60
<b>Figura 14.</b> Gráfico de barras de la dimensión desempeño de tareas agrupadas de la variable satisfacción laboral. ....	61
<b>Figura 15.</b> Gráfico de barras de la dimensión relación con la autoridad agrupada de la variable satisfacción laboral. ....	62
<b>Figura 16.</b> Gráfico de barras de la variable satisfacción laboral agrupada. ....	63
<b>Figura 17.</b> Gráfico de barras de la satisfacción laboral agrupada según el clima organizacional laboral agrupado. ....	64



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**MINSA** : Ministerio de Salud

**CAP** : Cuadro de Asignación de Personal

**THRMNBP**: Trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno

**MNB** : Manuel Nuñez Butron

**CO** : Clima Organizacional

**SL** : Satisfacción Laboral



## RESUMEN

Uno de los temas que se presentan en la actualidad es la atención que se brinda a las personas que utilizan los servicios que presta el Hospital Manuel Nuñez Butrón de Puno. Debido a esto, el propósito de este trabajo es determinar si existe o no una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, a fin de conocer la realidad del ambiente de trabajo para proponer algunas pautas de cambio dentro de la institución. En el marco de la metodología se ha efectuado el enfoque cuantitativo, el procedimiento deductivo, así mismo será de tipo descriptivo y el diseño no experimental; el estudio es básico, empleó el método científico, y su diseño fue descriptivo-correlacional; el tamaño de la muestra fue de 222 de un total de 526 colaboradores del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno- 2017. Para la recolección de datos se utilizaron encuestas; el primer cuestionario elaborado se utilizó con el propósito de analizar el clima organizacional percibido en el colaborador del HRMNB y el segundo cuestionario se utilizó con el propósito de identificar el grado de satisfacción experimentado por el personal de dicho establecimiento en particular. Con un alfa de Cronbach de 0,949 y 0,967 para la satisfacción y el clima organizacional respectivamente, lo que nos muestra que es un instrumento confiable, así como la prueba estadística Chi-cuadrado que se utilizó, y se llegó a la siguiente conclusión que existe una relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral verificada por la mencionada prueba a través de simulaciones de Monte Carlo ( $p = 0,0004998$ ), se detalló que se manifiesta una asociación entre las variables.

**Palabras Clave:** Analizar, Correlación, clima organizacional, fiabilidad, satisfacción laboral.



## ABSTRACT

One of the current issues is the care provided to the people who use the services provided by the Manuel Nuñez Butrón Hospital in Puno. Due to this, the purpose of this work is to determine whether or not there is a relationship between organizational climate and job satisfaction, in order to know the reality of the work environment to propose some guidelines for change within the institution. Within the framework of the research methodology, the quantitative approach, deductive process, descriptive type research and non-experimental research design have been applied; the research, which belongs to basic research, used the scientific and descriptive method, and its design was descriptive-correlational; the sample size was 222 out of a total of 526 workers of the Manuel Nuñez Butrón Regional Hospital Manuel Nuñez Butrón Puno- 2017. Surveys were used for data collection; the first questionnaire developed was used with the purpose of analyzing the organizational climate perceived in the staff of the Regional Hospital Manuel Nuñez Butrón Puno - 2017 and the second questionnaire was used with the purpose of identifying the level of job satisfaction experienced by the staff of that particular establishment. With a Cronbach's alpha of 0.949 and 0.967 for job satisfaction and organizational climate respectively, which shows us that it is a reliable instrument, as well as the Chi-square statistical test that was used, and the following conclusion was reached that there is a relationship between the variables organizational climate and job satisfaction verified by the aforementioned test through Monte Carlo simulations ( $p = 0.0004998$ ), it was found that there is a relationship between the variables organizational climate and job satisfaction.

**Keywords:** Analyze, Correlation, organizational climate, reliability, job satisfaction.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En este momento, se ha observado que la personalidad, la actitud, la percepción y la motivación, junto con otros factores, son los que determinan las pautas de comportamiento de los trabajadores de las instituciones públicas, tanto a nivel nacional como internacional. Estos patrones, a su vez, repercuten en el clima de las organizaciones en las que se encuentran. A la luz de estas presunciones, el estudio se llevó a cabo con el propósito de obtener una comprensión más profunda del funcionamiento de una organización.

En el mundo actual, uno de los aspectos más importantes que intervienen en estos cambios es el clima organizacional de cada institución; por ello, era sumamente importante y urgente realizar una investigación sobre las razones y los factores que contribuyen a la intensificación de este problema. Esto se hizo con el fin de proponer nuevos enfoques sobre el tema, mejorar la forma en que los miembros de la institución desempeñan sus funciones y, en última instancia, guiarlos hacia una mejora en sus perspectivas de trabajo en el Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón (HRMNB). Cuando examinamos esta situación, nos damos cuenta de que está directamente relacionada con el clima organizacional de los responsables de cada órgano de la sede administrativa y asistencial, así como con sus habilidades, conocimientos y competencias que se requieren para liderar con éxito una entidad en el complicado y cambiante entorno actual.

El Ministerio de Salud (MINSa) de Perú ha establecido una normativa técnica que detalla las fases para diagnóstico del clima de la entidad de salud. Esto se debe a que el Ministerio de Salud (MINSa) reconoce que el clima organizacional de un



establecimiento de salud es un elemento relevante para establecer la calidad de la atención que brinda el proveedor de servicios de salud. En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones. (Por otro lado, la satisfacción es un conjunto de emociones negativas como positivas que las personas tienen hacia su empleo. Debido a que la insatisfacción genera rotación de personal, ausentismo, escasa productividad, un entorno de trabajo no favorable y agresividad en la persona insatisfecha, uno de los indicadores que determina la calidad de asistencia y administrativa es el grado de satisfacción de los expertos de salud con su trabajo.

El siguiente esquema es el marco de esta investigación:

En el capítulo I se detalla la estrategia de estudio, la definición y formulación del correspondiente problema, la pertinente justificación, los propósitos y la oportuna hipótesis.

El establecimiento del marco teórico es el propósito del capítulo II. Este marco incluye el contexto histórico del estudio, el fundamento teórico, la definición de la terminología fundamental y la operacionalización de las pertinentes variables.

La población, el diseño de la muestra, las técnicas de recogida de información, así como el tratamiento, procesamiento y estudio se incluyen en el capítulo III, que corresponde a la sección de materiales y métodos.

En el cuarto capítulo se discuten los resultados conseguidos con el uso de las herramientas de investigación, y el capítulo se cierra con las conclusiones, ideas y las correspondientes recomendaciones.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los estilos de liderazgo de los directivos son el factor más importante, seguido del uso ineficaz de la comunicación, la rotación de personal y el choque entre los valores de la institución y los valores individuales de los trabajadores; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en el trabajo. En el contexto local, un análisis previo demostró que el colaborador que trabaja en el Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón de Puno se ve afectado por diversos elementos que tienen influencia en su satisfacción laboral. Las clases de liderazgo de la alta gerencia son el factor más importante.

Esto podría indicar que esta situación podría llevar a la insatisfacción de las personas que reciben la atención de la entidad, produciendo quejas, además de la falta de control del personal de administración y asistencial que trabajan en el HRMNB - Puno. La situación del clima organizacional existente estaría perturbando la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del HRMNB - Puno, lo que indicaría que esta situación podría derivar en la insatisfacción del público que percibe. Debido a esto, la dirección actual tiene que ser consciente de las necesidades que están experimentando los empleados y plantear las estrategias adecuadas para combatir esta incertidumbre laboral.

Las inapropiadas normativas de administración que afectan al clima de la entidad, es urgente ubicar alternativas de solución a esta problemática, ya que producen condicionamiento de los grados de motivación y desempeño de los profesionales, sabiendo que simbolizará la promoción de la participación y empoderamiento de los colaboradores de la entidad, determinando actividades de optimización, para minimizar los inconvenientes, lo que creará un entorno apropiado, realzando el desempeño laboral, y





obteniendo así un buen nivel de satisfacción laboral. Es importante encontrar una solución a esta problemática, porque condiciona los grados de rendimiento como de motivación. Este evento incentivó a estudiar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón – Puno 2017.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

A fin de plantear la hipótesis de la investigación se formula el siguiente enunciado del problema: **¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón – Puno 2017?**

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo es el clima organizacional del personal del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón – Puno 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón – Puno 2017?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis General**

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno – 2017.



## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

En esta época marcada por una importante y continua agitación, tenemos que estar preparados para afrontar los retos que cada día son más difíciles. Si damos importancia al bienestar mental y físico de los trabajadores y nos esforzamos por el crecimiento tanto individual como de la organización, podríamos decir que ésta es la principal preocupación de las empresas que están en el punto de mira.

La gestión de los recursos humanos en el sector sanitario es un reto, ya que se trata de una organización compleja con muchos grupos ocupacionales diversos, como profesionales, técnicos, auxiliares cualificados y no cualificados, trabajadores administrativos, etc. Hay muy pocos tipos de instituciones que puedan compararse con un hospital en cuanto a la diversidad de su personal, puestos de trabajo, exigencias y riesgos. Del mismo modo, no hay muchas organizaciones que dispongan de un trabajo constante y exigente las 24 horas del día, todos los días del año; algunas de las actividades, como la respuesta a situaciones imprevistas, suelen suponer un mayor peligro laboral.

## **1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

¿Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón – Puno 2017?

### **1.5.2. Objetivo Especifico**

- Determinar cómo es el clima organizacional del personal del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno – 2017



- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Manuel

Nuñez Butrón Puno – 2017



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Apuy Arias, 2013) en su tesis, "Factores del Clima Organizacional que Influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería", el estudio se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital San Rafael de Alajuela entre junio a noviembre de 2008. Investigación realizada en San José, Costa Rica, en cumplimiento de los requisitos de la Maestría en Ciencias en Administración de Servicios de Salud Sostenibles. Con el fin de recabar información para esta investigación, tanto el personal de enfermería como el servicio fueron sometidos a entrevistas estructuradas y también se realizó una observación directa. Se descubrió que el 62 por ciento de los participantes está formado por mujeres, que el 43 por ciento de ellas involucra a la clasificación de auxiliares de enfermería, y que el 53,3 por ciento de ellas tiene una licenciatura o una maestría. Así mismo, el 52 por ciento posee menos de cinco años de experiencia trabajando para la entidad, y el 67 por ciento posee menos de 5 años de experiencia trabajando para el servicio. Una circunstancia que provoca el descontento laboral debido a la escasez de recursos humanos, junto con el exceso de labores, la salida constante y la no estabilidad de su economía, así como el estrés, es el hecho de que el 49% de la plantilla esté formada por trabajadores temporales. No hay indicios de que el estado civil de una persona influya en su nivel de satisfacción en el empleo. El 44% de la plantilla es soltera y el 36% está casada. Hay muy pocas diferencias sustanciales entre hombres y mujeres en cuanto a la ejecución de sus trabajos, y hay pocos indicios de que el género influya en el grado de satisfacción de las personas en su trabajo. El grueso de los empleados, que representa el



84% del total, está formado por jóvenes de entre 25 y 44 años. Según varios estudios, existe una correlación favorable entre envejecer y sentirse más satisfecho en el trabajo, y este sentimiento sólo se hace más fuerte entre los expertos.

(Uría Calderón, 2015) en su tesis: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. Trabajo presentado en la Universidad Técnica de Ambato. Como propósito general es si el clima desfavorable afecta el desempeño de los colaboradores de la entidad, en la investigación y la correspondiente interpretación de los resultados, se estudiaron los elementos que afecta el clima de la organización, desde el enfoque de vista de los colaboradores, y como la alta dirección evalúa el desempeño de los mismos, con el fin de demostrar la asociación entre las variables. Se obtuvieron varias conclusiones y sugerencias, entre las que destacan las correspondientes: En la entidad, se ha detectado que se manifiesta un descontento por parte de los empleados con el clima organizacional general que existe en la empresa. Se recomienda implementar un programa para mejorar el clima organizacional. Este programa debe contener actividades dirigidas a mejorar todos los aspectos que componen el clima de la empresa, como el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la comunicación. Esto permitirá a la empresa conseguir óptimos resultados en cuanto al desempeño de sus colaboradores, dado que un buen entorno de trabajo conduce a un mejor trabajo. Esto es así porque ofrece una gran variedad de oportunidades para estimular a los recursos humanos de la empresa, lo que, a su vez, ayuda a cultivar un ambiente organizacional constructivo que conduzca a altos niveles de productividad.

Sánchez,K. (2010), en su tesis, expuso lo siguiente: "el clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de las microrredes Cuñumbuque y tabalosos - 2010". Trabajo presentado en la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto con la intención de optar por el grado maestría. Este estudio tiene



como propósito general es identificar la conexión entre las variables en estudio. Se utilizaron las metodologías cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, y el tamaño de la muestra para el estudio fue de sesenta y cuatro empleados. Se utilizó una encuesta en forma de cuestionario como herramienta de recogida de datos para el estudio. Según los resultados, 39 profesionales de la salud, que simbolizan el 61% de la muestra de las microrredes de salud, evaluaron un grado medio de ambiente organizacional. Además, el 39% de la muestra, es decir, 25 profesionales de la salud, reportaron un alto grado de satisfacción con el ambiente organizacional. No hubo ni un solo profesional sanitario que tuviera una impresión negativa del ambiente organizativo. Por lo tanto, existe un ambiente favorable dentro de las organizaciones, según la perspectiva del personal que trabaja en ambas microrredes sanitarias, lo que se constató. Sin embargo, en la perspectiva de los colaboradores de la salud, no existe contraste en el grado de clima de la entidad que se vincula con las microrredes de salud. La prueba de Chi-cuadrado sugiere que existe una diferencia significativa, ya que la probabilidad de 0,5 es superior que 0,05. Los resultados detallan que se manifiesta una diferencia significativa ( $P = 0,0277 > 0,05$ ) entre las variables; en otras palabras, a mayor grado de clima organizacional, mayor grado de satisfacción ( $P=0,02$ ). A pesar de que la valoración del clima de la entidad se sitúa en un grado medio y de que el grado medio predomina en los grados de satisfacción, los resultados detallan que manifiesta una diferencia significativa entre variables. Debido a la tesis, estamos en condiciones de conocer y demostrar que se manifiesta una asociación entre las variables que experimentan los profesionales de la salud en las microrredes en estudio. Esto ha sido posible gracias a la realización de la tesis.



### 2.1.2. Antecedentes Nacionales:

(Perez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015) en su Trabajo: Ambiente organizacional y satisfacción laboral en los empleados del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013 en la Universidad Nacional de la Amazonía para seleccionar para el grado de maestría, este estudio posee como propósito general investigar la correlación entre las variables de los empleados que trabajan en la entidad. Los instrumentos de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptados al entorno peruano por Alarcón (2010), fueron aplicados a 107 colaboradores de la entidad. Cada trabajador contestó los cuestionarios de manera individual y en un solo momento, y sus respuestas fueron estrictamente confidenciales. Un apropiado clima de la entidad es un elemento relevante en la entidad dado a que tienen influencia en la satisfacción de los colaboradores. Esto nos lleva a concluir que se manifiesta una relación causa-efecto positiva entre variables.

(Calcina Cáceres, 2015) en su tesis, aborda la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras que trabajan en unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2012. Este estudio se efectuó en la UNMSM como parte del trabajo de postgrado requerido para conseguir el nivel de maestría. El propósito primario, fue evaluar la cultura organizacional de las enfermeras de las unidades críticas, así como su nivel de satisfacción laboral. Tanto los Materiales como los Métodos. Esta investigación se realizó con un enfoque descriptivo transversal, y fue de nivel aplicado, de tipo cuantitativo. La población estuvo compuesta por un total de 35 enfermeras. La encuesta fue el método que se utilizó, y la escala de clima organizacional desarrollada por Litwin y Stringer así como la escala de satisfacción laboral desarrollada por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) fueron los instrumentos que se utilizaron, todos ellos aplicados con previa autorización informada. Resultados. El Clima Organizacional tuvo



una puntuación de 71,4 por ciento (25), que se consideró regular, y una puntuación de 28,6 por ciento (10), que se consideró muy excelente. En cuanto a la dimensión de responsabilidad, un total de sesenta por ciento (21), la dimensión de recompensa de ochenta y tres por ciento (29), la dimensión de apoyo de ochenta y tres por ciento (29), la dimensión de normas de rendimiento de cincuenta y uno por ciento (18), y la dimensión de conflicto de ochenta y tres por ciento (29) informaron que era consistente. A continuación, el cincuenta y siete por ciento (20) informó que la estructura era muy buena, el cincuenta y siete por ciento (20) informó que la dimensión de riesgo, el treinta y siete por ciento (13) informó Según los resultados del instrumento sobre la satisfacción laboral, el 85,7 por ciento (30) informó de niveles medios, el 8,6 por ciento (3) de niveles altos y el 5,7 por ciento (2) de niveles bajos. En cuanto al factor condiciones físicas y materiales, el 68,6 por ciento (24), beneficios laborales, el 57 por ciento (20), políticas administrativas, el 91,4 por ciento (32), relaciones sociales, el 68,6 por ciento (24), desarrollo personal, el 77,1 por ciento (27), desempeño de tareas, y el 62,9 por ciento (22), el mayor porcentaje y la mayoría expresan estar medianamente satisfechos. Conclusiones. Según las enfermeras que trabajan en las Unidades Críticas, el entorno organizativo suele ser consistente en cuanto a recompensa, apoyo y conflicto, y una proporción considerable de ellas indica que es muy excelente en cuanto a la dimensión de riesgo y estructura. Respecto a la satisfacción de la empresa, la mayor proporción y la mayoría de las enfermeras registradas dijeron que era media en cuanto a las circunstancias materiales como físicas, las ventajas sociales, las conexiones, el crecimiento individual y la ejecución de las actividades.

### **2.1.3. Antecedentes Locales:**

(Mamani Duran, 2016) En su estudio "La cultura organizacional y su impacto en la satisfacción laboral en la Oficina de Aseguramiento de Essalud Puno periodo 2009",





encontró que prevalece una: "cultura media-fuerte con predisposición a la cultura fuerte". Esto se debe a que, según el criterio de Robbins y De Cenzo (2009), existen diez rasgos que conforman la cultura organizacional, y seis de estas características se relacionan con una cultura moderadamente fuerte con predisposición a la cultura fuerte. Se ha determinado que el punto de vista de "satisfacción media" predomina en el 45% de las instancias; sin embargo, se presenta una fuerte predisposición de "satisfacción elevada" en el 41% de los colaboradores que laboran en la entidad. Esto se descubrió con respecto a la satisfacción. La conclusión que se puede extraer es que el grado de satisfacción laboral es medio con tendencia a la satisfacción elevada." Los lineamientos de fortalecimiento que han sido propuestos por la administración ayudarán a optimizar la satisfacción al mejorar la cultura de la empresa de los empleados que laboran en la entidad. Esta mejora se producirá como consecuencia del mayor compromiso de los empleados con su trabajo. La dirección central, junto con el jefe de la región de seguros, debe ser quien inicie este cambio de la cultura organizativa.

(Supo Mayhua, 2018) en su tesis, aborda la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el Gobierno Regional de Puno en el año 2012. trabajo de estudio realizado por la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, donde el objetivo fue establecer en qué medida existe una correlación entre las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral y sus niveles de productividad en el trabajo en el Gobierno Regional de Puno. Entre empleados nombrados y contratados, hay un total de 214 personas en este grupo demográfico. Dado que el cuestionario fue enviado a todos y cada uno de los trabajadores, la muestra para esta investigación representa un censo. Se puso a prueba la metodología conocida como "encuesta censal", que se utilizó para examinar los tres supuestos que se crearon. La escala de Likert, que también se conoce como la técnica de las evaluaciones sumarias, sirvió de base para el instrumento de



evaluación que se utilizó en cada uno de los encuestados. Conclusiones: Las variables tienen una relación directa, que permitirá optimizar la calidad de las labores, mejorar la comunicación con sus compañeros y producir un entorno productivo y agradable: La estructura organizacional se encuentra viciada como efecto de la mecanización de los procedimientos, las relaciones humanas se encuentran limitadas como consecuencia de las diferencias políticas existentes, que a su vez generan conflictos laborales, no permiten el logro de los objetivos de la misma, al no generar un mayor nivel de participación e identificación por parte de los trabajadores con la institución, y no permiten el logro de los objetivos de la misma. La falta de predisposición al trabajo, la imposibilidad de obtener resultados inmediatos, la inexperiencia en el puesto y la escasa formación de los trabajadores son los factores que intervienen en el bajo rendimiento laboral. Estos factores afectan significativamente a la consecución de resultados en la institución, y por último, los recursos materiales son una gran contribución para desarrollar un trabajo de calidad.

(Ponce Quispe, 2019) llega a los siguientes hallazgos en su tesis sobre el tema "El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Regional de la Oficina Regional del Altiplano Puno del Instituto Nacional Penitenciario Periodo 2010." El análisis de la dimensión autonomía nos permite observar la influencia positivamente en la satisfacción de los colaboradores porque representa el 90% del total. Esto se debe a que los trabajadores que sienten un alto grado de independencia en el desempeño de su trabajo tienen más probabilidades de estar satisfechos con su empleo. Por otra parte, el riesgo que sienten en sus puestos no les causa satisfacción porque entraron en la institución conscientes de lo que ello implica. El mayor problema es que algunos trabajadores sienten que los riesgos no son iguales entre los miembros de la organización. El problema también es similar en cuanto a la supervisión porque sienten que sólo algunos trabajadores son supervisados constantemente mientras



que otros no lo son. Debido a este 10% de efecto negativo sobre la felicidad de los trabajadores, es vital adoptar medidas preventivas en relación con la autonomía de los trabajadores y evitar que esta pequeña proporción aumente. Por lo tanto, se puede concluir que hay elementos que poseen influencia negativamente en la satisfacción. De estos elementos, se considera que la dimensión de las recompensas es la que presenta un mayor grado de insatisfacción y, por tanto, influye negativamente. Esto es algo que debería tenerse en cuenta para tomar medidas preventivas y correctivas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Población**

Según (Lepkowski, 2008b), una población se define como el conjunto de todas las instancias que cumplen los requisitos señalados en un conjunto de directrices. Sin embargo, según Sampieri (2015), un problema que existe en ciertas investigaciones es que los investigadores no caracterizan adecuadamente los rasgos de la población o creen que la muestra la refleja automáticamente. Es frecuente que ciertos análisis que se fundamenta exclusivamente en muestras de educandos de universidad hagan generalizaciones irresponsables sobre jóvenes que pueden poseer otras características sociales. Esto se debe a que es más fácil utilizar el instrumento de medición en ellos, ya que están fácilmente disponibles. Por lo tanto, es aconsejable establecer las características de la población de forma clara y concisa para delimitar los parámetros de la muestra. Es importante situar con precisión las poblaciones en función de las cualidades de su contenido, así como del lugar y la época en que existieron. Supongamos, por ejemplo, que tomamos la decisión de realizar una investigación sobre los directivos de las empresas manufactureras de México. La investigación se basaría en una serie de circunspecciones teóricas que detallan el comportamiento gerencial de las personas y la asociación de este comportamiento con otros aspectos de la organización.



### 2.2.2. Muestra

La muestra puede considerarse como una selección del conjunto de la población. Supongamos que el vocablo "población" hace referencia a un subconjunto de recursos que se compone de los que forman parte del conjunto definido por sus características. La figura 2 ilustra bien este punto. Leemos y oímos hablar con bastante frecuencia de muestras representativas, muestras aleatorias y muestreos al azar, como si esas simples frases pudieran aportar mayor gravedad a los resultados. Recogemos o elegimos una muestra porque, de hecho, rara vez es factible evaluar a toda la población. Por supuesto, el objetivo es que este subconjunto sea una imagen exacta de la población en su conjunto, pero en la práctica, esto no siempre es posible. El empleo de los vocablos aleatorio y azar sólo indica una clase de proceso mecánico asociado con la posibilidad y con la elección de recursos o unidades; sin embargo, no detalla la clase de muestra ni el proceso de muestreo que se está utilizando. Se exige que todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) sean representativas.

#### **Muestreo aleatorio simple**

No es porque esta técnica de muestreo sea uno de los métodos de muestreo más utilizados que sirve como punto de partida para una explicación de los métodos de muestreo probabilístico; más bien, este método de muestreo sirve como punto de partida, ya que es la base de métodos de muestreo más complicados. Se puede hablar de una muestra aleatoria simple con reemplazo o de una muestra aleatoria simple sin reemplazo, dependiendo de si el muestreo se realiza con reemplazo o sin él. En términos formales, a continuación, se define este diseño o enfoque de muestreo fundamental: Un método de muestreo se denomina muestreo aleatorio simple cuando se utiliza para elegir una muestra de tamaño  $n$  de una población de tamaño  $N$  de forma que cada muestra potencial de



tamaño  $n$  tiene igual probabilidad de ser elegida. La muestra conseguida de esta manera es denominada como muestreo aleatorio simple por la Unidad de Investigación Científica dirigida por el Dr. Iván Espinoza Salvadó.

### **2.2.3. Alfa de Cronbach**

La estimación de la fiabilidad de un instrumento de medición es posible mediante el uso del enfoque de consistencia interna, que se basa en el alfa de Cronbach. Este método utiliza un grupo de ítems que se prevé que midan la dimensión teórica. El nivel en que un instrumento realiza la medición lo que se presume que debe medir es lo que se entiende por el término "validez" al referirse a los instrumentos. El alfa de Cronbach es una estadística que puede utilizarse para determinar el grado de fiabilidad del instrumento en términos de su propia consistencia interna. El supuesto que subyace al uso del alfa de Cronbach como método para medir la fiabilidad es que los ítems (que poseen puntuaciones en una escala tipo Likert) reflejan el mismo concepto y que existe una fuerte correlación entre ellos (Welch y Comer, 1988). Cuando el valor alfa se acerca a 1, indica que los ítems estudiados tienen un mayor nivel de consistencia interna. Para garantizar una medición precisa del constructo dentro de la muestra específica del estudio, es esencial que la fiabilidad de la escala se establezca utilizando datos recogidos de todas las muestras. Las correspondientes sugerencias para valorar los coeficientes alfa de Cronbach son ofrecidas por George y Mallery (2003, pág. 231) como punto de referencia general para realizar dicha determinación:

### **2.2.4. Definición de la escala Likert SCALA**

Las preguntas estructuradas según la escala de Likert proporcionan a los encuestados una variedad de posibilidades de respuesta entre las que elegir. Los encuestadores utilizan las preguntas de la escala de Likert porque suscitan ideas,



percepciones y enfoques correctos en los encuestados. Esta pregunta se ha desarrollado a lo largo de los años hasta convertirse en la favorita de los encuestadores.

Esta cuestión puede dividirse en dos categorías principales: unipolar y bipolar. Con este tipo de preguntas de escala Likert, se pueden obtener respuestas más precisas para las preguntas que se plantean a los encuestados. Las preguntas de la escala unipolar se fundamentan en la presencia o escases de una sola entidad.

En cuanto a las opciones de respuesta, la escala bipolar se basa en la existencia de dos entidades diametralmente opuestas entre sí y una entidad intermedia. Es decir, mientras que la pregunta de la escala Likert unipolar sólo tiene un "polo", las alternativas de respuesta bipolares tienen dos "polos".

Los ejemplos de niveles de satisfacción medidos con escalas Likert son los siguientes:

Cuando se trata de medir el grado de satisfacción de la clientela, este escenario concreto ejemplifica el uso más eficaz de la escala de Likert. En la mayoría de las circunstancias de este tipo, se utiliza una escala unipolar, como la que se muestra en la ilustración adjunta:

### **2.2.5. Percentil q (pq)**

El llamado "percentil" es una métrica posicional muy útil que puede utilizarse para definir una población. Intuitivamente, podemos afirmar que es un número tal que supera una determinada proporción de los miembros totales de la población. Esta es una definición razonable.

### **2.2.6. Chi Cuadrado**

Primero utilizaremos el estadístico chi-cuadrado para efectuar la asociación entre las variables, posteriormente lo utilizaremos para valorar el grado en que se distribuyen



las frecuencias obtenidas con una muestra de información se ajusta a una distribución teórica.

Esta prueba, a grandes rasgos, compara las frecuencias realmente observadas con las frecuencias que deberían observarse según la hipótesis nula. Utilizaremos ejemplos para explicar nuestros puntos, al igual que hicimos con las pruebas que se proporcionaron anteriormente.

Según la investigación de George y Mallery (2003, página 184), el estadístico chi-cuadrado, a veces conocido simplemente como chi-cuadrado, se utiliza en la comprobación de hipótesis sobre distribuciones de frecuencia. La distribución de probabilidad correspondiente tiene el mismo nombre. Esta prueba, a grandes rasgos, compara las frecuencias realmente observadas con las frecuencias que deberían observarse según la hipótesis nula. Este artículo ofrece una descripción de cómo puede utilizarse el estadístico chi-cuadrado para evaluar la asociación entre las variables, empleando un escenario hipotético y datos simulados. A continuación, se explica cómo puede utilizarse para evaluar la exactitud de una distribución teórica cuando dicha distribución pretende ajustarse a la distribución real de la información proveniente de una muestra concreta. Evaluar lo bien que se ajusta algo es lo que se entiende por "bondad de ajuste". Comprobar para evaluar lo bien que se ajustan las informaciones reales a una distribución teórica o predicha es lo que se quiere decir con la frase "probar la bondad del ajuste". Para ello, se ha utilizado un segundo escenario hipotético y datos simulados.

### **2.2.7. Para Clima Organizacional**

Actualmente, la idea del clima organizacional es un término que estimula el interés de diversos expertos y campos de estudio. Reconocen la importancia de su investigación por la propia razón de ser de los contextos organizativos, que es que en este tipo de investigación predominan las relaciones sujeto-sujeto y sujeto-organización.



La calidad del entorno tal y como lo ven o experimentan los miembros de una organización se denomina clima organizacional. Este clima posee un efecto relevante en el comportamiento de los integrantes de la entidad. El término "clima organizacional" hace referencia a un término paraguas que abarca una amplia variedad de condiciones ambientales que tienen un efecto sobre los niveles de motivación de las personas. Hace referencia a las particularidades del entorno de la entidad que son motivadoras. Más concretamente, se refiere a los elementos de la entidad que desencadenan variadas clases de estimulación los integrantes de la misma. Por lo tanto, existe un ambiente positivo dentro de una organización cuando ésta es capaz de satisfacer las necesidades personales de sus miembros y de elevar su moral. En cambio, es desfavorable cuando genera insatisfacción por no satisfacer ciertas demandas, ya que esto indica que no satisface dichas necesidades. Chiavenato (2002, p. 119). clima institucional como efectos subjetivos que se perciben del sistema formal, el estilo informal de la gerencia y demás elementos del ambiente relevantes referido a las acciones, creencias, valores y estimulaciones de los individuos que laboran en una entidad determinada. Litwin y Stringer (1968).

Cuando un individuo percibe determinados aspectos del entorno organizativo, dichos aspectos influyen en su comportamiento y actitudes, que se reflejan en sus niveles de motivación. Estos aspectos describen tanto los aspectos formales como los informales de la organización. En consecuencia, el examen de la misma ha de orientarse hacia el grado de conocimiento de las circunstancias, creencias y actitudes de la persona respecto a los hechos, personas y acontecimientos que definen la organización (Méndez 2006, p. 35).

### **2.2.8. Dimensiones Del Clima Organizacional**

Sandoval (2004, página 86) cita a Brunet, quien dice que para analizar el clima de una organización es vital asegurarse de que el instrumento de medición tenga al menos cuatro aspectos, que son los siguientes





Autonomía individual. Es así que encontramos el compromiso, la autonomía individual de los miembros y la inflexibilidad institucionalizada de la entidad. La capacidad del individuo para actuar como su propio jefe y mantener al menos cierto grado de poderío en la correspondiente toma de decisiones para sí mismo es el punto principal de esta dimensión.

El nivel de estructura que le impone el trabajo. Esta métrica determina el nivel en que los supervisores definen a las personas y los procesos de trabajo y transmiten esos detalles a los trabajadores.

Forma(s) de recompensa Esto se debe a consideraciones monetarias, así como a las oportunidades de ascenso. Se pide respeto, gratitud y apoyo continuo. Cuando se utilizan en este contexto, estas palabras aluden a la motivación y al sustento que un colaborador absorbe de su jefe.

Estudiar el clima organizacional desde el punto de vista de sus dimensiones, donde se reconocen características similares, nos lleva a notar la investigación que fue realizada por Silva (1992), quien es citado por Méndez (2006, página 38), donde se distinguen los siguientes aspectos:

La libertad individual es vista aquí dentro del contexto de la latitud de las personas en la determinación de la forma en que llevan a cabo sus responsabilidades laborales. Se trata de una referencia al deber, la independencia, la libertad y la iniciativa del individuo para llevar a cabo las tareas asociadas a su puesto. La colaboración en el procedimiento de toma de decisiones (también conocida como empowerment), además de una orientación hacia la conformidad con las reglas y normas.

Grado de estructuración y su influencia en el cargo: se refiere a la forma en que los directivos determinan los objetivos, las políticas y los procedimientos, así como al uso de



las estrategias de comunicación que se utilizan, que ayudan a los integrantes de la entidad a recepcionar datos sobre ellos.

La orientación a la recompensa se refiere a las conductas de los individuos que realizan con la intención de guiar su labor hacia la obtención de objetivos que les ayuden a lograr la pertinente satisfacción además de las recompensas y los correspondientes beneficios. Este tipo de orientación se denomina "orientación de recompensa".

Tener en cuenta la emoción y proporcionar ayuda: quienes ocupan funciones directivas y se encuentran en niveles jerárquicos superiores proporcionan apoyo a sus subordinados mientras éstos desempeñan sus responsabilidades laborales. Además, promueven actos que aumentan la pasión de los trabajadores mostrándoles cariño y aprecio.

Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo: en esta dimensión se destaca la importancia de la conformación de los grupos de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales que se proyectan en un entorno de asistencia amigable que permite circunstancias de trabajo para lograr las metas y ser reconocidos por los jefes, incluyendo elementos como la tolerancia, la administración de conflictos y el universalismo, etc. Además, esta dimensión hace notar la importancia de poseer entornos de trabajo que faciliten el cumplimiento de los objetivos.

## 2.2.9. Operacionalización De Variables

**Tabla 1.** Tamaños de muestra asignados en cada grupo profesional.

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Índice
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Estructura	Cumplimiento de las reglas y procedimientos.	1,2,3
		Definición de obligaciones, tareas y políticas.	4,5,6,7
		Nivel de toma de decisiones.	8,9,10
	Responsabilidad	Compromiso de los trabajadores.	11,12,13
		Estado de excelencia.	14
		Alto grado de lealtad y flexibilidad.	15,16,17
	Recompensa	Reconocimiento.	18,19,20,21,22,23
	Riesgo	Cálculo de toma de decisiones.	24,25
		Retos que se plantea la organización.	26,27,28
	Calor	Buenas relaciones en grupos de trabajo.	29,30,31,32,33
	Apoyo	Ayuda positiva entre los integrantes.	34,35,36,37,38
	Estándares de desempeño	Nivel de desempeño.	39,40
Variable Dependiente	Dimensiones	Ítems	
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Condiciones físicas y/o materiales.	1,13,21,28	
	Políticas administrativas.	8,15,17,23	
	Relaciones sociales.	3,9,16,24	
	Desarrollo personal.	4,10,18,25,29	
	Desempeño de tareas.	5,11,19,26,30	
	Relación con la autoridad.	6,12,20,27	

**Fuente:** Elaboración propia



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. DISEÑO DE ESTUDIO

Dado que permite determinar el grado de intensidad existente entre sus variables, el presente estudio puede clasificarse como descriptivo y correlacional. De carácter **descriptivo** debido a que el objetivo es explicar cómo se revela el problema de la investigación. En el informe se discute el estado actual del caso en referencia a las conclusiones del estudio. Por otra parte, también supone evaluar y cuantificar la información obtenida aparte de las variables de investigación que se examinan.

La finalidad de un estudio **correlacional** es la medición del grado de asociación que se presenta entre las correspondientes variables que se van a analizar, detallar si esas variables están relacionadas o no y, a continuación, analizar la asociación que se ha encontrado entre esas dos variables.

#### 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

##### 3.2.1. Variables

##### 3.2.1.1. Independiente: Clima Organizacional

###### a) Definición

Es el término que varios escritores han dado a la atmósfera creada por los sentimientos de los individuos que conforma una entidad y que está asociada con la motivación de los colaboradores de ese grupo u organización. Se refiere a los aspectos mentales además de los emocionales y corporales de una persona. En la presente investigación, se incluyeron un total de siete dimensiones en el desarrollo de la encuesta.



## b) Dimensiones

**D1. Estructura:** Es una expresión que se utiliza para describir la división, la agrupación y la coordinación de las actividades que tienen lugar dentro de una organización en función de los vínculos que existen entre los distintos niveles jerárquicos, independientemente de la posición que tenga un individuo dentro de ese nivel. Su fundamento está intrínsecamente ligado a la composición orgánica, que se representa gráficamente en el organigrama y se denomina más coloquialmente estructura organizativa.

**D2. Responsabilidad:** Esta faceta está inextricablemente ligada al ejercicio de la discrecionalidad en el desempeño de la tarea que se ha delegado, lo que a su vez posee una asociación directa con la correspondiente manera en que se ejerce el control sobre las responsabilidades que se han asignado a los empleados.

**D3. Recompensa:** ¿Qué se gana a cambio del trabajo duro, del compromiso inquebrantable y, sobre todo, de la realización con éxito de las tareas asignadas? El primer incentivo que debe existir en una relación laboral es una compensación justa y adecuada que sea proporcional a la tarea que se realiza.

**D4. Calor:** Se basarán en el respeto interpersonal a todos los niveles, en el buen trato y en la colaboración, con apoyo y basándose en la eficacia, la productividad, la utilidad y el cumplimiento, todo ello dentro de unos límites concretos, sin llegar a ser excesivos y dar lugar a estrés. También se basarán en el apoyo.

**D5. Apoyo:** Está relacionado con la solidaridad oportuna, con el desarrollo y la preservación de un espíritu de equipo para cumplir con los objetivos compartidos relacionados con las metas de la institución, y está relacionado con la finalización oportuna de estas tareas.



**D6. Estándares de desempeño:** Se trata de una referencia a las actividades que se permite que sean más frecuentes dentro de la organización, como la resolución de problemas, la fijación de objetivos y el desarrollo de conceptos originales.

### 3.2.1.2. Dependiente: Satisfacción Laboral

#### a) Definición

Se puede describir como el comportamiento del colaborador hacia su propio trabajo, que se fundamenta en los valores y creencias que la persona desarrolla sobre su propia labor. Esta actitud puede ser positiva o negativa.

Tanto los aspectos reales del trabajo como los pensamientos del trabajador sobre lo que esos aspectos "deberían ser" contribuyen a la formación de la actitud del individuo hacia el puesto.

#### b) Dimensiones

**D1. Las condiciones físicas y/o materiales:** Los recursos de estructura pueden caracterizarse como métodos que mejoran la ejecución de las acciones continuas y como medida de eficacia y rendimiento. Dentro del ámbito de las circunstancias físicas, se tiene en cuenta el concepto de comodidad. Las circunstancias de confort en un centro sanitario incluyen aspectos como la iluminación y la pertinente la ventilación, así como la limpieza y el orden en el entorno, entre otros.

**D2. Beneficios profesionales y/o remunerativos:** La satisfacción que se obtiene al ser recompensado monetariamente por los esfuerzos realizados en forma de ingresos, salarios, beneficios y otras cosas similares se denomina compensación. Permiten una mayor libertad en la existencia humana y, a través de ellos, se pueden alcanzar valores adicionales. Al satisfacer una serie de demandas fisiológicas de la persona, son símbolos de "estatus", que implican reconocimiento y seguridad. En cuanto a los aspectos que



influyen y determinan la felicidad laboral, consideraciones como los sistemas de recompensa, los ingresos y la promoción tienen un peso importante.

**D3. Políticas administrativas:** Las normativas son el nivel de acuerdo sobre las reglas o normas institucionales que tienen por objeto gestionar la asociación laboral y su relación directamente con el empleado. Las políticas son el mecanismo mediante el cual se pueden alcanzar las metas u objetivos. También describen cómo se lograrán los objetivos, y sirven como reglas que definen el camino y el amplio alcance de las acciones que son aceptables para lograr los objetivos.

**D4. Relaciones Sociales:** Se refiere al contacto que tiene lugar entre los miembros del personal médico que trabajan dentro del centro sanitario y los miembros del personal médico que trabajan con los pacientes. El establecimiento de la confianza y la credibilidad en los demás es posible gracias a las fuertes conexiones interpersonales que se caracterizan por la franqueza, la responsabilidad y la compasión.

**D5. Desarrollo Personal:** Los empleados tienen tendencia a elegir puestos que les brinden la opción de emplear sus facultades y talentos, así como puestos que les proporcionen una variedad de actividades, independencia e información sobre su rendimiento.

en cuanto a su eficacia con respecto a las actividades, la libertad y la información. Las exigencias mentales del trabajo aumentan como consecuencia de estas características.

**D6. Desempeño de Tareas:** Se refiere al valor monetario que el empleado otorga a las actividades que realiza diariamente en la organización para la que trabaja. La aplicación de los conocimientos y la experiencia que se exigen al ocupante del puesto de trabajo para la gestión eficaz de sus responsabilidades es lo que se denomina rendimiento en el trabajo. La capacidad para desarrollar por completo las funciones o responsabilidades inherentes a un puesto de trabajo con responsabilidad mientras se



realiza una acción en el ejercicio de la profesión se denomina rendimiento. El rendimiento puede definirse como la capacidad de desarrollar completamente estos deberes u obligaciones. El rendimiento es la aplicación de las habilidades y talentos que se le exigen al ocupante del puesto para que pueda gestionar eficazmente las funciones que se le asignan.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población

Se conformó por 526 profesionales y no profesionales del HRMNB de Puno, según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), de la institución.

#### 3.3.2. Muestra

El tamaño de muestra para esta investigación fue de  $n = 222$ , la cual se obtuvo bajo un diseño aleatorio simple, para la asignación del tamaño de muestra para cada grupo profesional se utilizó la asignación proporcional, en donde la fracción de muestreo tuvo un valor de  $f = \frac{222}{526} = 0.422$ , los tamaños de muestra asignados se detallan en la tabla 2, la selección de las unidades muestrales en cada grupo profesional fue al azar (probabilístico), para establecer la cantidad de muestra ( $n = 222$ ) se empleó la correspondiente fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

$$n_0 = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}{\varepsilon^2}$$

Reemplazando tenemos:

$$n_0 = 381.9742$$





$$n = \frac{381.9742}{1 + \frac{381.9742}{526}} = 221.2821$$

$$n \cong 222$$

Donde:

- $n_o$  = tamaño de la muestra
- $N$  = tamaño de la población
- $Z$  = coeficiente de confiabilidad (95%)=1.96
- $E$  = error de estimación(muestral)
- $S^2$  = varianza muestral piloto



**Tabla 2.** Tamaños de muestra asignados en cada grupo profesional.

Personal de salud	M	F	Nh	nh
ASISTENTE PROFESIONAL I	8	10	18	8
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I	3	10	13	5
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	0	2	1
AUXILIAR ASISTENCIAL	0	5	5	2
CONTADOR	0	2	2	1
BIÓLOGO y/o ESPECIALISTA	3	9	12	5
CAPELLAN	1	0	1	0
CHOFER	8	0	8	3
ENFERMERA/O ESPECIALISTA	3	102	105	44
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I,II Y III	6	3	9	4
ESPECIALISTA EN ESTADÍSTICA I	1	1	2	1
ESPECIALISTA EN MANTENIMIENTO	1	0	1	0
MECANICO AUTOMOTRIZ	5	0	5	2
MEDICO ESPECIALISTA	58	7	65	27
NUTRICIONISTA	0	5	5	2
PSICOLOGO ESPECIALISTA	0	2	2	1
QUIMICO FARMACEUTICO	2	1	3	1
MEDICO VETERINARIO	1	0	1	0
OBSTETRA	2	20	22	9
ODONTOLOGO ESPECIALISTA	2	2	4	2
PROMOTOR/A SOCIAL	1	0	1	0
TECNICO /A EN SERVICIOS GENERALES I	16	19	35	15
TECNICO/A ADMINISTRATIVO I,II Y III	13	26	39	16
TECNICO/A ASISTENCIAL	5	3	8	3
TECNICO/A EN COMUNICACIONES	1	0	1	0
TECNICO/A EN ENFERMERIA I	25	64	89	38
TECNICO EN NUTRICION	0	5	5	2
TECNICO/A EN ESTADISTICA	1	4	5	2
TECNICO/A EN FARMACIA I	3	2	5	2
TECNICO/A EN LABORATORIO II	1	4	5	2
TECNICO/A EN MANTENIMIENTO	6	1	7	3
TECNICO/A EN REHABILITACIÓN	1	0	1	0
TECNICO/A EN SEGURIDAD	2	0	2	1
TECNICO/A SANITARIO AMBIENTAL I	4	0	4	2
TECNOLOGO MEDICO	1	1	2	1
TRABAJADOR/A DE SERVICIOS GENERALES	12	2	14	6
TRABAJADOR SOCIAL	0	16	16	7
TECNICO/A EN RADIOLOGIA	0	1	1	0
TECNICO/A EN SERVICIO SOCIAL	0	1	1	0
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>328</b>	<b>N = 526</b>	<b>n = 222</b>

**Fuente:** Oficina de recursos humanos hr"mnb" puno 2017



### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

#### **3.4.1. Técnicas.**

Se ha determinado que la encuesta es un diseño observacional de una aplicación particular del método cuantitativo. Esto se debe a que ha ayudado a proporcionar informaciones numéricas para las pruebas estadísticas, valorar y detallar las asociaciones entre las variables independientes y dependientes. Para cumplir con los propósitos propuestos, se ha empleado el correspondiente método: la encuesta. Esto se hace en el supuesto de que conforma un diseño observacional de una aplicación específica del método cuantitativo.

Dado que los resultados recogidos en la "unidad de análisis" (empleados del HRMNB) se ajustan a los objetivos del estudio, se considera que la encuesta es directa.

#### **3.4.2. Instrumentos.**

El cuestionario fue la herramienta que se utilizó para recoger la información; en este caso concreto, hay dos versiones diferentes del cuestionario, una para cada variable. Estos métodos de recogida de información están conformados por un grupo de ítems que se elaboraron con el propósito de conseguir los datos adecuados para cumplir los propósitos del estudio.

El cuestionario incluye varias preguntas que se consideran "cerradas". Se trata de preguntas que tienen muchas opciones de respuesta o posibilidades de respuesta que han sido predeterminadas.

La información sobre las variables se ha estandarizado y uniformizado gracias a los dos cuestionarios y, en consecuencia, hemos obtenido un resultado satisfactorio que nos permitirá realizar un examen exhaustivo de la presente investigación. A efectos de

esta investigación, se utilizarán las escalas elaboradas por los estadounidenses, siendo el perfil organizativo de Likert la forma más utilizada de estas escalas.

### 3.4.3. Validez

La validez fue realizado por medio de juicio de especialistas que alcanzo un elevado porcentaje de aceptación para el análisis, elaboración de cuestionarios y sus resultados, obteniéndose una conclusión satisfactoria y fiable del presente estudio.

### 3.4.4. Confiabilidad

#### V1: Clima Organizacional

Se utilizó el lenguaje de programación R para analizar los datos, y los resultados se muestran en los cuadros siguientes. Estos cuadros proporcionan la información necesaria para evaluar el grado de fiabilidad de la variable que se derivó del cuestionario de Clima Organizacional.

**Tabla 3.** Fiabilidad Resumen del procesamiento de los casos Clima Organizacional

	N	%
Casos		
Válidos	222	100,0
Excluidos	0	,0
Total	222	100,0

- Exclusión por lista fundamentada en la totalidad de las variables del proceso.

**Tabla 4.** Estadísticos de fiabilidad Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	40

Pudimos establecer el grado de fiabilidad de la variable Clima Organizacional a partir de los resultados conseguidos por el proceso de información utilizando el Lenguaje de Programación R. El cuestionario elaborado pudo obtener un Alfa de Cronbach de 0,96, lo que indica que el cuestionario es fiable y posee consistencia interna.

## V2: Satisfacción Laboral

Se utilizó el lenguaje de programación R para comprobar el grado de fiabilidad de la variable derivada del cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados de este esfuerzo se muestran en los recuadros que se pueden ver a continuación.

**Tabla 5.** Resumen del procesamiento de los casos Satisfacción Laboral

		N	%
Casos	Válidos	222	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	222	100,0

- Exclusión por lista fundamentada en la totalidad de las variables del proceso.

**Tabla 6.** Estadísticos de fiabilidad Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	30

Se ha podido establecer el grado de fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral a partir de los resultados conseguidos en el tratamiento de los datos utilizando el lenguaje de programación R. El cuestionario realizado ha podido obtener un Alfa de Cronbach de 0,94, por lo que el cuestionario es fiable y posee consistencia interna.

### 3.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Con el propósito de conseguir las facilidades y el permiso adecuado para realizar el análisis, fue necesario realizar trámites administrativos para poder llevar a cabo el presente trabajo de implementación del estudio. Estos trámites administrativos se realizaron por medio de un oficio que fue dirigido al Director del HRMNB. Una vez concluida la recolección de información, la información fue procesada utilizando el lenguaje informático R para la elaboración de la tabla de códigos y la correspondiente tabla matriz. Los resultados se presentaron en tablas y/o gráficos para su pertinente



estudio como interpretación mediante el método Likert. Se ejecutó la prueba estadística Chi-cuadrado para contrastar las hipótesis, considerando el marco teórico y los objetivos, lo que permitió un mejor análisis del presente trabajo de investigación. Se utilizó el método Likert.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Para la realización del análisis se consideró tanto la carta de aprobación de la entidad como el consentimiento informado de los expertos que trabajan en ella. En la carta de aceptación se indicaba que la información es anónima y confidencial, y en el consentimiento informado se indicaba que el informe sólo se utilizaría para los objetivos de la investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. DEFINICIÓN DE REQUISITOS

De acuerdo a la encuesta que se realizó a 222 empleados del Hospital Regional "MNB" Puno, la definición de necesidades toma en cuenta los datos que es necesaria para obtener los correspondientes cuadros y pertinentes gráficos de datos. Esta condensación de información se realiza por medio de las encuestas, cuyo objetivo es evaluar la asociación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Por esta razón, se empleó el software SPSS 20.0 para obtener los hallazgos necesarios para el análisis de esta investigación.

#### 4.2. ANÁLISIS

La encuesta se estudió por dimensiones, que se expresaron mediante porcentajes que permitirían un apropiado trabajo para obtener información precisa y actualizada. La fiabilidad medida por el alfa de Cronbach es extremadamente alta, lo que detallaría que el instrumento es confiable y seguro.

#### 4.3. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS

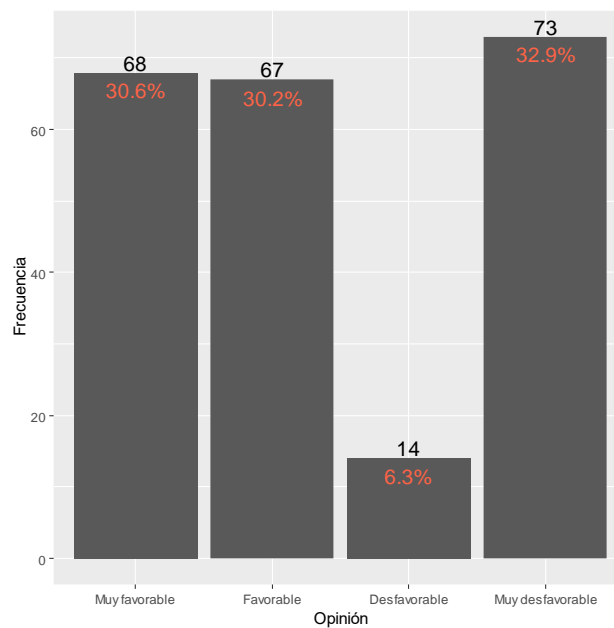
En cuanto al manejo de las situaciones dentro de las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, se realiza el procedimiento del acceso a los pertinentes datos y empleando la Escala de Likert para su análisis, la cual nos permitirá realizar un apropiado estudio de las dimensiones, y para la prueba de hipótesis, se empleó el Chi Cuadrado, el cual se obtuvo a través del Lenguaje de Programación R de la siguiente manera:

- Casos activos validos	222
- Casos activos con valores perdidos	0
- Casos suplementarios	0
TOTAL	222

CASOS USADOS EN EL ANÁLISIS 222

**Tabla 7.** Dimensión Estructura agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	68	30.6	30.6
Favorable	67	30.2	60.8
Desfavorable	14	6.3	67.1
Muy desfavorable	73	32.9	100
Total	222	100	



**Figura 1.** Gráfico de barras de la dimensión Estructura agrupada de la variable clima organizacional.

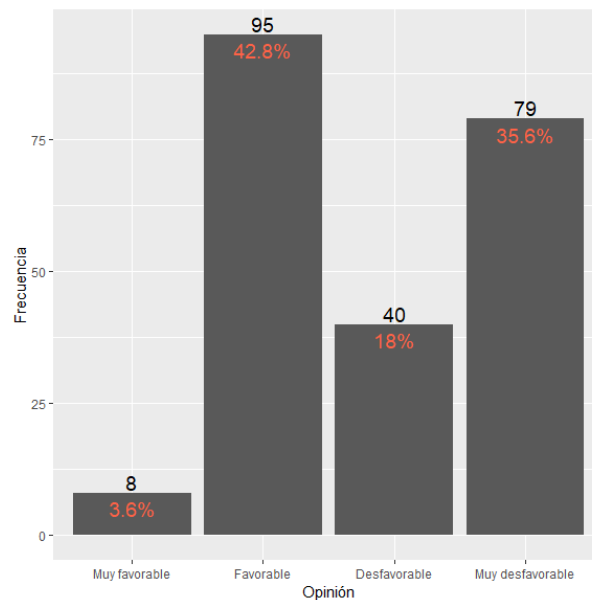
La percepción de la relevancia de tomar en consideración la dimensión **ESTRUCTURA**, posee una distribución de la correspondiente forma una proporción considerable de la población tiene una opinión muy desfavorable 32.9 lo que implicaría que habría una disconformidad; mientras que en menor proporción implicaría de



desfavorable 6.3% y una percepción regular positiva considerable en ambas afirmaciones favorable y muy favorable 30.6% que esto significaría medianamente positiva la dimensión estructura respecto a la variable clima organizacional.

**Tabla 8.** Dimensión responsabilidad agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	8	3.6	3.6
Favorable	95	42.8	46.4
Desfavorable	40	18.0	64.4
Muy desfavorable	79	35.6	100
Total	222	100	

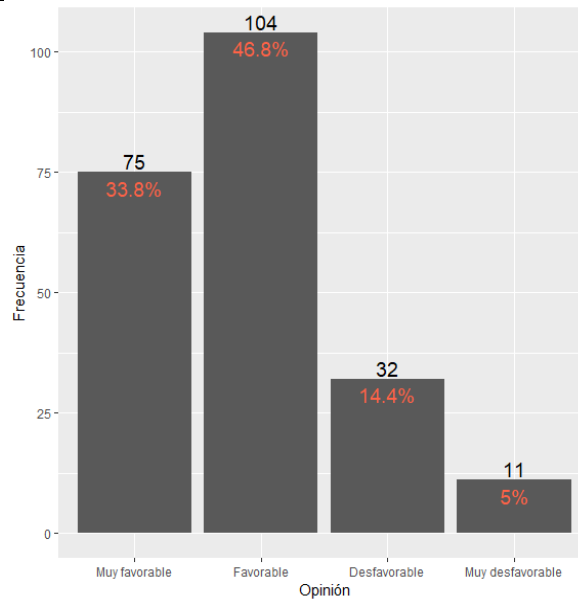


**Figura 2.** Gráfico de barras de la dimensión responsabilidad agrupada de la variable clima organizacional.

Se visualiza en la tabla 8, que con respecto a la dimensión responsabilidad, del total de la muestra, 95 (42.8%) encuestados tuvieron una opinión favorable, seguido de 79 (35.6%) encuestados que manifestaron tener una opinión muy desfavorable.

**Tabla 9.** Dimensión recompensa agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	75	33.8	33.8
Favorable	104	46.8	80.6
Desfavorable	32	14.4	95.0
Muy desfavorable	11	5.0	100
Total	222	100	

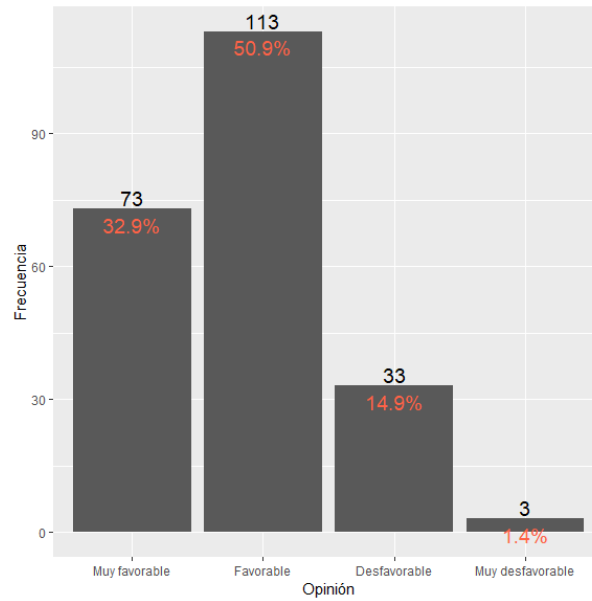


**Figura 3.** Gráfico de barras de dimensión recompensa agrupada de la variable clima organizacional.

Se visualiza, que la opinión es muy favorable (33.8%) y favorable (46.8%) de los encuestados con asociación a la dimensión recompensa.

**Tabla 10.** Dimensión riesgo agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	73	32.9	32.9
Favorable	113	50.9	83.8
Desfavorable	33	14.9	98.6
Muy desfavorable	3	1.4	100
Total	222	100	

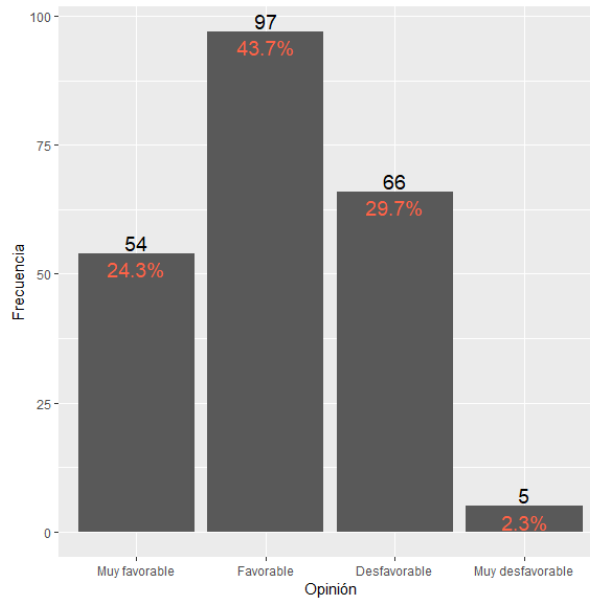


**Figura 4.** Gráfico de barras de la dimensión riesgo agrupada de la variable clima organizacional.

De acuerdo con la tabla 9 se verifica que la opinión sobre la dimensión riesgo es muy favorable (32.9%) y favorable (50.9%) en su mayoría y con un porcentaje mínimo tiene una opinión muy desfavorable (1.4%).

**Tabla 11.** Dimensión calor agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	54	24.3	24.3
Favorable	97	43.7	68.0
Desfavorable	66	29.7	97.7
Muy desfavorable	5	2.3	100
Total	222	100	

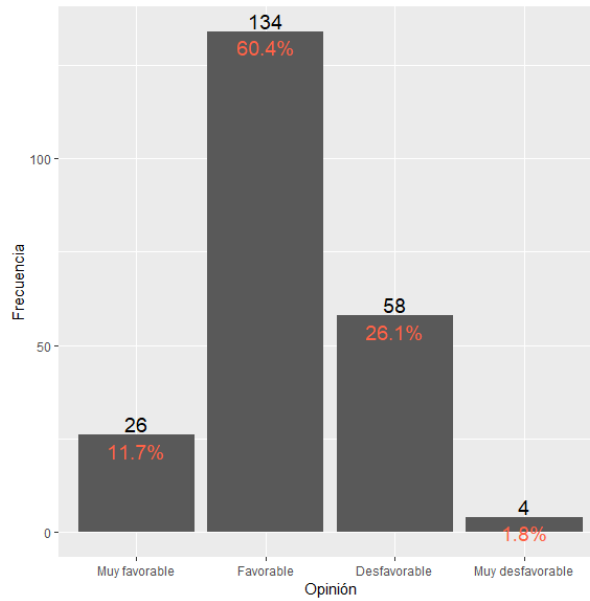


**Figura 5.** Gráfico de barras de la dimensión calor agrupada de la variable clima organizacional.

La tabla anterior nos muestra que al menos 68% de la opinión de los encuestados fue favorable y similarmente con una opinión desfavorable de 66% respecto a la dimensión calor.

**Tabla 12.** Dimensión apoyo agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	26	11.7	11.7
Favorable	134	60.4	72.1
Desfavorable	58	26.1	98.2
Muy desfavorable	4	1.8	100
Total	222	100	

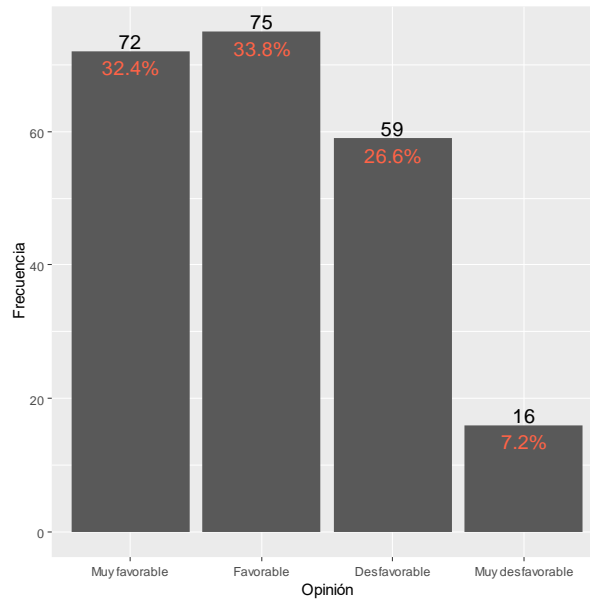


**Figura 6.** Gráfico de barras de la dimensión apoyo agrupada de la variable clima organizacional.

En la figura anterior se observa notablemente que la opinión es favorable con 60.4% de los encuestados, seguido de una opinión desfavorable de 26.1% en relación a la dimensión apoyo.

**Tabla 13.** Dimensión estándares de desempeño agrupada de la variable clima organizacional

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	72	32.4	32.4
Favorable	75	33.8	66.2
Desfavorable	58	26.1	92.3
Muy desfavorable	17	7.7	100
Total	222	100	

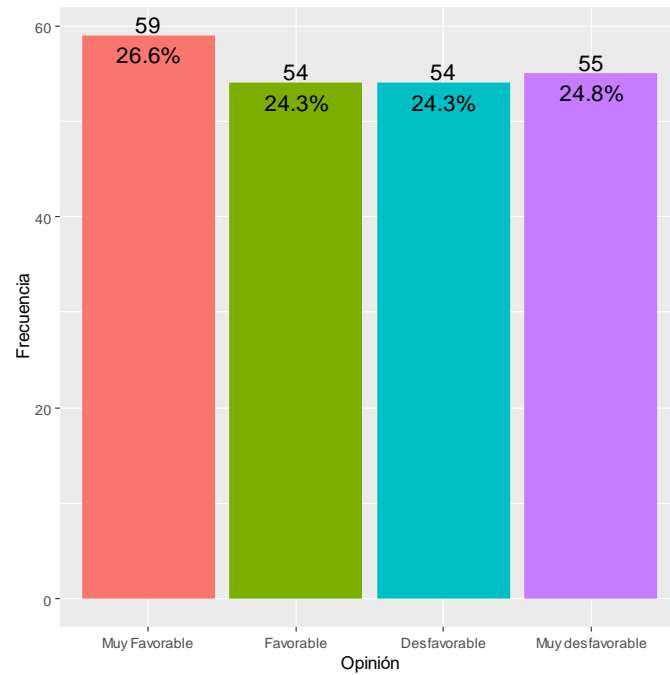


**Figura 7.** Gráfico de barras de la dimensión estándares agrupada de desempeño de la variable clima organizacional.

La figura 7 nos muestra una opinión muy favorable (32.4%) y favorable (33.8%) respecto a la dimensión estándar, seguido de cerca por una opinión desfavorable con 26.6%.

**Tabla 14.** Variable clima organizacional agrupado

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	59	26.6	26.6
Favorable	54	24.3	50.9
Desfavorable	54	24.3	75.2
Muy desfavorable	55	24.8	100
Total	222	100	

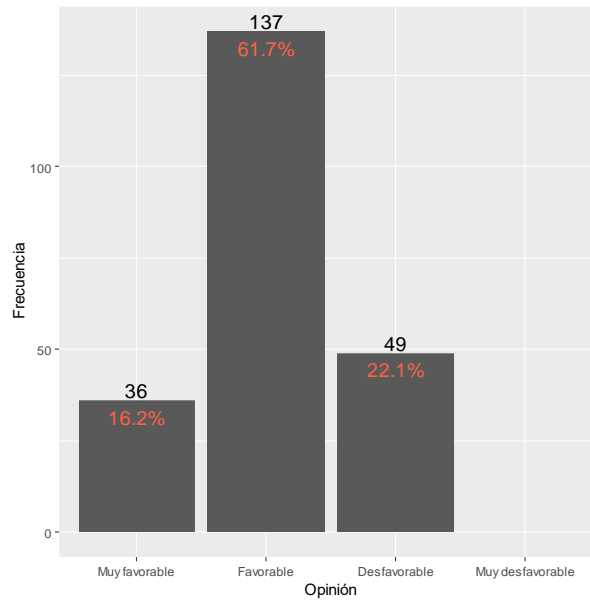


**Figura 8.** Gráfico de barras de la variable clima organizacional agrupado.

Se visualiza que del total de encuestados ( $n = 222$ ), 59 (26.6%) encuestados tuvieron una opinión muy favorable, 54 (24.3%) encuestados manifestaron una favorable opinión y 54 (24.3%) encuestados sostuvieron tener una desfavorable opinión sobre la variable clima organizacional en el HRMNB.

**Tabla 15.** Dimensión condiciones físicas y/o materiales agrupada de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy favorable	36	16.2	16.2
Favorable	137	61.7	77.9
Desfavorable	49	22.1	100.0
Muy desfavorable	0	0.0	100
Total	222	100	



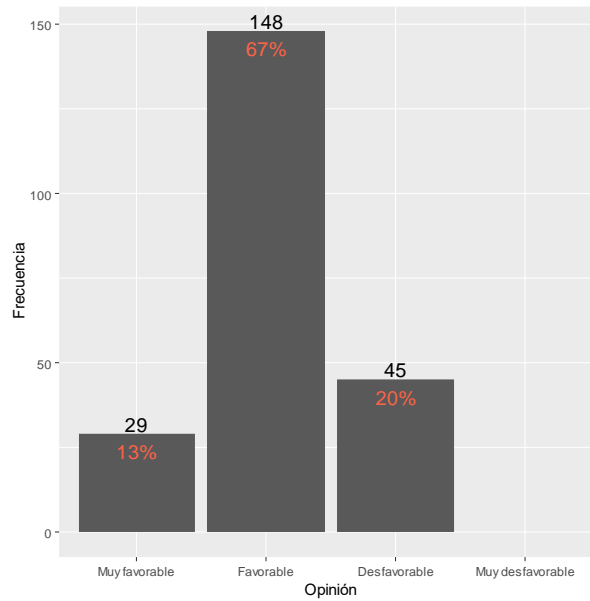
**Figura 9.** Gráfico de barras de la dimensión condiciones físicas y/o materiales agrupada de la variable satisfacción laboral.

Se visualiza que la percepción de los encuestados es muy favorable (16.2%) y favorable (61.7%), seguido con una percepción desfavorable de 22.1% con relación a la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

**Tabla 16.** Dimensión beneficios laborales y remuneraciones agrupada de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	29	13	13
Favorable	148	67	80
Desfavorable	45	20	100
Muy desfavorable	0	0	100
Total	222	100	



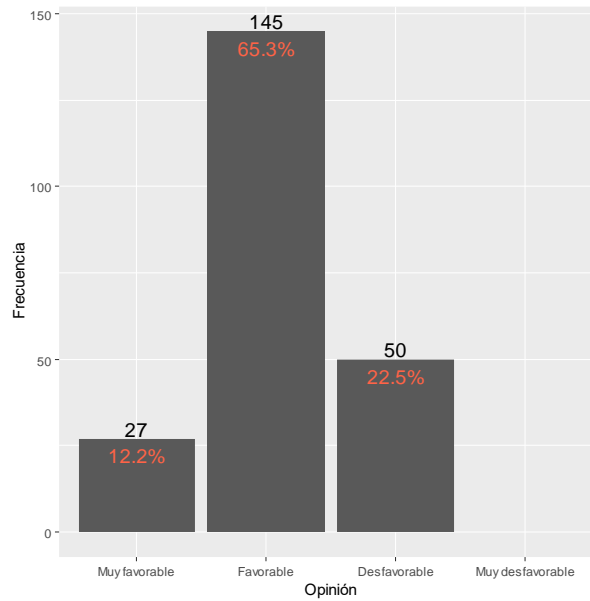


**Figura 10.** Gráfico de barras de la dimensión beneficios laborales y remuneraciones agrupadas de la variable satisfacción laboral.

Se visualiza en la tabla 16, que en relación a la dimensión beneficios profesionales y remuneraciones, del total de la muestra, 148 (67%) encuestados tuvieron una opinión favorable, seguido de 45 (20%) encuestados que manifestaron tener una opinión desfavorable.

**Tabla 17.** Dimensión políticas administrativas agrupadas de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	27	12.2	12.2
Favorable	145	65.3	77.5
Desfavorable	50	22.5	100.0
Muy desfavorable	0	0	100
Total	222	100	

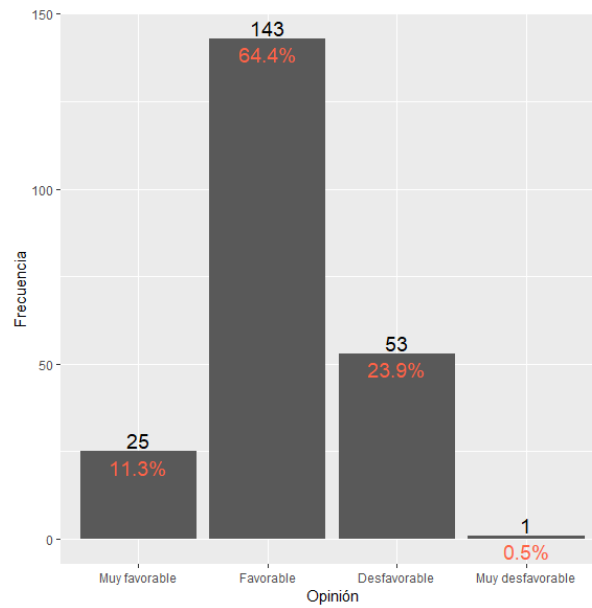


**Figura 11.** Gráfico de barras de la dimensión políticas administrativas agrupadas de la variable satisfacción laboral.

Se observa en mayoría, que la opinión es favorable (65.3%) y desfavorable (22.5%) en su mayoría de los encuestados con relación a la dimensión normativas administrativas.

**Tabla 18.** Dimensión relaciones sociales agrupadas de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	25	11.3	11.3
Favorable	143	64.4	75.7
Desfavorable	53	23.9	99.5
Muy desfavorable	1	0.5	100
Total	222	100	

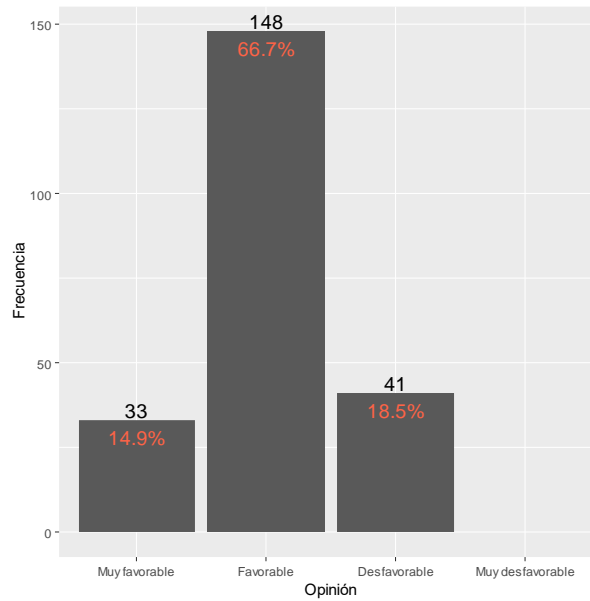


**Figura 12.** Gráfico de barras de la dimensión relaciones sociales agrupadas de la variable satisfacción laboral.

Según la tabla 18 se verifica que la opinión sobre la dimensión relaciones sociales es favorable (64.4%) y desfavorable (23.9%) en mayor porcentaje y con un porcentaje de 0.5% tuvieron una opinión muy desfavorable.

**Tabla 19.** Dimensión desarrollo personal agrupada de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	33	14.9	14.9
Favorable	148	66.7	81.5
Desfavorable	41	18.5	100.0
Muy desfavorable	0	0.0	100
Total	222	100	

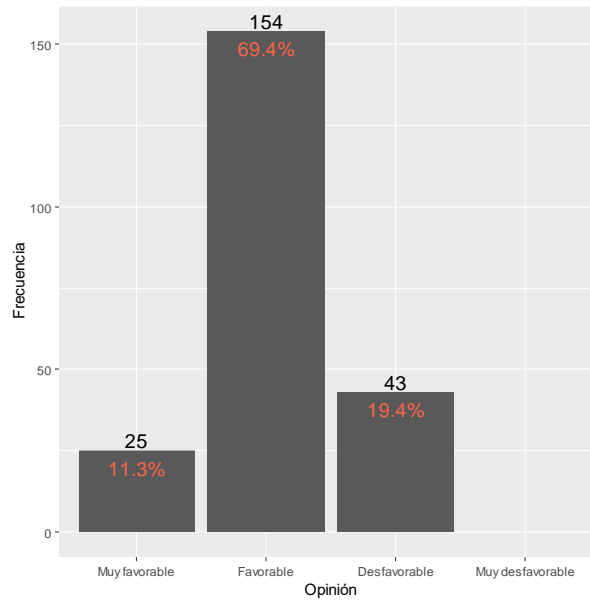


**Figura 13.** Gráfico de barras de la dimensión desarrollo personal agrupado de la variable satisfacción laboral.

Se muestra que al menos 81.5% de la opinión de los encuestados fue muy favorable y favorable, y con el porcentaje restante tubo una opinión desfavorable (18.5%) con relación a la dimensión crecimiento personal.

**Tabla 20.** Dimensión de tareas agrupada de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	25	11.3	11.3
Favorable	154	69.4	80.6
Desfavorable	43	19.4	100.0
Muy desfavorable	0	0.0	100
Total	222	100	

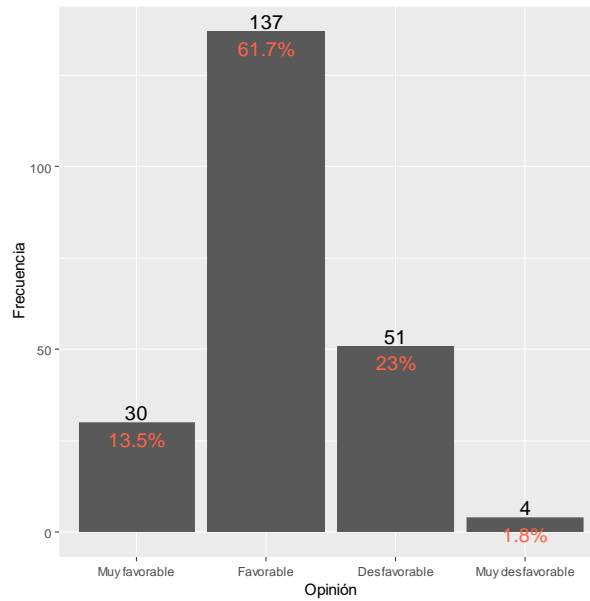


**Figura 14.** Gráfico de barras de la dimensión desempeño de tareas agrupadas de la variable satisfacción laboral.

Se observa notablemente que la opinión es favorable con 69.4% de los encuestados, seguido de una opinión desfavorable con 19.4% en relación a la dimensión desempeño de actividades.

**Tabla 21.** Dimensión relaciones con la autoridad agrupada de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	30	13.5	13.5
Favorable	137	61.7	75.2
Desfavorable	51	23.0	98.2
Muy desfavorable	4	1.8	100
Total	222	100	

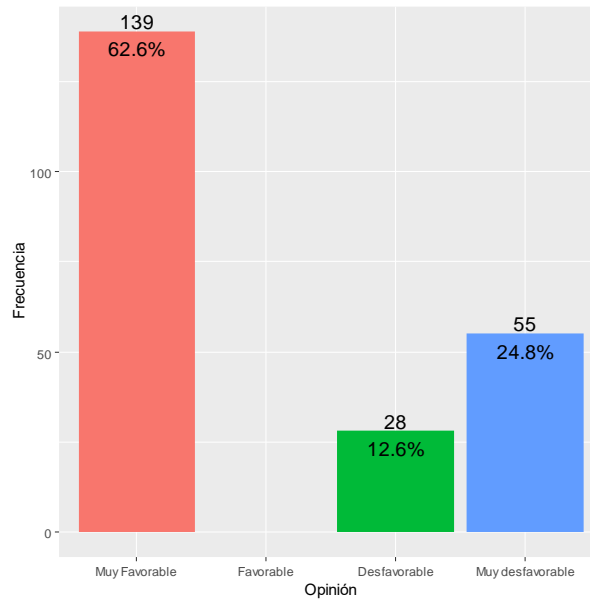


**Figura 15.** Gráfico de barras de la dimensión relación con la autoridad agrupada de la variable satisfacción laboral.

La figura 15 nos muestra una opinión muy favorable (13.5%) y favorable (61.7%) conforme a la dimensión relación con la autoridad, la opinión desfavorable obtuvo 23%.

**Tabla 22.** Variable satisfacción laboral agrupada

	Frecuencia	%	% acumulado
Muy favorable	139	62.6	62.6
Favorable	0	0.0	62.6
Desfavorable	28	12.6	75.2
Muy desfavorable	55	24.8	100
Total	222	100	



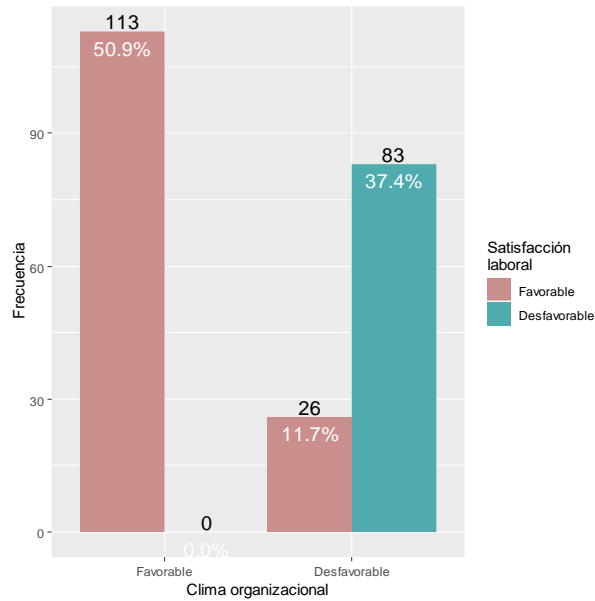
**Figura 16.** Gráfico de barras de la variable satisfacción laboral agrupada.

Se verifica que del total de encuestados, 139 (62.6%) encuestados tuvieron una opinión buena, 28 (12.6%) encuestados manifestaron tener una regular opinión y 55 (24.8%) encuestados indicaron tener una mala opinión sobre la variable satisfacción en el HRMNB de la ciudad de Puno.

**Tabla 23.** Variable satisfacción laboral agrupada según variable clima organizacional agrupada

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral				Total	%
	Favorable		Desfavorable			
	frecuencia	%	frecuencia	%		
Favorable	113	50.9	0	0.0	113	50.9
Desfavorable	26	11.7	83	37.4	109	49.1
Total	139	62.6	83	37.4	222	100.0

*Nota.* f: frecuencia absoluta (conteo).



**Figura 17.** Gráfico de barras de la satisfacción laboral agrupada de acuerdo al clima organizacional laboral agrupado.

Según la tabla 23 y la figura anterior, de todos los encuestados, 113 (50.9%) encuestados tuvieron un clima y una satisfacción favorable, 83 (37.4%) encuestados manifestaron tener un clima y una satisfacción desfavorable y 26 (11.7%) de los encuestados detallaron poseer un clima desfavorable y una satisfacción favorable en el HRMNB.

**Tabla 24.** Estadísticos de prueba para verificar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y niveles de clima organizacional

Estadístico de prueba	valor	gl	p-valor
Chi-cuadrado	134.19	1	< 2.2e-16
Chi-cuadrado con simulación	137.43	NA	0.0004998

*Nota.* gl: grados de libertad; NA: no asignable.

#### 4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS:

$H_0$ : No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del HRMNB de Puno.





$H_1$ : Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del HRMNB de Puno.

De la tabla anterior, como el p-valor de la prueba Chi-cuadrado (p-valor  $< 2.2e-16$ ) es menor a un nivel de significancia de 0.05 (ver figura 17), rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), el p-valor = 0.0004998 obtenido por el método de simulación de Monte Carlo también llega a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Concluimos que existe relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del HRMNB de Puno.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, opinaron en mayoría que es regular (48.6%) el clima organizacional, seguido con un porcentaje menor tuvieron una opinión buena (26.6%) y mala (24.8%), cabe indicar que una parte de la institución manifiesta que no se manifiesta recompensa y reconocimiento por hacer una buena labor, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, los jefes de los servicios asumen que si las personas están contentas, la productividad está bien, debido a que se presentan normativas, detalles gerenciales y procesos que producen que las nuevas ideas sean valoradas, los individuos son responsables, no se presenten demasiadas críticas, tomen riesgos, se desenvuelvan bien con los demás para obtener un apropiado desempeño.

**SEGUNDA:** Respecto a la satisfacción laboral, los trabajadores manifestaron tener una opinión favorable (62.6%) y mala o desfavorable (24.8%), porcentajes mayores a los que indicaron tener una opinión regular (12.6%), lo que indicaría que existe una satisfacción laboral favorable en la mayoría de los empleados, el entorno realizado por sus compañeros es el apropiado para desarrollar sus actividades, perciben que las acciones que se efectúan se encuentran conforme a lo que se esperaba.

**TERCERA:** Se observó que 80 (36%) trabajadores opinaron poseer un clima organizacional y una satisfacción laboral buena, seguido de 59 (26.6%) que manifestaron ubicarse en el nivel regular, los 55 (24.8%) trabajadores restantes tuvieron una opinión mala respecto a la relación entre estas



variables. Se llega a concluir que se presenta una asociación entre las variables en estudio verificado mediante la prueba estadística Chi-cuadrado mediante simulaciones ( $p = 0.0004998$ ).



## VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio y habiendo obtenido los resultados, considero seguir con las recomendaciones siguientes

**PRIMERA:** Es responsabilidad del equipo directivo del hospital garantizar que los miembros de su personal tengan un entorno de trabajo adecuado para desempeñar sus responsabilidades. Esto significa que el equipo directivo debe preocuparse por las condiciones de trabajo tanto físicas como psicológicas del hospital, para que los miembros del personal puedan desempeñar sus funciones con eficacia.

**SEGUNDO:** Se ha sugerido que la Dirección, Administración y Recursos Humanos de esta institución tengan más confianza con sus empleados. Esto porque consideran que esto contribuirá a un mejor desempeño de su trabajo, así como a tener una mayor comunicación con todas las áreas existentes en la institución. Para conseguir óptimos resultados dentro de la institución, se sugiere que esta institución tenga más confianza con sus empleados.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apuy Arias, L. I. (2013). *Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela*, Junio- Noviembre 2008. Tesis. UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA VICERRECTORIA ACADEMICA, San José, Costa Rica.
- Calcina Cáceres, M. H. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Peru.
- Mamani Duran, R. J. (2016). *La cultura organizacional y su incidencia en la satisfacción en el trabajo en el modulo basico de justicia de Azangaro Puno 2014*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno.
- Perez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, Peru.
- Ponce Quispe, L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno.
- Supo Mayhua, D. (2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Publica de Puno -2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno.
- Uría Calderón, D. E. (2015). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de "Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato*. UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO, Ecuador.



- Brow & Moberg. (1990). "Comportamiento Organizacional". 6ta Edición.  
México. Editorial Mosto
- Brown, w. & moberg, D. (1990). "Teoría de la Organización y la Administración:  
Enfoque integral". México. Editorial Limusa.
- Caballero, A. (2003). "Metodología de la Investigación Científica: Diseño con hipótesis  
explicativa". Perú. Editorial Undegraf S.A
- Chiavenato, I. (2007), "Introducción a la teoría general de la administración". (7.a  
ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009), "*Comportamiento organizacional. La dinamica del exito en las  
organizaciones*" (2da ed.). Mexico: McGraw - Hill/interamericana editores,  
S.A. de C.V.
- Charaja, F. (2011), "El mapic en la metodologia de la investigacion" (2 ed.). Puno - Perú:  
Sagitario Impresores.
- Chiang M, Martín M, Núñez A. (2010). "Relaciones entre el clima organizacional y la  
satisfacción laboral". Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S. L.
- Hall, Richard H. (1996). "Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados". 2da  
Edición. México. Editorial Prentice Hall.
- Hernández, R, Fernández C & Baptista M. (2010), "Metodologia de la investigacion"  
. México: Mc Graw- Hill.
- Kreitner, R & Kinicki, A. (1996). "Comportamiento de las organizaciones". España.  
Editorial Prentice Hall
- Mendez, C. E. (2006). "Clima Organizacional en colombia: el mincoc un metodo de  
análisis para su intervención". Bogota : Universidad del Rosario.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). "Comportamiento Organizacional". 13era Edición.  
México. Editorial Pearson Prentice Hall



Rogers, E. Rogers, R. (1990), La comunicación en las organizaciones”, McGraw Hill.

4da Edición. Cáp 3: 250-337.

Torres, O. (2001). “Satisfacción laboral”. México: Universidad de Guadalajara.

Werther, William (2000), “Administración de personal y recursos humanos”, México,

Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, 5ta Edición. Cáp 2: 150- 241



## ANEXOS





## INSTRUMENTO - ESCALA DE CLIMA

Estimada(o) Trabajador(a) del HR "MNB" Puno:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional y satisfacción laboral de su unidad a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral de unidades críticas, a fin de crear indicadores para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

**SERVICIO DONDE USTED PERTENECE:**

**SEXO:** F ( ) M ( )

**CONDICIÓN LABORAL:**

NOMBRADO (A) ( ) CONTRATADO (A)

### DATOS ESPECÍFICOS: INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. Deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere pertinente:

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	En su servicio las tareas están claramente definidas					
2	En su servicio las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	En su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
4	Conoce claramente las políticas de su hospital.					
5	Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio					
6	En su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas.					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8	En su servicio la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9	En su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar					



10	La jefatura muestra interés por las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
----	---	--	--	--	--	--

11	No se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces.					
12	A la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificando con ellos.					
13	La jefatura solo trazan planes generales de lo que se debe hacer, del resto cada uno es responsable del trabajo realizado.					
14	En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo.					
15	La filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismos					
16	En su servicio cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17	En su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades.					
18	En su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.					
20	En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo.					
21	En su servicio existe mucha crítica.					
22	Cuando comete un error lo sancionan.					
23	La filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más bien si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente.					
24	En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
25	En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes					
26	La toma de decisiones en su servicio se ha con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
27	En su servicio se arriesga por una buena idea,					
28	Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa.					
29	En su servicio se caracteriza por tener un clima de bajo agradable y sin tensiones.					
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio.					
31	Las personas de su servicio tienden a ser frías y reservadas entre si.					
32	Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables.					
33	En su servicio se exige un rendimiento bastante alto.					
34	Su jefatura piensa que todo que todo trabajo se puede mejorar.					
35	En su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal.					
36	Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien.					



37	En su servicio, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
38	Se siente orgulloso de su desempeño.					
39	Si se equivoca, las cosas van mal con su jefatura.					
40	En su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones.					

### ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Su jefatura es comprensiva.					
7	Se siente mal con lo que gana.					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable.(ventilación, iluminación etc.)					
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
22	El horario de su trabajo le resulta incomodo					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.					



24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
30	No se siente a gusto con la jefatura.					