



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**TESIS**

**ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU**

**INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA**

**MICRORED CONO SUR DE TACNA, EN**

**EL AÑO 2017**

**PRESENTADA POR:**

**MILENA MERCINDA CHOQUE CASTILLO**

**ASESOR:**

**DR. RUBENS HOUSON PÉREZ MAMANI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN  
ECONOMÍA DE LA SALUD Y ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2019**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	1
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....	1
<b>1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	3
<b>1.2.1 Problema general</b> .....	3
<b>1.2.2 Problemas específicos</b> .....	3
<b>1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	3
<b>1.3.1 Objetivo general</b> .....	3
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	3
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b> ...	4
<b>1.5 VARIABLES</b> .....	5

<b>1.6</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	6
<b>1.6.1</b>	<b>Hipótesis general</b> .....	6
<b>1.6.2</b>	<b>Hipótesis específicas</b> .....	7
	<b>CAPÍTULO II</b> .....	9
	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	9
<b>2.1.1</b>	<b>Antecedentes internacionales</b> .....	9
<b>2.1.2</b>	<b>Antecedentes nacionales</b> .....	9
<b>2.2</b>	<b>BASES TEÓRICAS</b> .....	10
<b>2.2.1</b>	<b>Definición de cultura organizacional</b> .....	10
<b>2.2.2</b>	<b>Factores que afectan a la cultura organizacional</b> .....	11
<b>2.2.3</b>	<b>Tipologías culturales</b> .....	13
<b>2.2.4</b>	<b>Dimensiones de la cultura organizacional</b> .....	13
<b>2.2.5</b>	<b>Definición de clima laboral</b> .....	14
<b>2.2.6</b>	<b>Indicadores del clima laboral</b> .....	15
<b>2.2.7</b>	<b>Tipos de clima laboral</b> .....	16
<b>2.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	17
	<b>CAPÍTULO III</b> .....	18
	<b>MÉTODO</b> .....	18
<b>3.1</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	18
<b>3.2</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	18

<b>3.3</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	21
<b>3.3.1</b>	<b>Población</b> .....	21
<b>3.3.2</b>	<b>Muestra</b> .....	22
<b>3.4</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	22
<b>3.5</b>	<b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	25
	<b>CAPÍTULO IV</b> .....	26
	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	26
<b>4.1</b>	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	26
<b>4.1.1</b>	<b>Resultados de la variable “Cultura organizacional”</b> .....	26
<b>4.1.2</b>	<b>Resultados de la variable “Clima laboral”</b> .....	37
<b>4.2</b>	<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b> .....	49
<b>4.2.1</b>	<b>Contraste de las hipótesis específicas</b> .....	49
<b>4.2.2</b>	<b>Contraste de la hipótesis general</b> .....	52
<b>4.3</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	53
	<b>CAPÍTULO V</b> .....	55
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	55
<b>5.1</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>5.2</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	56
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	59
	<b>ANEXOS</b> .....	62

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....64**

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.....	6
Tabla 2.....	24
Tabla 3.....	24
Tabla 4.....	26
Tabla 5.....	28
Tabla 6.....	31
Tabla 7.....	33
Tabla 8.....	35
Tabla 9.....	35
Tabla 10.....	37
Tabla 11.....	39
Tabla 12.....	41
Tabla 13.....	43
Tabla 14.....	45
Tabla 15.....	47
Tabla 16.....	47
Tabla 17.....	49
Tabla 18.....	50
Tabla 19.....	52
Tabla 20.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Factores que afectan la cultura .....	12
Figura 2. Trabajo en equipo .....	28
Figura 3. Control de actividades .....	30
Figura 4. Orientación hacia los resultados .....	32
Figura 5. Sistema abierto.....	34
Figura 6. Cultura organizacional.....	36
Figura 7. Estructura.....	38
Figura 8. Responsabilidad.....	40
Figura 9. Recompensa.....	42
Figura 10. Apoyo .....	44
Figura 11. Conflicto .....	46
Figura 12. Clima laboral .....	48

## RESUMEN

La investigación efectuada se planteó como prioridad el analizar el nivel de la influencia de la cultura organizacional sobre el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna, en el año 2017. La investigación abarcó a una muestra de 92 trabajadores administrativos y asistenciales. Se encontró que existe influencia de la cultura organizacional sobre el clima laboral (valor de  $t$  calculado = 11,416 y valor de  $p = 0,000$ ).

Se encontró que el personal considera en un 64,1 % que la cultura organizacional que los caracteriza está en proceso de fortalecimiento, el 31,5 % señala es fuerte, mientras que el 4,3 % precisa que es débil; sobre el clima laboral se tiene que el 59,8 % de los trabajadores consideran que es de nivel regular, y el 40,2 % percibe que es adecuado.

Por último, se encontró que existe relación directa (valor de  $r = 0,769$  y  $p = 0,000$ ) entre las dimensiones de la cultura organizacional y las dimensiones del clima laboral Micro Red Cono Sur de Tacna.

Palabras clave: Cultura organizacional, clima laboral, comunicación.

## ABSTRACT

The effected investigation considered as priority to analyze the level of the influence of the culture organizacional on the labor climate in the Micro Network Cone Tacna's South, in the year 2017. The investigation included to a sample of 92 administrative and welfare workers. One thought that influence of the culture exists organizacional on the labor climate (calculated value of  $t = 11,416$  and value of  $p = 0,000$ ).

One thought that the personnel considers in 64,1 % that the culture organizacional that characterizes them is in process of strengthening, 31,5 % indicates is strong, whereas 4,3 % adds that it is weak; on the labor climate there is had that 59,8 % of the workers thinks that it is of regular level, and 40,2 % perceives that it is suitable.

Finally, one thought that there exists direct relation (value of  $r = 0,769$  and  $p = 0,000$ ) between the dimensions of the culture organizacional and the dimensions of the labor climate Mike Network Cone Tacna's South.

Key word: Culture organizacional, labor climate, communication.

## INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada pretende lograr el objetivo de analizar el nivel de influencia de la cultura de la entidad sobre el clima de la institución en la Micro Red Cono Sur de Tacna; que permita identificar algunas recomendaciones conducentes a buscar mejorar las condiciones actuales; puesto que las entidades deben impulsar el frecuente contacto con el personal de la entidad, priorizando el trabajo en equipo y los intereses de la entidad por sobre los personales, y para que ello se dé, la entidad debe sustentarse en la existencia de una cultura organizacional que impulse dichos valores, y que se vea reflejado en la existencia de un clima laboral armónica y conducente al logro de las metas trazadas.

Con respecto al contenido de los diferentes capítulos desarrollados, se tiene que en el capítulo I se efectuó el análisis de la situación problema, se detallaron los objetivos de la investigación, además se precisó la importancia del trabajo y se lograron plantear cada una de las hipótesis de estudio.

El capítulo II abarcó el desarrollo las bases teóricas afines a las variables investigadas: cultura de la institución y clima de la entidad, para lo cual, se efectuó una precisión de algunas definiciones, características, enfoques, otros. En el capítulo III se desarrolló la metodología usada, para lo cual se precisó el tipo de investigación y su respectivo diseño, se detallaron cada una de las dimensiones e indicadores, se logró acotar la muestra utilizada, y finalmente se precisó la técnica e instrumentos usados para recabar los datos.

Por último, el desarrollo del capítulo IV abarcó el análisis de las dimensiones de cada una de las variables consideradas, resaltando un análisis descriptivo a través de tablas y figuras resúmenes, se efectuó la contrastación de las hipótesis, también la discusión de los resultados encontrados, para finalmente indicar las conclusiones y las sugerencias alineados con los objetivos de análisis.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las organizaciones estatales presentan como función principal atender las necesidades sociales, económicas, ambientales e institucionales de la población, que permita incrementar la forma de vida de los pobladores dentro de la jurisdicción donde abarcan sus labores. (Beninis & Nanus , 1995) señala que la cultura organizacional es un marco referencial que permite a definir las pautas de cómo los miembros de la entidad deben conducirse dentro de la misma; y con respecto al clima laboral, indica que abarca la percepción que caracteriza a los trabajadores sobre cada uno de los componentes culturales.

En el Perú, varias de las instituciones públicas son motivo de quejas, debido principalmente a la lentitud de sus procesos; y de forma específica, en el sector salud, las quejas frecuentes se relacionan con la falta de más especialistas para atender el tratamiento de las enfermedades en el país, y por la falta de un trato empático en el servicio al paciente.

En base a nuestra experiencia laboral en algunos puestos de salud de la Microred Cono Sur de la Región de Salud de Tacna, permite identificar algunas características de la problemática existente (diagnóstico fáctico): Personal asistencial poco comprometido con el alineamiento institucional del establecimiento de salud, inadecuado nivel de calidez de parte del personal, falta de un adecuado trabajo de equipos, y un clima institucional friccionado.

Lo anterior es generado por las siguientes causas (diagnóstico causal): Una gestión donde prevalecen los intereses individuales, falta de políticas internas que impulsen el desarrollo personal y profesional, y pocos incentivos no dinerarios que motive el dar un mejor servicio a la comunidad, que resume las características de la cultura de la entidad.

En lo que respecta al clima laboral, se tiene que existe una atmósfera laboral caracterizado por el estrés de la labor asistencial, donde existe poca interacción entre los compañeros de trabajo en lo que respecta a analizar la problemática del establecimiento de salud que permita aportar para la mejora del servicio proporcionado, no existe una actitud proactiva, y finalmente existe una labor inercial del desarrollo de las funciones encargadas.

Ayudar a distinguir estos temas cruciales donde lo personal se entrelaza con lo grupal y organizacional, es uno de los motivos que impulsó a querer realizar el presente estudio de cultura y clima organizacional. Por esta razón, en el presente

trabajo se busca analizar cómo las características de la cultura influyen sobre el clima dentro de los establecimientos sanitarios de la Micro Red Cono Sur de Tacna.

## **1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo la cultura organizacional logra influir en el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna, en el año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional en la la Micro Red Cono Sur de Tacna?
- b) ¿Cuál es el nivel de clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna?
- c) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la cultura organizacional con las dimensiones del clima laboral Micro Red Cono Sur de Tacna?

## **1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo la cultura organizacional logra influir en el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna, en el año 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar el nivel de cultura organizacional en la Micro Red Cono Sur de Tacna.

- b) Describir el nivel de clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna.
- c) Determinar la relación de las dimensiones de la cultura organizacional con las dimensiones del clima laboral Micro Red Cono Sur de Tacna.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Según (Carrillo, 1997) menciona que es prioritario que las organizaciones logren gestionar el contar con una cultura de la entidad que permita que el personal de la entidad se caracterice por un comportamiento flexible y de priorizar los intereses de la organización sobre los individuales.

Que el proporcionar un servicio de calidad, se sustenta en el contar con un grupo de trabajadores identificados con los objetivos de la entidad, y un aspecto transversal que contribuye en ello, es la cultura organizacional que es un aspecto subjetivo potente que contribuye de forma significativa a que los usuarios perciban de mejor manera la labor de la entidad.

Por tanto, la investigación es relevante puesto que busca identificar las peculiaridades de la cultura de la entidad y del clima laboral que se vivencian en una entidad estatal, que permita proponer algunas recomendaciones para proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía; se tiene:

- a) Aspecto científico - social, puesto que a través del presente trabajo se busca resaltar la relevancia de la cultura organizacional como un medio conducente a lograr los objetivos institucionales.

- b) Aspecto académico, dado que los resultados servirán para que otros investigadores interesados en temas afines puedan profundizar en dicha temática.
- c) Aspecto práctico - institucional, dado que permitió priorizar en los directivos el impulsar la existencia de una cultura organizacional sólida para la existencia de un clima laboral que tribute a dar un mejor servicio de salud a la ciudadanía.

Sobre las limitaciones halladas en la presente investigación, se resalta la relacionada con el llenado de los formatos, que demoró más del tiempo esperado debido al poco apoyo del personal.

## **1.5 VARIABLES**

En la tabla se logra resumir las diferentes dimensiones considerados para el análisis de las variables de la investigación, detallando sus respectivos indicadores:

Tabla 1.

*Variables – Dimensión – Indicador*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Variable 1: Cultura organizacional</b>	Es la conducta que caracteriza a la organización frente a la implementación de cada uno de sus procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Control de actividades.</li> <li>- Orientación hacia los resultados.</li> <li>- Sistema abierto.</li> </ul>	Interacción, comunicación eficaz Seguimiento, retroalimentación Metas fijadas, objetivos claros Transparencia, flexibilidad.
<b>Variable 2: Clima laboral</b>	Es la percepción que caracteriza al trabajador sobre las relaciones laborales dentro de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Recompensa.</li> <li>- Apoyo.</li> <li>- Conflicto.</li> </ul>	Delegación de funciones, cargos Cumplir con tareas, logro de metas Retribución, mérito al esfuerzo Sinergia, compañerismo Intereses, intercambio de opiniones

*Fuente:* Elaboración propia

## **1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La cultura organizacional logra influir en el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- a) El nivel de cultura organizacional en la Micro Red Cono Sur de Tacna es bajo.
- b) El nivel de clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna es bajo.
- c) Las dimensiones de la cultura organizacional se logran relacionar de forma directa con las dimensiones del clima laboral Micro Red Cono Sur de Tacna.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se efectuó un análisis de trabajos similares, de los cuales se destacan los siguientes antecedentes:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

a) (Calderón, Sánchez, & Garcia, 2018) investigaron cómo se gestionar la cultura en un hospital universitario ubicado en Colombia; artículo de la revista Salud, Historia y Sanidad; donde el objetivo general fue efectuar una revisión de la producción bibliográfica entre los periodos 2010 – 2017 sobre la cultura organizacional a nivel hospitalario; donde los principales resultados fueron que las definiciones sobre la caracterización y la gestión de la cultura organizacional hospitalaria son variadas y diversas, donde cada entidad debe efectuar un trabajo de análisis consciente para poder seleccionar las estrategias adecuadas que le permitan tener la cultura deseada.

b) (Jimenez & Jimenez, 2016) investigaron cómo incide el clima de la entidad sobre la satisfacción de los trabajadores de una entidad de consumo masivo; artículo de la revista Ciencia UNEMI (Ecuador); de tipo básico y de nivel explicativo, siendo el diseño el de no hacer experimentos, donde la muestra fue de 102 personas; se encontró que el clima laboral no es satisfactorio, de forma similar al analizar cada una de sus dimensiones, además de que el clima laboral incide en la satisfacción de los trabajadores.

c) (Gutiérrez, 2014) investigó algo de la Universidad Nacional de Colombia; cuyo objetivo fue analizar cómo la cultura de la entidad se relaciona con la motivación laboral; siendo el tipo puro o básico y de nivel correlacional, donde el diseño fue el de no hacer experimentos, de enfoque cuantitativo, la muestra usada fue de 64 personas; se concluyó que no hay influencia de la cultura de la entidad sobre la motivación del personal.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

a) (Soto, 2018) investigó algo en la Universidad César Vallejo; siendo el objetivo el analizar cómo se relacionan la justicia y la cultura organizacional; donde el tipo usado fue puro de nivel correlacional, siendo el diseño el de no experimentar y de corte transvesal, la muestra fue 126 personas; se concluyó hay una relación directa elevada entre las variables analizadas.

b) (Salazar, 2017) investigó algo en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur; cuyo objetivo fue analizar cómo influye la cultura de la entidad sobre el

logro de los objetivos empresariales; de tipo puro y de nivel explicativo, siendo el diseño el de no experimentar, la muestra fue de 103 personas, la técnica considerada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario; se concluye que hay relación directa entre las variables consideradas en el trabajo y las dimensiones utilizadas.

c) (Tinoco, Quispe, & Beltrán, 2014) investigaron algo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; donde el principal objetivo fue hallar la relación entre la cultura de la entidad y la satisfacción de laborar; siendo el tipo puro y el nivel fue correlacional, donde el diseño fue el de no experimentar, la muestra fue de 58 docentes nombrados, el enfoque fue cuantitativo; se encontró que hay relación positiva y significativa entre ambas variables (valor de rho = 0,545).

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Definición de cultura organizacional**

Según (Chiavenato, 2000) indica que es un conjunto de creencias, las cuales son aceptadas por los miembros de la entidad, y que son respetadas con la finalidad de convivir de forma adecuada; otra definición relevante es la desarrollada por (Granell, 1997) que precisa que es lo que se comparte en forma común entre las personas y les sirve de pauta para comportarse.

Para (Davis, 1993) indica que se trata de la identidad que caracteriza a una población y que es compartida por sus miembros con la finalidad de lograr convivir

adecuadamente; también se destaca la definición desarrollada por (Garcia & Dolan, 1997) que indican que se trata de un conjunto de características que representan a una entidad y que es respetada por sus integrantes.

### 2.2.2 Factores que afectan a la cultura organizacional

Según (Schein, 2002) identifica y desarrolla los siguientes factores que son los que logran incidir en la cultura de la entidad:

- a) **Historia y responsabilidad:** Se tiene que entre más antiguas las entidades tienden a caracterizarse por un mayor control y poder concentrados; y sobre la responsabilidad, considera el control de los resultados.
- b) **Tecnología:** Entre más compleja sea la entidad respecto a una especialización tecnológica, se tiene que la edad promedio de sus integrantes es menor.
- c) **Tamaño:** Las entidades que cuentan con una mayor cantidad de trabajadores, se caracterizan por tener una estructura mejor definida y poco flexible.
- d) **Metas y objetivos:** Entre más grande la entidad, se tiene que cuenta con una mayor cantidad de objetivos y metas a lograr.
- e) **Personal:** El accionar de los líderes es vital en la instalación de la cultura organizacional, que incide en la predisposición del personal para desarrollar sus tareas.

Para (Allaire & Firsirotu, 1992) explica algunos factores: Características y valores de la sociedad, el pasado histórico de la entidad, y los aspectos tecnológicos desarrollados dentro de la entidad; que son aspectos priorizados en el siguiente esquema:

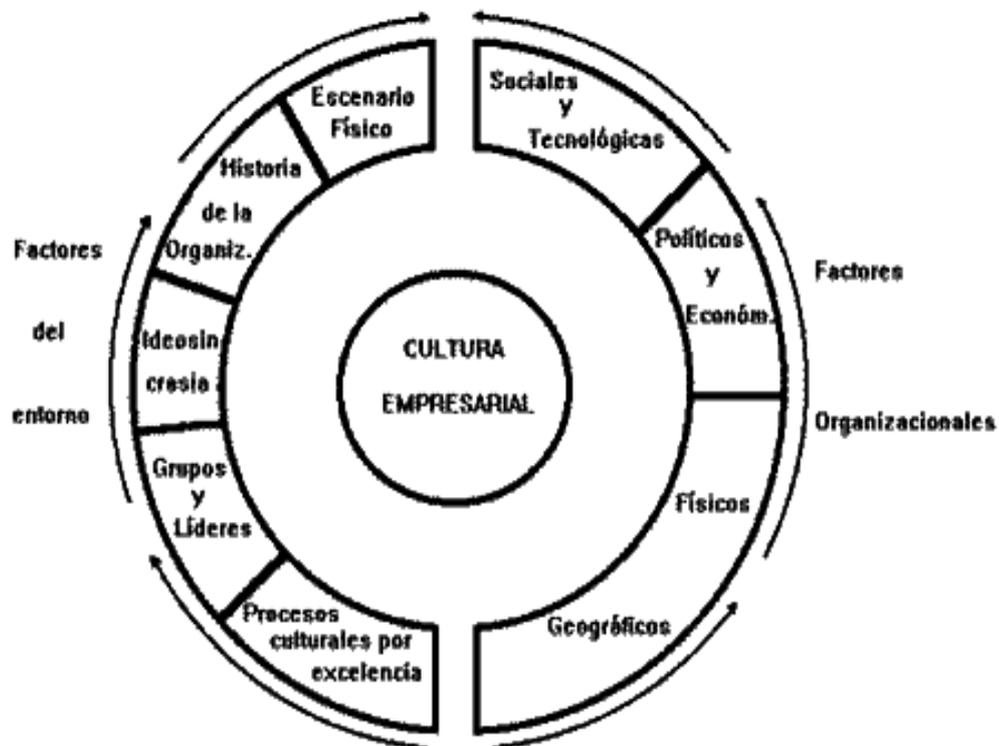


Figura 1. Factores que afectan la cultura

Fuente: (Allaire & Firsirotu, 1992)

### **2.2.3 Tipologías culturales**

Según (Handy, 1978) desarrolla 04 tipos de culturas dentro de una entidad, se tiene: Cultura del poder (Encabezado por las personas clave, Zeus); Cultura de los roles (Implica la descripción de responsabilidades de cada cargo, Apolo); Cultura de tareas (Sesgada a lograr resultados, Atenea); y Cultura de personas (Implica el personal de la entidad, Dionisio).

Por su parte (Schein, 2002) desarrolló algunos rasgos de tipos de cultura, señalando que entre más fuerte los rasgos culturales dentro de la organización, ello implicará la existencia de procedimientos y conductas determinadas que hacen que los procedimientos sean más rígidos.

Según (Sonnenfeld, 2005) desarrolló algunos tipos de cultura, se tiene: Cultura académica (cuando el personal cuenta con competencias y habilidades expertas, como la Universidad); Cultura del equipo de béisbol (cuando el personal son innovadores y buscan asumir riesgos); Cultura del club (se caracteriza por contar con un personal leal y comprometido); Cultura de las fortalezas (se caracteriza por buscar sobrevivir en el mercado).

### **2.2.4 Dimensiones de la cultura organizacional**

Según (Schein, 2002) desarrolla algunas características deseables que deberían de contar las organizaciones para fortalecer una cultura para el logro de

los objetivos de la entidad, los cuales son considerados como las dimensiones para el análisis de la presente variable “Cultura organizacional”, se tiene:

- Trabajo en equipo: Implica que un grupo de personas se unen en base a objetivos comunes a lograr.
- Control de actividades: Hace referencia al monitoreo frecuente que permita identificar el cumplir con lo planeado, para adoptar la medidas correctivas pertinentes de forma oportuna.
- Orientación hacia los resultados: Implica que las actividades y/o afines uqe hace la entidad deben lograr resultados que tributen en la mejora del servicio al usuario final.
- Sistema abierto: Implica que debe existir una flexibilidad de parte de la entidad para lograr adaptarse a los cambios que se pudieran suceder en el entorno.

### **2.2.5 Definición de clima laboral**

Según (Drucker, 1994) precisa que el clima de una organización como el ambiente de trabajo donde la persona cumpla con las tareas encomendadas, y que logra afectar en la adecuada interrelación entre los compañeros de labores.

Por su parte (Schein, 2002) dice que se trata de un conjunto de características que logran diferenciar a una entidad de otra, y que pueden ser medibles, además de lograr afectar la relación entre los miembros de la entidad.

(Henneman y otros, 1991) señala que la existencia de un clima adecuado permite a las organizaciones lograr de forma más eficiente sus objetivos y metas.

### **2.2.6 Indicadores del clima laboral**

Según (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2006) desarrollan algunos indicadores a considerar para medir el clima de una entidad, se tiene:

- a) **Independencia:** Es la autonomía que caracteriza a los trabajadores para desarrollar sus labores dentro de la entidad.
- b) **Condiciones físicas:** Hace referencia a las características dentro del entorno laboral como: la iluminación, el sonido, otros.
- c) **Liderazgo:** Implica el poder lograr que se pueda influenciar en el comportamiento de los demás.
- d) **Relaciones:** Es la interacción del trabajador con el resto del personal de la entidad.
- e) **Implicación:** Abarca la entrega y predisposición que caracteriza al trabajador.
- f) **Organización:** Implica la distribución de puestos de trabajo con sus respectivas responsabilidades.
- g) **Reconocimiento:** Implica si la entidad destaca con frecuencia las acciones que los trabajadores efectúan dentro de la entidad de forma destacada.
- h) **Remuneraciones:** Es el sistema de retribución económica por el esfuerzo desarrollado dentro de la entidad.
- i) **Igualdad:** Implica si el personal es tratado bajo criterios similares.

En base a dichos indicadores se ha logrado plantear las dimensiones utilizadas para medir el comportamiento de la variable “Clima laboral”, se destaca:

- Estructura: Que hace referencia a las características organizacionales de la entidad, la asignación de responsabilidad y la división de puestos.
- Responsabilidad: Implica el buscar cumplir de forma óptima con las tareas encargadas.
- Recompensa: Implica el recibir una retribución por el esfuerzo desplegado en la búsqueda del logro de las tareas encargadas.
- Apoyo: Considera el colaborar con los demás compañeros en la consecución de las responsabilidades asignadas.
- Conflicto: Implica el la existencia de escenarios de controversia en la entidad.

#### **2.2.7. Tipos de clima laboral**

Según (Henneman y otros, 1991) desarrollan diferentes tipos de clima dentro de la entidad, se tiene:

##### **a) Clima de tipo autoritario:**

- Autoritarismo explotador: Existe un clima de temor puesto que los directivos de la organización no tienen confianza en el personal; y pocas veces se reconoce el trabajo destacado del personal.
- Autoritarismo paternalista: Existe confianza entre los jefes o responsables y el personal de la entidad, existe un ambiente que tiene estructura y es estable.

**b) Clima de tipo participativo:**

- Consultivo: Se logra caracterizar por la existencia de un nivel adecuado de confianza de parte del personal en los directivos, existe una frecuente delegación de las funciones.
- Participación en grupo: La toma de decisiones implica una interacción entre las áreas involucradas de la entidad, existe una comunicación horizontal, vertical y oblicua frecuente.

**2.3 MARCO CONCEPTUAL**

Se resaltan los siguientes:

- a) Liderazgo: Capacidad de influir en los demás, que permita lograr las metas priorizados en los documentos de gestión.
- b) Relaciones: Es la interacción frecuente entre los compañeros de trabajo.
- c) Clima laboral: Conjunto de rasgos subjetivos que caracterizan a la entidad, que permiten una adecuada relación laboral entre los trabajadores.
- d) Trabajo en equipo: Hace referencia a grupos en base a objetivos comunes a lograr.
- e) Habilidad: Conjunto de destrezas que caracterizan a un trabajador.
- f) Organización: Es la forma de ordenarse para buscar lograr las metas trazadas.
- g) Reconocimiento: Implica el saber reconocer el esfuerzo relevante de los trabajadores en el momento de desarrollar sus tareas.

## **CAPÍTULO III**

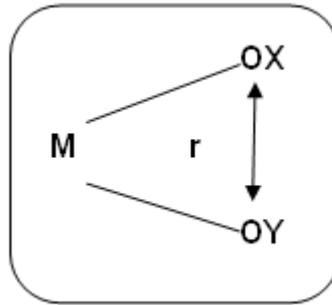
### **MÉTODO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Es básica o pura, puesto que se aportó al conocimiento ya existente; siendo el nivel correlacional, que implica que se describió a cada variable de análisis para luego hallar su relación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

#### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Es el de no hacer experimentos, ello implica que las variables utilizadas no fueron alteradas de forma deliberada; la recolección de la información se dio en un momento determinado del tiempo, es decir, de corte transversal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); el esquema utilizado fue:



Dónde:

- M = Tamaño de del conjunto de personas muestreadas.
- OX = Datos recogidos sobre la variable “Cultura organizacional”.
- OY = Datos recogidos sobre la variable “Clima laboral”.
- r = Correlación.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

La población considerada fueron solamente el personal asistencial (médico, enfermera, obstetra y técnico en enfermería), que según el Cuadro de Asignación de Personal – CAP (se anexa, junto con la estructura orgánica del establecimiento de salud más grande) es de 120 personas que trabajan en la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna; los cuales pertenecen: Puesto de Salud 5 de noviembre, Puesto de Salud Viñani, Puesto de Salud Las Begonias, Centro de Salud San Francisco y Puesto de Salud Vista Alegre.

### 3.3.2 Muestra

Se consideraron algunos supuestos:

- Nivel de confianza del 95% ( $Z = 1,96$ ).
- Nivel de error del 5% ( $e$ ).
- Valor de  $P = 50\%$  (criterio conservador).
- Población de estudio de 120 personas ( $N$ )

En base a la siguiente fórmula, se tiene:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(120 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 92$$

Después de efectuar el reemplazo de los valores asumidos en la fórmula para hallar la muestra, se obtuvo un valor de 92 trabajadores asistenciales, los cuales fueron encuestados al azar.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta, donde el instrumento usado fue el cuestionario, los mismos fueron usados en el personal de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna, se tiene: Cuestionario para determinar

el nivel de cultura organizacional y un cuestionario para determinar el nivel de clima laboral.

De forma específica para aplicar los instrumentos, se procedió a efectuar las coordinaciones respectivas de permiso respectivo al Administrador de la Microred, seguidamente se procedió con una reunión de sensibilización con el personal que debía responder a los cuestionarios, para explicarles el contenido de cada pregunta.

En lo que respecta a la validación se procedió a usar el Criterio de Juicio de los Expertos, cuyas valoraciones se anexan; sobre la fiabilidad de cada uno de los instrumentos, se empleó la prueba del Alpha de Cronbach, para lo cual se priorizó el uso de una Prueba Piloto de 12 trabajadores, siendo los valores obtenidos de 0,879 para la variable “Cultura organizacional” y de 0,863 para la variable “Clima laboral”, dado que ambos valores superan a 0,80, por tanto se tiene que los dos instrumentos están aptos para usarse en el campo (George & Marllery, 2003).

A continuación se desarrolla el BAREMO para cada variable, es decir la las preguntas utilizadas para cada dimensión, se tiene:

Tabla 2.

*Dimensión – ítems: Cultura organizacional*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Trabajo en equipo	01, 02, 03, 04, 05, 06 , 07, 08, 09
	Control de actividades	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	Orientación hacia los resultados	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	Sistema abierto	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

*Fuente:* Cuestionario “Cultura organizacional”

Tabla 3.

*Dimensión – ítems: Clima laboral*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>CLIMA LABORAL</b>	Estructura	01, 02, 03, 04, 05
	Responsabilidad	06, 07, 08, 09, 10
	Recompensa	11, 12, 13, 14, 15, 16
	Apoyo	17, 18, 19, 20, 21, 22
	Conflicto	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

*Fuente:* Cuestionario “Clima laboral”

Se usó la Escala de Likert en base a 05 opciones de valoración, desde nunca / muy en desacuerdo hasta siempre / muy de acuerdo, para el análisis matemático de las respuestas logradas.

### **3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para procesar los datos se aplicó el software estadístico SPSS v. 24,0; considerando estas técnicas: Las tablas de conteo, los diagramas de barras, el coeficiente Rho de Spearman puesto que se trata de variables cualitativas, y regresión lineal simple.

Para el análisis de resultados se efectuó en base a cada una de las dimensiones de las variables, para lo cual se agruparon las respuestas en tres categorías de igual anchura: Alto, regular y bajo; que permita precisar el nivel que percibe el personal sobre el comportamiento de la dimensión analizada.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

##### 4.1.1 Resultados de la variable “Cultura organizacional”

Tabla 4.

*Trabajo en equipo*

Nivel	Frec.	Porc.
Regular	54	58,7%
Alto	38	41,3%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Trabajo en equipo”, de donde se encontró que el 58,7% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que el nivel de trabajo en

equipo es regular, mientras que el 41,3% afirma que es de nivel alto. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado que al personal le gusta trabajar en proyectos donde todos participen, siendo el aspecto de mejora es que la mayoría de las decisiones que se toman dentro del establecimiento los afectan, por ello debería darse una mayor apertura a participar en dichas actividades.

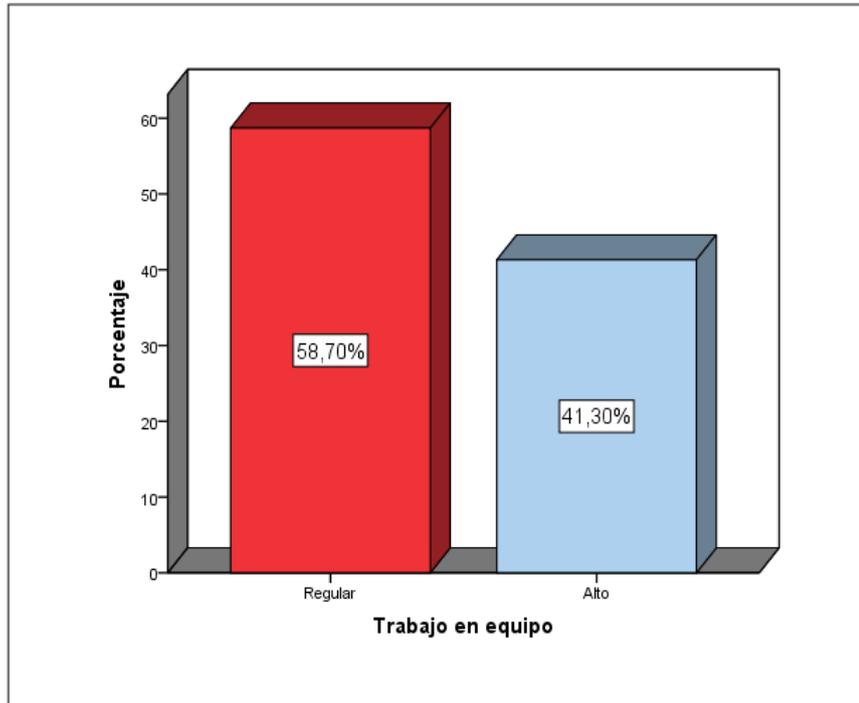


Figura 2: Trabajo en equipo

Fuente: Cuestionario de “Cultura organizacional”

Tabla 5.

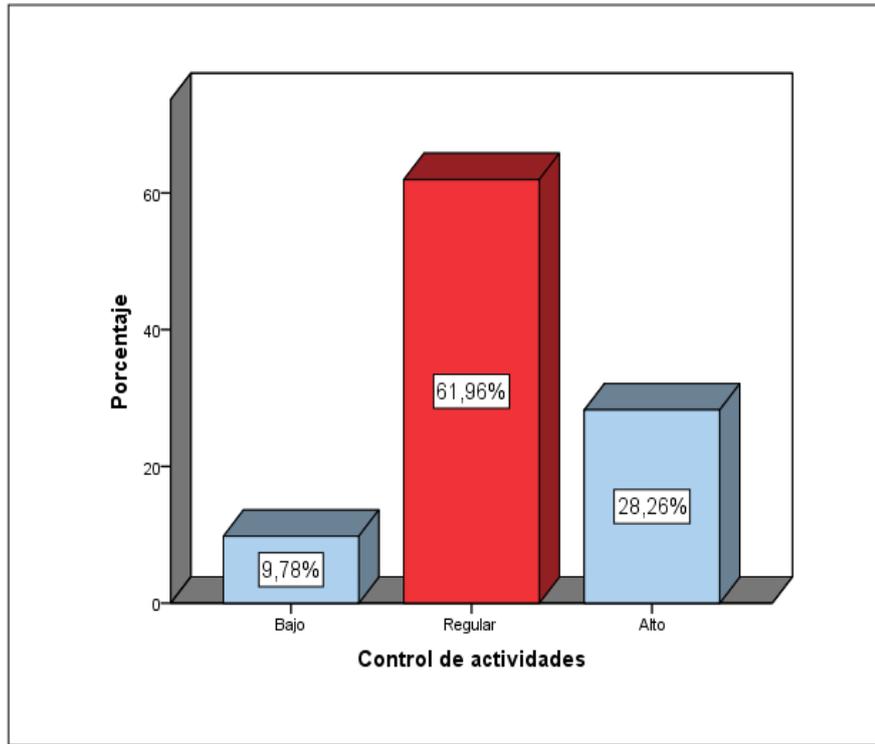
Control de actividades

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	9	9,8%
Regular	57	62,0%
Alto	26	28,3%
Total	92	100,0%

Fuente: Cuestionario de “Cultura organizacional”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Control de actividades”, de donde se encontró que el 62,0% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que el control de actividades

que caracteriza al establecimiento es regular, el 28,3% precisa que es de nivel alto, y el 9,8% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado que el personal percibe que el jefe del establecimiento promueve la coordinación de actividades antes de hacerlas, siendo el aspecto de mejora es que el Jefe debería impulsar y apoyar al personal en la presentación de proyectos innovadores conducentes a la mejora del servicio.



*Figura 3.* Control de actividades

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

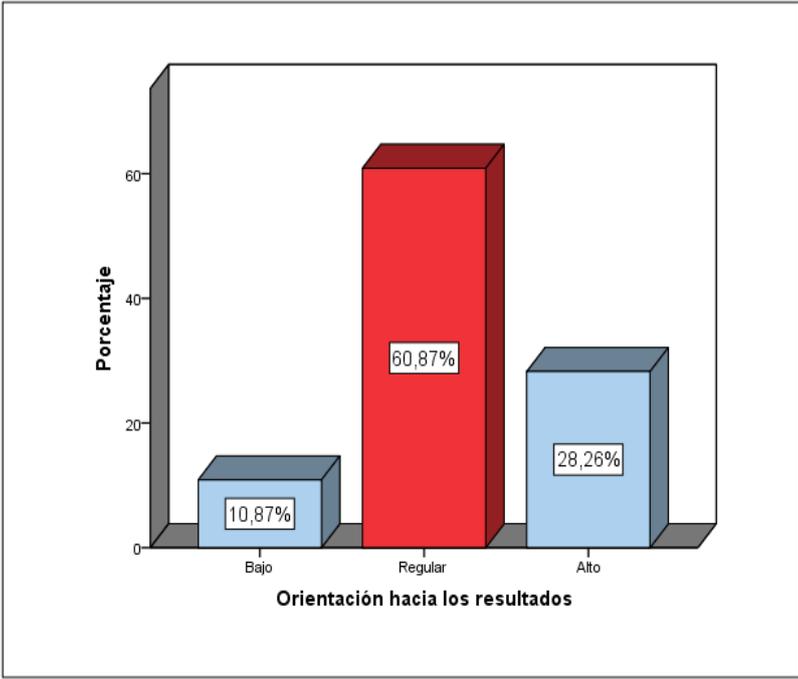
Tabla 6.

*Orientación hacia los resultados*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	10	10,9%
Regular	56	60,9%
Alto	26	28,3%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Orientación hacia los resultados”, de donde se encontró que el 60,9% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que la orientación hacia los resultados que caracteriza al establecimiento es regular, el 28,3% precisa que es de nivel alto, y el 10,9% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado que se percibe que para alcanzar algún cargo no es necesario ser muy amigo de los directivos, siendo el aspecto de mejora el que debería otorgarse incentivos en base a labores destacadas del personal en beneficio de la entidad y de los pacientes.



*Figura 4.* Orientación hacia los resultados

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

Tabla 7.

*Sistema abierto*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	4	4,3%
Regular	42	45,7%
Alto	46	50,0%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Sistema abierto”, de donde se encontró que el 50,0% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que el nivel de sistema abierto que caracteriza al establecimiento es alto, el 45,7% precisa que es de nivel regular, y el 4,3% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado que el personal precisa que no se limita a cumplir con sus funciones, sino que buscan dar más de ellos para atender a los pacientes, siendo el aspecto de mejora el que se percibe que se pueden hacer más cosas para dar una mejor a la ciudadanía.

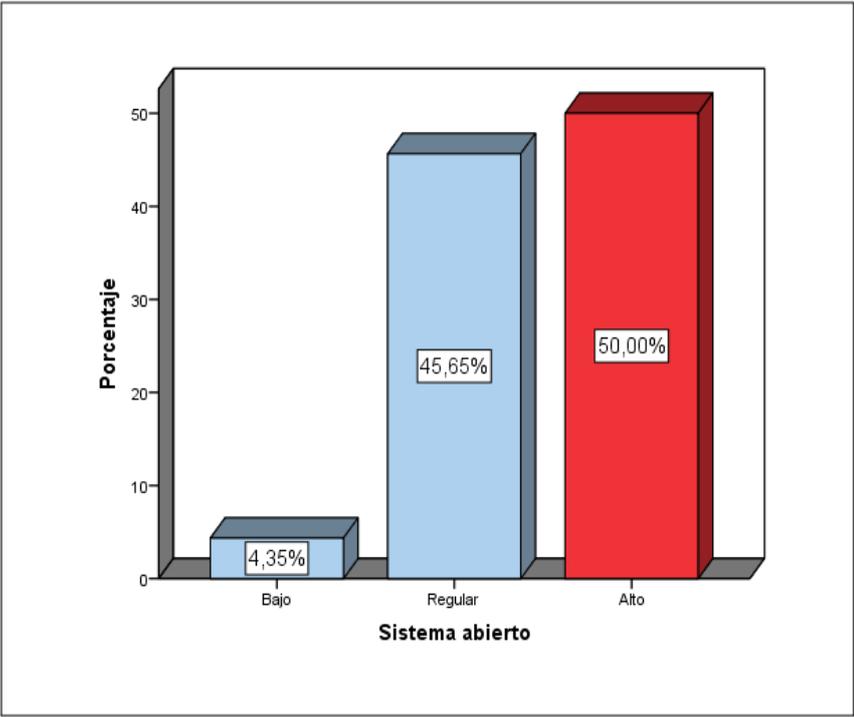


Figura 5. Sistema abierto

Fuente: Cuestionario de “Cultura organizacional”

Tabla 8.

*Cultura organizacional*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	4	4,3%
Regular	59	64,1%
Alto	29	31,5%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

Tabla 9.

*Cultura organizacional (por dimensiones)*

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Trabajo en equipo	3,6449	0,40691
Control de actividades	3,4130	0,64267
Orientación hacia los resultados	3,3451	0,67439
Sistema abierto	3,6185	0,53121

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

Después de analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable 1, se tiene que el personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera en un 64,1% que la cultura organizacional que los caracteriza está en proceso de fortalecimiento, el 31,5% señala es fuerte, mientras que el 4,3% precisa que es débil. Al comparar por dimensiones, la más destacada fue el “Trabajo en equipo”, y el focalizado a mejorar fue la “Orientación hacia los resultados”.

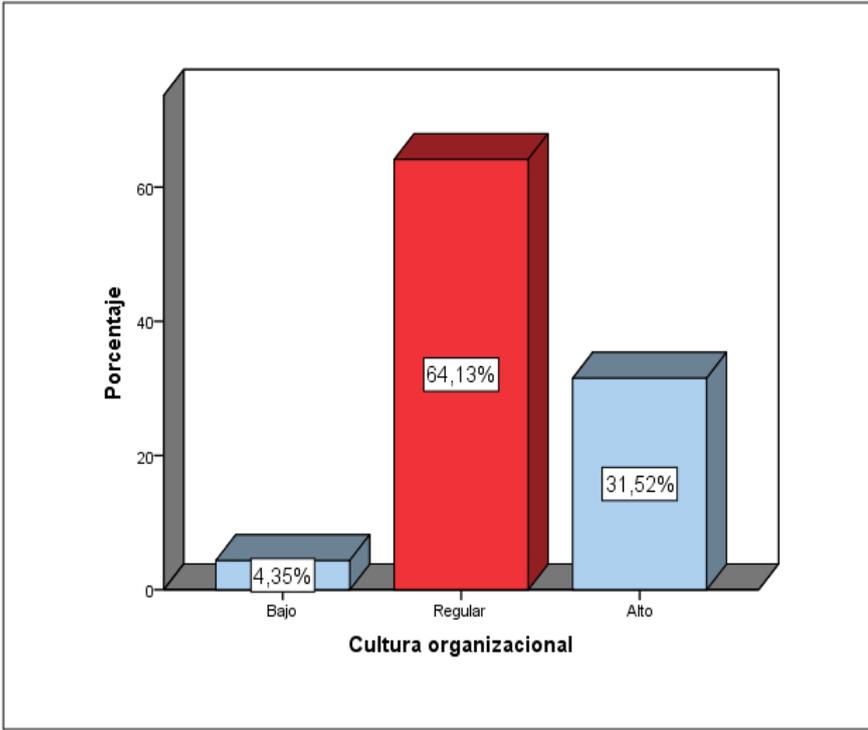


Figura 6. Cultura organizacional

Fuente: Cuestionario de “Cultura organizacional”

#### 4.1.2 Resultados de la variable “Clima laboral”

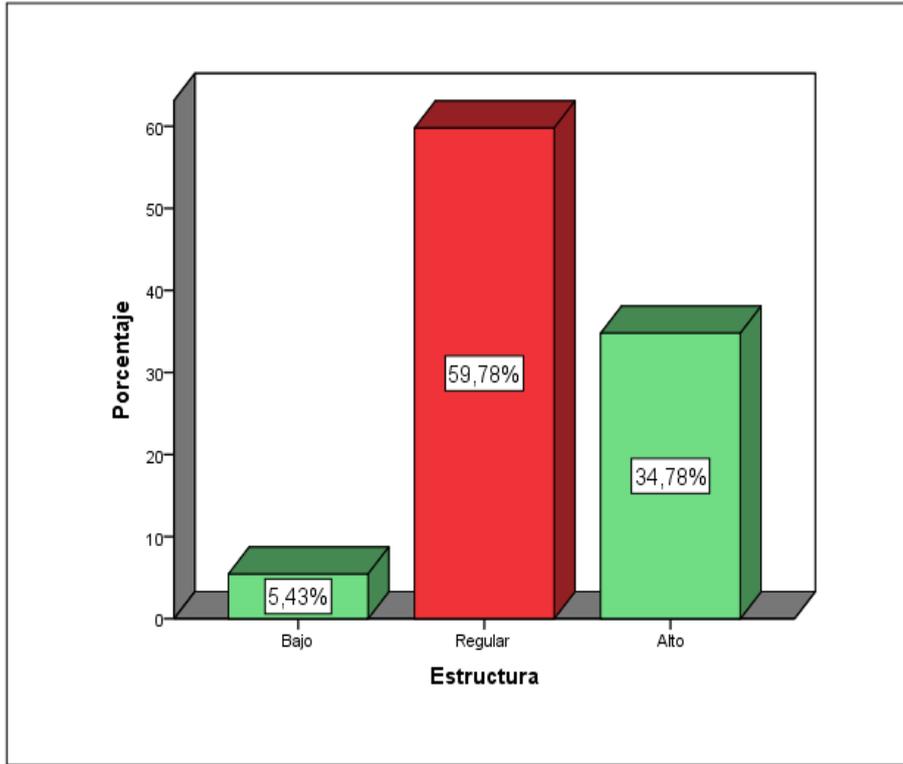
Tabla 10.

*Estructura*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	5	5,4%
Regular	55	59,8%
Alto	32	34,8%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Estructura”, de donde se encontró que el 59,8% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que la estructura que caracteriza a su establecimiento es regular, el 34,8% precisa que es de nivel alto, y el 5,4% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado que el personal considera que los objetivos de la entidad están bien definidos, siendo el aspecto de mejora el tiempo de demora que involucra atender los trámites internos.



*Figura 7. Estructura*

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

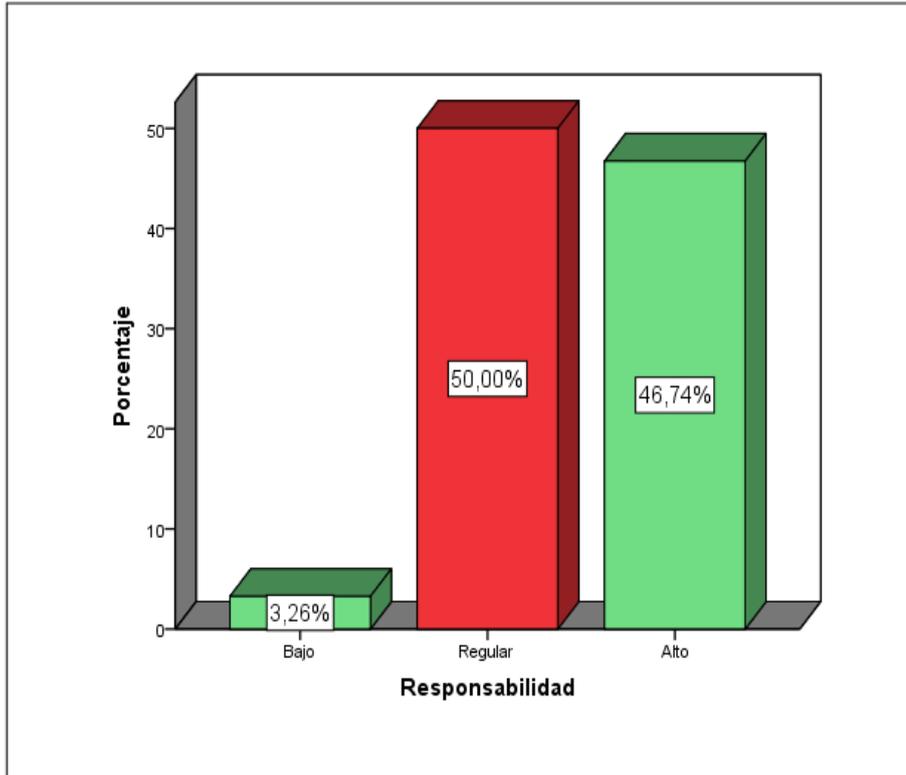
Tabla 11.

*Responsabilidad*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	3	3,3%
Regular	46	50,0%
Alto	43	46,7%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Responsabilidad”, de donde se encontró que el 50,0% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que la responsabilidad que caracteriza su accionar es regular, el 46,7% precisa que es de nivel alto, y el 3,3% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado por el personal de que son conscientes de lo que esperan de ellos los directivos sobre el cumplimiento de sus responsabilidades, siendo el aspecto de mejora el empoderar más al personal para que tome algunas decisiones necesarias de implementar según las circunstancias.



*Figura 8.* Responsabilidad

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

Tabla 12.

*Recompensa*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	8	8,7%
Regular	51	55,4%
Alto	33	35,9%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Recompensa”, de donde se encontró que el 55,4% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que el nivel de recompensa que recibe de la entidad es regular, el 35,9% precisa que es de nivel alto, y el 8,7% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado por el personal que le agrada el cargo y funciones asignadas, puesto que son su vocación, siendo el aspecto de mejora que la recompensa y reconocimientos debería estar acorde con las tareas desarrolladas.

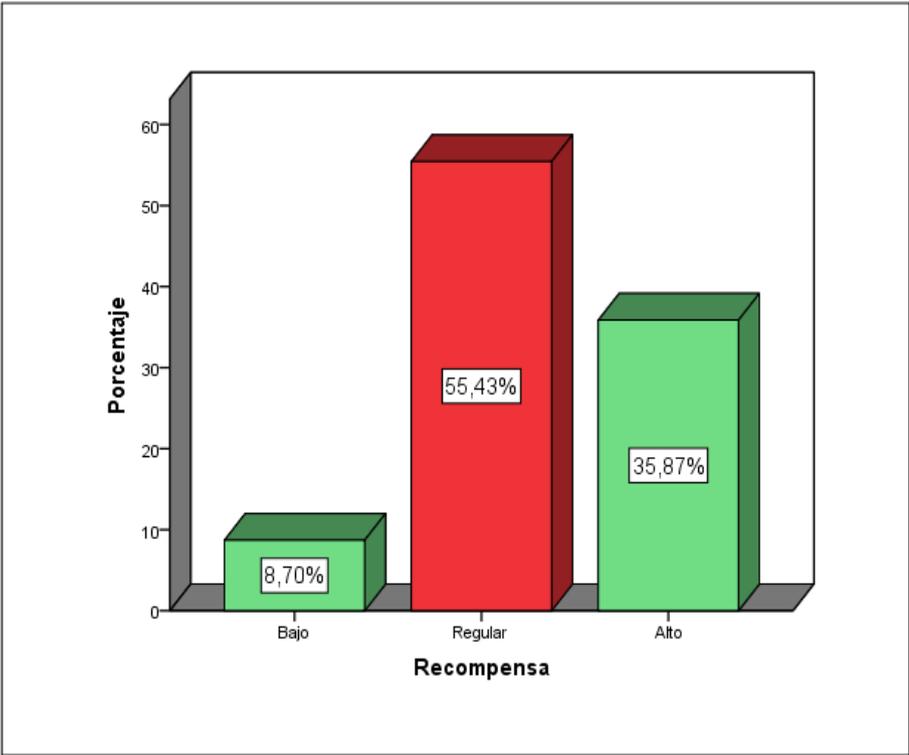


Figura 9. Recompensa

Fuente: Cuestionario de “Clima laboral”

Tabla 13.

*Apoyo*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	11	12,0%
Regular	60	65,2%
Alto	21	22,8%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Apoyo”, de donde se encontró que el 65,2% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que el nivel de apoyo que recibe de la entidad es regular, el 22,8% precisa que es de nivel alto, y el 12,0% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado por el personal que considera que se puede contar con el apoyo de los compañeros de trabajo para las acciones priorizadas, siendo el aspecto de mejora las características de las instalaciones que permitan dar un mejor servicio a la ciudadanía.

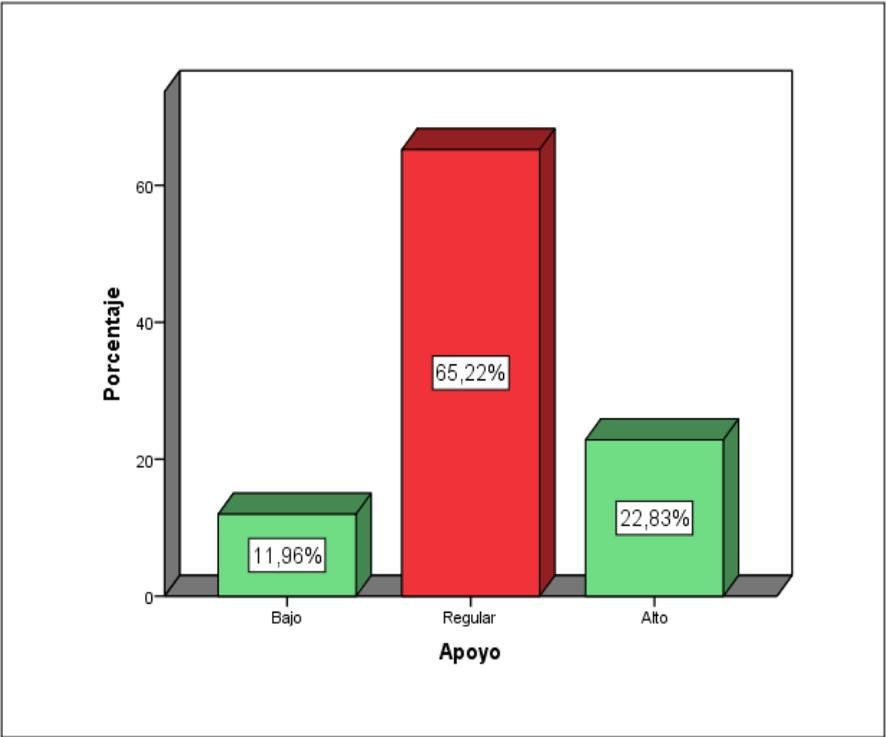


Figura 10. Apoyo

Fuente: Cuestionario de “Clima laboral”

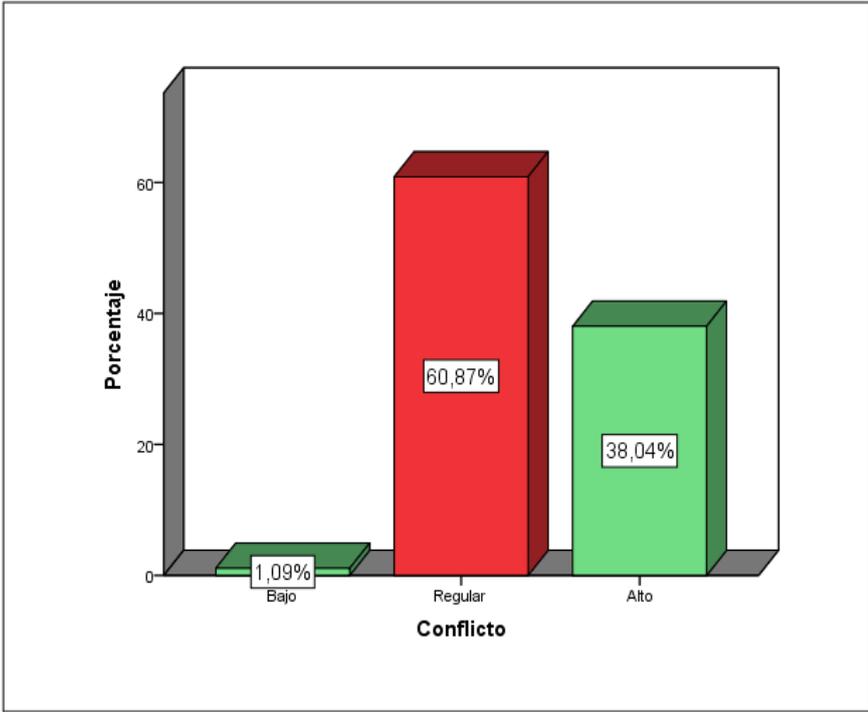
Tabla 14.

*Conflicto*

Nivel	Frec.	Porc.
Bajo	1	1,1%
Regular	56	60,9%
Alto	35	38,0%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

El análisis respectivo hace referencia a la dimensión denominada “Conflicto”, de donde se encontró que el 60,9% del personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera que el nivel de conflicto que caracteriza a la entidad es regular, el 38,0% precisa que es de nivel alto, y el 1,1% que es de nivel bajo. Se efectuó un análisis por ítem, siendo lo más destacado por el personal su nivel de involucramiento con el alcanzar con eficiencia las tareas encargadas afines a sus funciones, siendo el aspecto de mejora la existencia de ciertos favoritismos cuando se actúa, debiendo prevalecer el reglamento ante determinadas situaciones.



*Figura 11. Conflicto*

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

Tabla 15.

*Clima laboral*

Nivel	Frec.	Porc.
Regular	55	59,8%
Alto	37	40,2%
Total	92	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

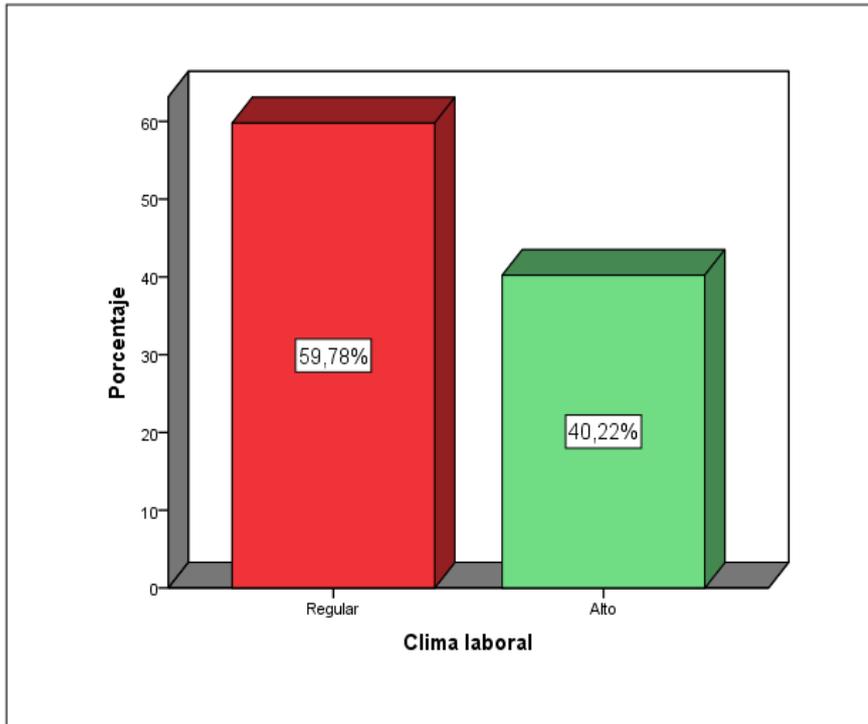
Tabla 16.

*Clima laboral (por dimensiones)*

Dimensión	Media	Desviación estándar
Estructura	3,6326	0,62707
Responsabilidad	3,7522	0,58054
Recompensa	3,3859	0,60771
Apoyo	3,2301	0,63565
Conflicto	3,5076	0,48860

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

Después de analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable 2, se tiene que el personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera en un 59,8% que el clima laboral que los caracteriza es de nivel regular, y el 40,2% percibe que es adecuado. Al comparar por dimensiones, la más destacada fue la “Responsabilidad”, y el focalizado a mejorar fue el “Apoyo”.



*Figura 12.* Clima laboral

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

- a) Se tiene que la Hip. Esp. primera logra precisar que “El nivel de cultura organizacional en la Micro Red Cono Sur de Tacna es bajo”.

Se aplicó el estadístico chi-cuadrado para una muestra, para probar primero lo siguiente:

H<sub>0</sub>: El nivel de cultura organizacional no es diferente en sus categorías.

H<sub>1</sub>: El nivel de cultura organizacional es diferente en sus categorías.

Tabla 17.

*Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1*

#### Estadísticos de prueba

	Cultura organizacional
Chi-cuadrado	49,457
Gl	2
Sig. asintótica	0,000

*Fuente:* Cuestionario de “Cultura organizacional”

Se logró un valor de chi-cuadrado de 49,457 (valor de  $p = 0,000$ ), se aprecia que el valor de “p” es menor al 5%, ello implica que se procede a rechazar H<sub>0</sub>, con lo cual se tiene que el nivel de cultura organizacional es diferente en sus tres categorías.

En base a los resultados de la Tabla 8, se encontró que el personal asistencial considera en un 64,1% que la cultura organizacional que los caracteriza está en proceso de fortalecimiento, el 31,5% señala es fuerte, mientras que el 4,3% precisa que es débil. Por tanto, se procede se rechaza la hipótesis planteada sobre que el nivel de cultura de la entidad existente en la Micro Red Cono Sur de Tacna es baja.

- b) Se tiene que la Hip. Esp. segunda logra precisar que “El nivel de clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna es bajo”.

Se utilizó el estadístico chi-cuadrado para una muestra, para probar primero lo siguiente:

H<sub>0</sub>: El nivel de clima laboral no es diferente en sus categorías.

H<sub>1</sub>: El nivel de clima laboral es diferente en sus categorías.

Tabla 18.

*Chi-cuadrado para la hipótesis específica 2*

**Estadísticos de prueba**

	Clima laboral
Chi-cuadrado	4,522
Gl	1
Sig. Asintótica	0,041

*Fuente:* Cuestionario de “Clima laboral”

De donde se obtuvo un valor de chi-cuadrado de 4,522 (valor de  $p = 0,041$ ), se aprecia que el valor de “p” es menor al 5%, ello implica que se procede a rechazar

$H_0$ , con lo cual se tiene que el nivel de clima laboral es diferente en sus tres categorías.

En base a los resultados de la Tabla 15, se encontró que el personal asistencial considera en un 59,8% que el clima laboral que los caracteriza es de nivel regular, y el 40,2% percibe que es adecuado. Por tanto, se rechaza la hipótesis planteada sobre que el nivel de clima laboral existente en la Micro Red Cono Sur de Tacna es bajo.

- c) Se tiene que la Hip. Esp. tercera logra precisar que “Las dimensiones de la cultura organizacional se logran relacionar de forma directa con las dimensiones del clima laboral Micro Red Cono Sur de Tacna”.

Para dicho análisis de contraste se usó el estadístico de correlación Rho de Spearman, de donde:

$H_0$ : No existe relación entre las dimensiones

$H_1$ : Existe relación entre las dimensiones

Tabla 19.

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

		Cultura	
		organizacional	Clima laboral
Cultura organizacional	Rho	1	0,769**
	p		0,000
	n	92	92
Clima laboral	Rho	0,769**	1
	p	0,000	
	n	92	92

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Ambos instrumentos*

El valor logrado del Rho de Spearman fue  $r = 0,769$  (valor de  $p = 0,000$ ); por lo tanto, se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir, hay una relación directa entre las dimensiones de la cultura organizacional y las dimensiones del clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna. Por lo tanto, dicha hipótesis de investigación no se rechaza.

#### **4.2.2 Contraste de la hipótesis general**

En lo referente a la hipótesis principal de la investigación fue “La cultura organizacional logra influir en el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna”.

Se procedió a utilizar una regresión lineal simple para determinar la influencia; cuyos resultados son:

$H_0$ : No existe influencia

H<sub>1</sub>: Existe influencia

Tabla 20.

*Regresión lineal simple*

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coefic. no estandarizados		Coefic. estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	25,776	7,593		3,395	0,001
	Cultura organizacional	0,698	0,061	0,769	11,416	0,000

a. Variable dependiente: Clima laboral

Fuente: Ambos instrumentos

De donde se obtuvo un valor de t calculado = 11,416 siendo su valor de p = 0,000, de donde se tiene que el valor “p” resulta ser inferior al nivel de significancia del 5%; ello implica que se procede a rechazar H<sub>0</sub>; es decir, existe influencia de la cultura organizacional sobre el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna.

### 4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto a los resultados hallados, se tiene que existe influencia de la cultura organizacional que caracteriza a la entidad sobre el clima laboral en la Micro Red Cono Sur de Tacna.

De forma específica, se encontró que el personal asistencial consideran en un 64,1% que la cultura organizacional que los caracteriza está en proceso de fortalecimiento y es de nivel regular, y solamente el 4,3% precisa que es débil; en lo que respecta al clima laboral, se encontró que el personal asistencial y

administrativo considera en un 59,8% que el clima laboral que los caracteriza es de nivel regular, y el 40,2% considera que es de nivel adecuado.

También se encontró que que hay relación positiva y muy significativa entre las dimensiones de la cultura organizacional y las dimensiones del clima de la entidad Micro Red Cono Sur de Tacna.

Dichos resultados guardan concordancia con (Salazar, 2017) quien concluye que existe influencia de la cultura organizacional sobre el logro de los objetivos empresariales; de forma similar con (Tinoco, Quispe, & Beltrán, 2014) quienes concluyen que hay relación positiva y alta entre la cultura de la entidad y la satisfacción por trabajar en la organización; por el contrario existe discrepancia con (Gutiérrez, 2014) quien concluye que no hay influencia de la cultura de la entidad en la motivación laboral.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Se concluye que existe influencia significativa (valor de t calculado = 11,416 y valor de p = 0,000) de la cultura organizacional sobre el clima laboral desde la perspectiva de los trabajadores asistenciales de la Micro Red Cono Sur de Tacna.

Se concluye que el personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera en un 64,1% que la cultura organizacional que los caracteriza está en proceso de fortalecimiento, el 31,5% señala es fuerte, mientras que el 4,3% precisa que es débil. Al comparar por dimensiones, la más destacada fue el “Trabajo en equipo”, y el focalizado a mejorar fue la “Orientación hacia los resultados”.

Se concluye que el personal asistencial de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna considera en un 59,8% que el clima laboral que los caracteriza es

de nivel regular, y el 40,2% percibe que es adecuado. Al comparar por dimensiones, la más destacada fue la “Responsabilidad”, y el focalizado a mejorar fue el “Apoyo”.

Se concluye que existe relación directa (valor de  $r = 0,769$  y  $p = 0,000$ ) entre las dimensiones de la cultura organizacional y las dimensiones del clima laboral Micro Red Cono Sur de Tacna.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda al personal directivo de la Micro Red Cono Sur de Tacna, fortalecer las siguientes actividades conducentes a fortalecer la cultura organizacional, lo cual influirá de forma significativa en el clima laboral, se tiene:

- Impulsa la planeación e implementación de proyectos y/o actividades en temas de salud, en donde el personal participe de forma activa.
- Priorizar el desarrollo de las coordinaciones necesarias previas con el personal administrativo y/o asistencial involucrado, antes de ejecutar alguna actividad que afecte al personal.
- Fortalecer que para acceder a algunos cargos, ascensos, rotaciones, otros, debe darse en base criterios que obedezcan la meritocracia, por tanto, que no sea necesario ser amigo de los directivos para alcanzar algunos de estos objetivos.
- Reconocer el esfuerzo y dedicación del personal, el cual no se limita a cumplir con sus funciones solamente, sino que buscan dar más de ellos para atender a los pacientes.

Se sugiere al personal directivo de la Micro Red Cono Sur de Tacna, que para mejorar el nivel de cultura organizacional que los caracteriza, debe priorizar estas actividades:

- **Compartir actividades con sus colaboradores:** Es muy importante que por lo menos una vez al mes, se impulsen el desarrollo de actividades para compartir entre todos, como alguna cena o reunión deportiva; ello genera la oportunidad de los colaboradores de hablar de diversos temas y que existan un mayor acercamiento y confianza.
- **Reconocer los logros de los colaboradores:** Es muy importante enfocarse en usar el tiempo para el reconocimiento del éxito; ello ayudará a reflexionar sobre un trabajo bien hecho, también hará sentir a las personas apreciadas y mejorará el ambiente en el establecimiento de salud.
- **Saludar:** Es muy importante que el directivo se detenga y salude a sus colaboradores; ello permite aumentar la camaradería dentro del establecimiento de salud, y se volverá en un hábito.

Para mejorar el clima laboral los establecimientos de salud de la Micro Red Cono Sur de Tacna, se recomienda a los directivos lo siguiente: Desarrollar un conjunto de talleres con los trabajadores, cuya finalidad sea el análisis de la problemática que atraviesa el local de salud, que permita recoger aportes y sugerencias de mejora, ello logrará que las personas se sientan consideradas en las alternativas de proporcionar un mejor servicio a los usuarios, además de definir criterios objetivos que permitan reconocer el esfuerzo destacado del personal.

Se sugiere al personal directivo de la Micro Red Cono Sur de Tacna, puesto que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el clima laboral, impulse el desarrollo de las siguientes acciones: El directivo debe acercarse a los colaboradores y ganarse su confianza a través del ejemplo; es prioritario el compartir con todos y saber escuchar; informarse adecuadamente para saber afrontar los momentos de crisis, los cuales deben enfrentarse de forma conjunta, puesto que a las personas le agrada ser tomadas en cuenta; y por último, fomentar el respeto ante todo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allaire, Y., & Firsirotu, M. (1992). *Teorías sobre cultura organizacional*. Bogota - Colombia: Legis Editores S.A. Santa Fe. pág. 3-37.
- Beninis, W., & Nanus, B. (1995). *Líderes: las cuatro claves del liderazgo eficaz*. Colombia: Editorial Norma. Pág. 32.
- Calderón, C., Sánchez, L., & Garcia, J. (21 de Junio de 2018). *Gestión de la cultura organizacional en el Hospital Universitario Nacional de Colombia*. Obtenido de <http://agenf.org/ojs/index.php/shs/article/download/258/249>
- Carrillo. (1997). *La gerencia de la gente*. Caracas - Venezuela: Revista calidad empresarial N° 2. Pág. 41.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Internacional Thomson, S.A. Pág. 61.
- Davis, K. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw-Hill. Pág.71.
- Drucker, P. (1994). *Gerencia para el futuro*. Barcelona: Grupo Editorial Norma. Pág. 18.
- Garcia, D., & Dolan, S. (1997). *La dirección por valores. El cambio más allá de la dirección por objetivos*. España: Editorial McGraw - Hill / Interamericana.
- George, D., & Marllery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Editorial Allyn & Baco: 11.0 Update (4 ed.). Pág. 42.
- Granell, H. (1997). *Éxito gerencial y cultura*. Caracas: Editorial IESA. Pág. 43

- Gutiérrez, E. (11 de setiembre de 2014). *La cultura organizacional como factor que influye en la motivación laboral de los trabajadores del área operativa en una empresa de transporte aéreo. Trabajo de la Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/46665>
- Handy, C. (1978). *Cómo comprender las organizaciones*. Rio de Janeiro: Editorial Zahar. Pág.16
- Henneman y otros. (1991). *Administración de los recursos humanos*. México: Editorial Cecsá. Págs. 7-10,12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill- V Edición.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill. 6a edición.
- Jimenez, D., & Jimenez, E. (21 de agosto de 2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Artículo de la revista Ciencia UNEMI - Ecuador*. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>
- Salazar, A. (14 de febrero de 2017). *Influencia de la cultura organizacional para lograr los objetivos empresariales de la empresa Eckerd Perú S.A. Del Distrito de Chorrillos - Lima. Tesis de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur*. Obtenido de <http://190.12.70.20/handle/UNTELS/143>
- Schein, E. (2002). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Editorial Plaza & Janes. Pág. 51-56-58.
- Sonnenfeld, J. (26 de enero de 2005). *El verdadero líder debe tener espíritu*. Obtenido de <http://www.abc.es/cultura/libros/20131214/abci-nuevo-libro-alfred-sonnenfeld201312132101.html>

Soto, M. (13 de julio de 2018). *Justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique- Perú. Tesis de la Unievrsidead César Vallejo*. Obtenido de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30828>

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. México: Editorial Person, 6 edición.

Tinoco, O., Quispe, C., & Beltrán, V. (22 de marzo de 2014). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. Trabajo de investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/81640856007.pdf>