



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en  
colaboradores de unas clínicas ocupacionales, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Cabañas Cordova, Andrea del Rosario (orcid.org/0000-0001-6504-9495)

Mamani Suca, Monica Dina (orcid.org/0000-0002-8295-0354)

**ASESOR:**

Mgtr. Cueva Rojas, Manuel Eduardo (orcid.org/0000-0002-0402-8583)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios. Por habernos permitido cumplir nuestra meta planeada y darnos salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor, en especial a nuestros padres, son nuestra mayor motivación en la lucha del día a día para salir adelante, también agradecer a nuestras mascotas por acompañarnos en las amanecidas realizando nuestra investigación.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por abrirnos las puertas de su casa de estudios y al docente Manuel Cueva Rojas por su dedicación y paciencia ya que gracias a él se pudo obtener este logro con tanto esfuerzo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Participantes según su género, modalidad de trabajo y tiempo de antigüedad.	18
Tabla 2.	Estadísticos descriptivos para cada tipo de Cultura organizacional.	28
Tabla 3.	Estadísticos descriptivos para Compromiso organizacional y sus dimensiones.	29
Tabla 4.	Estadísticos descriptivos para la variable Satisfacción laboral y cada uno de sus componentes.	30
Tabla 5.	Correlación entre los cuatro tipos de Cultura organizacional con Compromiso y con Satisfacción laboral.	32
Tabla 6.	Correlación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral.	33
Tabla 7.	Correlación entre los cuatro tipos de Cultura organizacional y las dimensiones de Compromiso laboral.	34
Tabla 8.	Correlación entre los cuatro tipos de Cultura organizacional y las dimensiones de Satisfacción laboral.	35
Tabla 9.	Correlación entre las variables Satisfacción laboral y las dimensiones de Compromiso organizacional.	36

## Resumen

El objetivo principal del estudio fue conocer la relación de la cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en colaboradores de unas clínicas ocupacionales. Para ello, se utilizó una metodología de tipo básica y de diseño no experimental – correlacional. Los instrumentos que se usaron fueron la escala de cultura organizacional, la escala de compromiso organización y el cuestionario de satisfacción laboral. Los participantes fueron colaboradores que pertenecen a una clínica ocupacional (n = 233) de ambos sexos. Los resultados evidenciaron que existe una relación directa de los tipos de cultura y el compromiso; asimismo, una relación inversa de los estilos de cultura con satisfacción laboral, y entre compromiso y satisfacción ( $p = < .001$ ). Por otro lado, las evidencias de relación entre las variables y las dimensiones también fueron de sentido directo e inverso, salvo excepciones especificadas en el documento. Por lo tanto, se concluye que, se determinó adecuadamente la asociación entre variables en unas clínicas ocupacionales, 2022.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, compromiso, satisfacción laboral, colaboradores y correlación.

## **Abstract**

The main objective of the study was to know the relationship between organizational culture, commitment, and job satisfaction in employees of occupational clinics. For this, a basic type of methodology and a non-experimental - correlational design were used. The instruments used were the organizational culture scale, the organizational commitment scale, and the job satisfaction questionnaire. The participants were collaborators belonging to an occupational clinic (n = 233) of both sexes. The results showed that there is a direct relationship between the types of culture and commitment; likewise, an inverse relationship between culture styles and job satisfaction, and between commitment and satisfaction ( $p = < .001$ ). On the other hand, the evidence of a relationship between the variables and the dimensions was also direct and inverse, with the exceptions specified in the document. Therefore, it is concluded that the association between variables in occupational clinics, 2022, was adequately determined.

**Keywords:** Organizational culture, commitment, job satisfaction, employees, and correlation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A medida que transcurre el paso del tiempo, la modernidad ha llevado consigo constantes variaciones en el transcurso de la mejoría constante de diversas empresas que crecen en el mercado, esto lleva a que las organizaciones intenten optar estrategias de mejora para lograr adaptarse a los constantes cambios, intentando ser más flexibles y eficientes usando recursos que los ayuden a cumplir sus metas. Según Góngora y Cikatelli (2013) afirman que los objetivos institucionales son los elementos básicos que guían el accionar organizacional, reflejan un estado futuro deseado por la organización. De acuerdo con ello, Ángulo (2017) menciona que el adecuado manejo de recursos es el que ayudará a la adaptación de las organizaciones dentro de lo que el mercado exige. Las instituciones privadas y públicas del sector salud no son ajenas a dichas demandas es por eso que en los últimos años han buscado optimizar procesos de mejora continua para el alcance de las metas. Debido a ello el MINSA (Ministerio de Salud) menciona que tiene la responsabilidad de actualizar de forma periódica y progresiva los lineamientos, estándares que forman parte de los componentes del sistema de gestión de la calidad de salud. Sin embargo, en el proceso se podrá evidenciar dificultades y aspectos negativos que afectarán al cumplimiento de lo esperado como factores, funcionales, físicos y personales.

Es trascendental, mencionar que han sido muchos los esfuerzos de las instituciones por querer adaptarse al cambio pero la falta de planificación y liderazgo en las organizaciones, hace que no se comparta la filosofía de la institución los valores, creencias y objetivos; provocando desacuerdos entre operarios, subalternos y gerencia; con lo cual la inestabilidad laboral lleva a la organización a un cambio constante de personal, porque dentro de ella no está establecida una cultura organizacional con la cual los colaboradores se identifiquen y quieran. Es por eso por lo que, Sheen (2017) menciona que la cultura ha sido ampliamente investigada desde la perspectiva sociológica, ingresando con fuerza a la gestión organizacional, siendo parte del vocabulario de los ejecutivos de negocio.

Asimismo, Debate plural (2018) considera que los trabajadores logran percibir que el aspecto cultural de la organización se vea vulnerada cada vez que los directivos de la organización la descuidan, según las cifras un 59% de colaboradores cree que la crisis económica, suele darse con los despidos y bajas reducciones de salarios produciendo una desventaja laboral, esto crea un impacto negativo ya que trae como consecuencia desmotivación en los trabajadores.

El peruano (2022) a través de una encuesta que se realizó a 150 líderes, nos indica que el 94% está de acuerdo en mantener una cultura empresarial sólida, ya que mencionan que el factor cultural tiene un gran impacto en los resultados de sus colaboradores, asimismo en el estudio de Gallup (2015) refieren que el 77% de los candidatos considera que la cultura organizacional determinara si deciden continuar o no con la empresa. Para ello The work institute (2021) también hace mención que el 77% de los empleados que renunciaron a su trabajo podrían haber sido retenidos por su empleador. Es preciso mencionar la importancia de crear un vínculo entre la organización y los trabajadores, para lograr una relación positiva entre ambas, con la finalidad que el colaborador se sienta reconocido con la organización, sus deseos y metas de continuar permaneciendo en ella. Dicho de otra manera, cuando los colaboradores no perciben compromiso con la organización, está disminuye los factores eficaces. El Grupo P & A (2018) investigó que solo el 7% de sus colaboradores está altamente comprometido con la organización, siendo base principal para la empresa que posean un elevado rendimiento.

Del mismo modo América Retail (2018) indica que los colaboradores comprometidos con su organización generalmente están interesados en aprender nuevas cosas y resaltar en el entorno laboral a diferencia de un trabajador que solo cumpla con lo que se le otorga. Por otra parte, para que esto sea posible, es necesario que los trabajadores se sientan motivados, se ha visto que cuando las personas están motivadas pueden esforzarse más por conseguir sus metas dentro de la organización.

Sánchez y García (2017) determinan que, para que exista una satisfacción laboral en la organización los directivos deben tener una relación directa con los colaboradores, cumpliendo con las necesidades mínimas en la realización de sus funciones como equipos, seguridad, capacitaciones, etc. De lo contrario, si no se

interviene un adecuado nivel de satisfacción laboral, está puede alcanzar numerosas rotaciones altas de personal. Mientras tanto, el Perú con 20,7% ha contado con una gran mayoría de índices rotativos laborales en toda Latinoamérica, donde se destacan las compañías de entretenimiento y las de tecnología (La República, 2019). De igual importancia, en un estudio en Perú en el año 2016, un 76% de Lima se encontraba satisfecho con su trabajo, el 22% no se consideraba sentirse desafiante con su trabajo, el 20% manifestó que el clima laboral no era bueno, el 12% se sentía inconforme con el sueldo que recibía, el 10% no fueron retribuyeron por los logros alcanzados en su empresa, un 10% no percibían que las aportaciones de ideas no eran contribuidas y finalmente el 7% no fueron otorgados para un ascenso y oportunidad laboral (Online capital humano, 2016). Para el artículo realizado por Arboleda y Cardona (2018) señalan que, la consecuencia de tener trabajadores insatisfechos va desde el bajo desempeño laboral, inadecuada calidad en las funciones realizadas hasta ineficiencias en el proceso; así pues, se destacó que un 48% de encuestados no se sienten satisfechos con las funciones que realizan en una determinada área, seguido del 49% no se encuentra de acuerdo con el salario y cargo asignado.

Con lo referido anteriormente y lo investigado se genera la interrogante: ¿Existe una relación directa entre cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas organizacionales en San Juan de Lurigancho? Con el fin de brindar información veraz la presente investigación quiere enfocarse en las diversas problemáticas que se dan en cada organización y con tal propósito de identificar si existe relación entre las variables cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral de forma conjunta.

Por tal motivo en la justificación de nivel teórico, busca incrementar información sobre las variables de estudio el cual servirá de precedente en investigaciones futuras. Además, a nivel metodológico los instrumentos empleados son confiables y válidos para ambas variables el cual pueden ser aplicados para contextos similares. Los instrumentos para utilizar son la Cultura Organizacional OCAI de Cameron y Quinn, el Compromiso Organizacional (CCO) de Meyer, Allen y Smith y la satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma. A nivel práctico de acuerdo con los hallazgos obtenidos dentro del estudio se considera importante la implementación de charlas, talleres y programas preventivos dirigidos a los

colaboradores respecto a la problemática encontrada en las clínicas organizacionales. Asimismo, a nivel social tiene como fin aportar información relevante respecto a ambas variables y el impacto que tiene los colaboradores de unas clínicas organizacionales.

Por lo tanto, se establece el objetivo general: Determinar la relación que existe entre cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos como: A) Conocer la relación que existe entre los tipos de cultura organizacional y las dimensiones de compromiso laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales. B) Determinar la relación entre los tipos de cultura y las dimensiones de satisfacción laboral. C) Determinar la relación que existe entre las dimensiones compromiso y las dimensiones satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales.

En consecuencia, se desprende como hipótesis general que, si existe una relación directa entre la cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho. En cuanto a sus hipótesis específicas: A) Existe relación entre los tipos de cultura organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho. B) Existe relación entre los tipos de cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho. C) Existe relación entre las dimensiones compromiso y las dimensiones satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.

## II. MARCO TEÓRICO

En continuidad, desarrollaremos el reporte de investigaciones de antecedentes a nivel nacional Pedroza (2021) en Perú tiene como objetivo determinar cómo la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de una Universidad Privada del distrito de Los Olivos. La muestra estuvo conformada por 132 docentes, se utilizó el cuestionario de Cuestionario de Cultura Organizacional, Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los resultados obtenidos en relación con la influencia de la cultura organizacional en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, se observa una influencia positiva y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,911$ ), pero no entre la cultura y el compromiso organizacionales ( $p > 0,05$ ;  $r = 0,004$ ).

Además, Estrada y Gallegos (2020) establecieron la satisfacción laboral y la relación con el compromiso organizacional en una muestra de 185 docentes de educación básica regular. En base a los resultados, determinó un valor de ( $r = ,539$ ;  $p < ,001$ ) demostrando que existe relación positiva moderada entre ambas variables de estudio. En base a los resultados, determinó un valor de ( $r = ,539$ ;  $p < ,001$ ), demostrando que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio; demostró también relación entre la satisfacción laboral con el compromiso afectivo de ( $r = ,601$ ), con el compromiso de la continuidad de ( $r = ,457$ ), y con el compromiso normativo de ( $r = ,559$ ).

Asimismo, Pérez (2018) determinó la relación del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral en el personal asistencial con una muestra de 179 trabajadores de un Hospital Nacional. En base a los resultados, determinó un valor de ( $r = ,846$ ;  $p < ,001$ ), demostrando que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. demostró también relación entre la satisfacción laboral con el compromiso afectivo de ( $r = ,781$ ), con el compromiso de la continuidad de ( $r = ,804$ ), y con el compromiso normativo de ( $r = ,728$ ). También, Conde (2017) determinó el compromiso y la relación con la percepción del apoyo organizacional en una muestra de 146 profesionales de un centro hospitalario. En base a los resultados, encontró un valor de ( $r = ,649$ ,  $p < ,001$ ), demostrando que

existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio; demostró también relación entre el apoyo organizacional percibido con el compromiso afectivo de ( $r = ,403$ ), con el compromiso continuo de ( $r = ,438$ ), y con el compromiso normativo de ( $r = ,469$ ).

Por consiguiente, se procedió a desarrollar el reporte de investigaciones de antecedentes internacionales, para los autores Lara y Pazmiño (2020) en Ecuador, diagnosticaron la cultura organizacional y su relación con desempeño laboral en una muestra de 63 colaboradores. En base a los resultados, determinó un valor de ( $r = ,541$ ;  $p < ,001$ ), demostrando una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Finalmente, en base a lo hallado, plantearon una propuesta de solución en brindar medidas de manera correctiva a la organización, esta consiste principalmente en fortalecer la cultura organizacional en función a un buen desempeño en los colaboradores y en el cumplimiento de los objetivos propuestos alcanzar. Para los autores Rubiano et al. (2020) en Colombia, determinaron la cultura organización y su relación con la disposición al cambio organizacional en una muestra de 558 participantes. En base a los resultados, determinó un valor de ( $r = ,260$ ;  $p < ,001$ ), demostrando una relación positiva muy baja entre las variables de estudio. Finalmente, al encontrarse una relación muy baja, también la misma se presentó con las dimensiones grupales y culturales de jerarquía. En definitiva, Jiménez et al. (2012) en Chile analizaron la cultura del trabajo familiar y su relación con el compromiso organizacional en una muestra de 219 trabajadores de una empresa de servicios de finanzas de Maule. En base a los resultados, analizaron un valor de ( $r = ,483$ ;  $p < ,001$ ), determinando que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Finalmente, este resultado registró que mientras más existe apoyo de los directivos, más se percibe el compromiso de los trabajadores.

A continuación, se definirán conceptos y definiciones acerca de las variables de estudio. En este sentido, la cultura es un condicionante de la conducta individual de los integrantes de una empresa, al afectar la formación de afectos, juicios y disposiciones a la acción.

La cultura organizacional tiene diversos conceptos como el de Constanza et al (2016) quienes indican que la cultura organizacional está basada en un conjunto determinado de símbolos, comportamientos, y valores que reparten los integrantes

de una organización. Asimismo, Reichers y Schneider (Citados por Gomez y Sarsosa 2011) afirman que la cultura organizacional posee ciertas condiciones, acciones y opiniones que permiten adoptar el aspecto interno de la organización e inciden en los objetivos y metas de estas en propuestas.

La importancia de la cultura organizacional yace de un patrón de conducta que desarrolla cada empresa a través del aprendizaje a enfrentar los problemas que esta adopte al entorno y a la integración de manera interna; esta conducta es aceptada como válida para enseñar a todos los miembros (Hunger et al., 2008).

Valenzuela et al. (2018), señalan a la cultura organizacional con valor de importancia ligada a los valores, actitudes y prioridades laborales tomadas por cada uno de los miembros. De acuerdo con lo señalado, la cultura promueve el desarrollo como también determina ciertas limitaciones, ya sean reglas, normas y/o políticas que se manejen.

Asimismo, cabe resaltar que Hernández et al. (2018) señalan que encuentran diversas maneras de transmitir la cultura y están van a ligarse de acuerdo con los símbolos, lenguajes, virtudes y al desempeño del trabajo en equipo, lo cual va a influir en que en las organizaciones ocurran cambios.

Conforme a lo mencionado, explican que el comportamiento o la manera de actuar de cada trabajador se van a ver influenciada ya que en muchas ocasiones la cultura de cada empresa u organización también determina cómo se percibe o siente los diferentes contextos al que va a estar expuesto el colaborador. Es importante mencionar que todas las organizaciones tienen su propia doctrina y forma de comportarse, lo cual marca el estilo organizativo a seguir.

Entre los modelos teóricos que contiene la cultura organizacional, encontramos el de Valores por Competencias (MVC) de Cameron y Quinn (1999), que manifiestan lo que el individuo estima el desempeño de una organización. En otras palabras, lo que resulta notable del (MVC) es que ayuda a diagnosticar el tipo de cultura organizacional y además poder iniciar una modificación en la cultura, si la empresa lo requiera, con lo mencionado proponen cuatro tipos de cultura que se pueden encontrar en una empresa: Clan, Adhocracia, Mercado y Jerarquizada. Clan. - En esta cultura su tipo de organización se caracteriza como una familia, es decir donde el colaborador siente un lugar amigable para trabajar y entre todos comparten metas y valores, los líderes son considerados como mentores y hasta

incluso figuras paternas. Adhocracia. - Representa al tipo de organización que se caracteriza por un aspecto dinámico para emprender, laborar y de clima creativo. Dentro de ello los líderes son considerados innovadores, que toman riesgos para el bien de la empresa. Mercado. - Está dirigida a los resultados, cuya mayor inquietud es efectuar un trabajo bien estructurado y elaborado, donde los individuos son orientados y competitivos hacia el logro de sus objetivos. En este sentido, los líderes son aquellas representaciones competitivas y exigentes; es decir, en esta cultura sus integrantes se ubican en un clima en el cual es objeto principal el control laboral en el cual se es realizado, y donde sus miembros eligen principalmente la estabilidad de la empresa. Jerarquizada. - Basado en el control y estabilidad brindando un lugar seguro y estructurado. Se caracteriza porque los líderes son buenos coordinadores y organizadores, adicional la empresa se basa en entregar un puesto seguro a cada colaborador y las recompensas son ascensos, aumentos y remuneraciones.

Asimismo, Cameron y Quinn (2006) refieren a la cultura como aquellas principales creencias, valores y costumbres en la cual la organización se encuentra, donde se transmite la identidad de cada trabajador.

Por otra parte, existen factores que componen la cultura organizacional, para Gutiérrez (2015) los factores existentes yacen de la manera en cómo se refleja cada organización y en la cual como aprenden a lidiar con el entorno que lo rodea; es decir, se fluctúa una mezcla de historias, comportamientos, creencias, metáforas, mitos e ideas en base a ser un conjunto reflejado por el modo particular de funciones de la organización.

Bajo este contexto, la cultura organizacional está basada bajo 6 premisas factoriales, las cuales son: a) Normas: Pauta de las conductas, política de la labor, reglas y lineamiento sobre la función de realizar las cosas. b) Regularidad de los comportamientos observados: Se visualiza como es la interacción entre los miembros, que tipo de lenguaje o comunicación llegan a adoptar, cuáles son las diferencias y conductas que puedan presentar. c) Filosofía: Esta política refleja la creencia sobre los tratos que deben de recibir los trabajadores o las clientelas. d) Reglas: Estas guías nos sirven como referencias para el comportamiento que se debe tomar dentro de la empresa. e) Valores dominantes: Estos son uno de los

principios que las organizaciones defienden ya que se espera que los miembros que la conforman lo compartan, como bajo ausentismo, calidades en el producto y elevadas eficiencias. f) Clima organizacional: Son las sensaciones en la cual va a transmitir el lugar, es una manera en la cual se relacionan los individuos, o el trato hacia el proveedor y clientes.

Según nuestro estudio analizamos diversas bases teóricas las cuales están en relación con el compromiso laboral. En tal sentido, Meyer y Allen (1997) refieren que, el comportamiento laboral no es más que un aspecto emocional, un estado en la cual se caracteriza por la vinculación que esta tiene con el empleado de la organización; es decir, este estado posee como consecuencia la toma de decisión en la continuidad de formar parte dentro de la organización.

De igual manera, Meyer y Allen (2004) indican que, las organizaciones tienden a menudo a tratar de fomentar el compromiso de sus colaboradores para lograr la estabilidad y reducir los costos de rotación, dentro de las empresas se busca que los empleados estén comprometidos para que así trabajen más, lo cual conlleva a ser más propensos a realizar un esfuerzo adicional y extra para lograr los objetivos organizacionales.

Por otro lado, García (2013) sostiene que, el compromiso laboral es considerado como un aspecto de estado mental positivo que se relaciona el empleado y al trabajo; está se caracteriza por ser dedicada, vigorosa y absorción, es considerado más que un estado momentáneo y específico, sino es un estado socio afectivo cognitivo, donde persisten el objetivo no focalizado a eventos o situaciones en lo particular.

Posteriormente Aldana et al. (2018) agruparon el compromiso organización en base a los sentimientos de los individuos en promover la capacidad de sentirse orgullosos por la organización en la cual están trabajando; es decir, proporciona al trabajador pensar en alcanzar y buscar otras oportunidades laborales. Por tal motivo, a través del compromiso organizacional se establecen las alianzas de atracción y retención personal por medio de las adecuadas condiciones laborales que estas estén brindando al trabajador, así como los aspectos positivos de imágenes representativas de la corporativa.

En concordancia con lo mencionado, se apoyó de teorías relacionadas al compromiso laboral las que contienen diversos enfoques, entre ellos nos indican la

teoría de inclusión parcial, para Katz y Khan (1978) Esta teoría explica que los miembros de diferentes sistemas sociales desempeñan diferentes roles en los diversos ámbitos de su vida. Según este planteamiento los colaboradores que trabajan tiempo completo podrían estar más involucrados en su labor como trabajador que los trabajadores de medio tiempo o tiempo parcial ya que ellos están más tiempo en la empresa.

Por otro lado, la teoría del intercambio social, según Blau (1964), esta teoría tiene el planteamiento que cuando una persona llega a recibir la recompensa esperada o una recompensa mayor a los esperado, como consecuencia de ello lo más probable es recibir una conducta aprobatoria por parte del trabajador, siendo los resultados más valiosos para él. Dentro del contexto de compromiso organizacional es considerado por el intercambio que da la empresa al colaborador ya se por medio de recompensas y beneficios.

Reforzando lo escrito líneas atrás el compromiso laboral se desarrolla en tres dimensiones según, García (2013): a) Vigor: Es considerado como activaciones mentales de energía y resistencia al trabajo; es decir, es la predisposición y el deseo de pasar más tiempo en invertir el esfuerzo agregado en el trabajo que se esté ejecutando y en la persistencia de la adopción de inconvenientes en el proceso de cambio. En tal sentido, el vigor yace de la fuerza interna que se requiere para la continuidad a pensar de las adversidades y dificultades que se presenten a lo largo de la vida. Es más aun cuando todo se encuentre en nuestra contra, está incluye tener nuestro valor al frente claro, alto y firme en motivar nuestros objetivos y continuar. b) Absorción: Se considera como las tareas laborales en su máxima concentración; es decir, está se produce cada vez que el individuo se sienta totalmente concentrado en lo que hace dentro del trabajo, sin darse cuenta de que el tiempo pasa rápidamente y no percibe las dificultades a la hora de mantener una desconexión de lo que está realizando. c) Dedicación: Se considera como una implicación laboral alta junto a aquellas manifestaciones de un sentimiento de inspiración, orgullo, entusiasmo y sobre todo de reto en el trabajo.

Por otro punto, Meyer y Allen en su modelo los autores mencionan tres componentes el cual es afectivo, permanencia y compromiso normativo, los cuales se dan de la siguiente manera: a) Compromiso afectivo: Este hace referencia al efecto que se causa entre los colaboradores y la organización, es un apego que

hace que se formen lazos emocionales entre ambas partes, sintiéndose orgullosos de permanecer dentro de la empresa. Los trabajadores que poseen mayor fuerza de compromiso laboral continuarán en la organización; porque quieren hacerlo, por su propia decisión. b) Compromiso normativo: Sienten la obligación de continuar laborando en un lugar de trabajo, por circunstancia como tener una deuda con la institución, Los colaboradores que posean un alto compromiso normativo están propensos a sentir que deben seguir trabajando en la empresa. d) Compromiso de continuidad: Ocurre cuando la persona comienza a pensar en todos los gastos que implicaría retirarse del centro de trabajo, no solo en dinero, también en el tiempo, físico y psicológico (lo que se invirtió en la organización y el esfuerzo realizado, porque retirarse incluye perder todo lo ya mencionado. Muchos de ellos permanecen porque tienen que hacerlo.

En relación con el modelo teórico de Meyer y Allen, Martín (2013) los compromisos de afectividad y la normatividad favorecen al compromiso continuo, que quiere decir, estás deben hacer lo correcto, es decir, es un factor que explica y ayuda al compromiso y a la confianza, ya que el trabajador logra percibir que el trabajo que realiza es bueno y está genera un deseo de prolongación a la retribución que requiere por ser conveniente a su trabajo y a ambos.

Para Ollarves (2014) la satisfacción laboral es una postura actitudinal del trabajo, ya que este posee un impacto positivo en el desempeño que vaya a tomar el colaborador. Podemos decir que la satisfacción se conceptualiza como la actitud que va a tomar el colaborador y el sentimiento de bienestar, comodidad o agrado con la organización y es la manera en la cual el trabajador va a percibir su ambiente de trabajo desde que entra hasta que sale de la organización, esto será clave para definir su insatisfacción o satisfacción en el colaborador.

Según López (2005) la satisfacción laboral es un conjunto de valoración a las actitudes de los individuos en el aspecto laboral; lo cual va a influir de manera significativa en el comportamiento y después en los resultados. Además de ello, la satisfacción laboral también es considerada como la búsqueda de las necesidades y motivación.

Por su parte, Newstrom (2011) explica que, la satisfacción laboral representa un conjunto de sensaciones desfavorables y como también favorables del trabajador frente a la actitud que este posea a su actividad laboral; aspectos como

la naturaleza de las tareas, el sueldo, los compañeros que integran el equipo y sobre todo las condiciones laborales.

Para Franklin y Krieger (2012) refieren que, la satisfacción laboral son los objetivos y valores que la persona tiene en relación con su trabajo, misma que pueden estar o no íntimamente ligada a las necesidades sociales y biológicas; las necesidades están basadas a la percepción que uno tiene de los aspectos externos que indiquen al cambio de satisfacción que uno mantiene dentro de la organización en sentir relación de valores y objetivos propuestos para la empresa.

Robbins y De Cenzo (2008) plantean que, cada vez que un empleado se esfuerza por trabajar duro y parejo en la actividad que realiza dentro de la organización, éste impulsa un deseo de satisfacción y una o más necesidades que perciben un valor de importancia de trabajo dentro de la empresa.

Teorías relacionadas a la satisfacción laboral durante las indagaciones se pudieron hallar diferentes estudios, la satisfacción determina el desempeño en los diferentes ámbitos como situaciones o escenarios en el que pueda encontrarse, según Herzberg (1959) en su modelo teórico acerca de la higiene motivacional menciona que, la satisfacción dentro de las organizaciones está asociada a diferentes factores pero uno de ellos es la motivación que está ligado a esta variable ya que impulsa y motiva a las personas a que tengan un buen rendimiento, es por ello que los objetivos de cada empresa tienen que estar en sintonía con sus propios intereses y de sus colaboradores, esto explica como respuesta de las personas y como se van a comportar dependiendo de lo satisfechas o insatisfechas que se encuentren. Esta teoría busca determinar el grado satisfactorial que produce en los colaboradores. En primera instancia los factores de higiene hacen referencia a las necesidades primarias que van a identificar en la pirámide de Maslow ya que este se ve comprometido a la satisfacción y la necesidad de seguridad y fisiológica. Mientras que el factor de satisfacción se va a encontrar dentro de las necesidades secundarias junto con las de autorrealización y la parte social.

Según lo mencionado cabe resaltar que existen componentes que influyen en la satisfacción laboral; según Palma (2005) se encuentran 4 factores:

Factores I Significación de Tarea: En cuanto a la atribución asociada al trabajo personal genera darle significado a los esfuerzos, realizaciones, equidades o aportes materiales. Factores II Condiciones de Trabajo: Son las evaluaciones en

ocupación a las existencias o disponibilidades en el elemento normativo que regulen las actividades laborales. Factores III Reconocimiento personal y/o social: Es la estimación que evalúa al trabajo realizado en la organización, que a medida de ello se ofrecen reconocimientos personales, con la finalidad de resaltar los logros dentro del trabajo y lograr un impacto con un resultado indirecto. Factores IV Beneficios económicos: Disposiciones de los trabajos asociados en aspecto remunerativo o incentivo económico como mejora continua.

Asimismo, Robbins (1998) también menciona que hay otros factores primordiales que se deben considerar: a) Reto del trabajo: El empleado tiene la tendencia en elegir actividades que salgan a relucir su habilidad y que favorezcan una variedad de tareas, libertades y retroalimentaciones en los cuales puedan desempeñarse. Los trabajos que tienen menor reto les provoca fastidio no obstante el desafío les crea frustraciones y sensaciones de fracaso. b) Sistema de recompensas justas: En este sistema trata de indicar que el salario se ve justo desde la perspectiva de los trabajadores en base a las demandas de trabajo que tengan dentro de la empresa, esto lograra que el nivel del individual sea óptimo favoreciendo a la satisfacción de cada uno. El elemento clave no son las cantidades recibidas, sino la percepción de justicia. c) Condiciones favorables de trabajo: Aquellos colaboradores llegan a apasionarse de su lugar de trabajo como para el bienestar personal como para simplificar el hacer un buen trabajo. Por ello, casi todos los trabajadores prefieren laborar subjetivamente a pasos de su hogar, con una instalación limpia y regularmente moderna, con herramientas e integrantes idóneos. d) Colegas que brinden apoyo: Entre compañeros lleven una relación amigable hace que de un soporte que lo conlleva al nivel elevado de satisfacción en el trabajo. La conducta de un jefe puede ser el principal influyente en la satisfacción. Es decir que en el trabajador aumenta más cuando los jefes son amigables, comprensivos y les dan halagos por el excelente manejo de grupo, muestra interés personal por ellos y escucha la crítica de los empleados.

Según Robbins, fue necesario en la corporación que el empleado obtenga el elevado nivel de satisfacción laboral mostrando satisfacción y fidelidad en una organización; por lo contrario, el trabajador inconforme obtiene sentimientos adversos mediante las tareas que se le asigne como trabajo.

Por su parte para el investigador Boada (2019) existen diversos factores de la satisfacción laboral, entre ellos considera cuatro factores importantes: 1) trabajo mentalmente estimulante; los trabajadores adquieren capacidad de decisión en elegir trabajos que les permitan mostrar las habilidades y capacidades que estos poseen; logrando alcanzar la libertad, la comodidad y retroalimentación acerca de sus actividades laborales; lo antes mencionado son características que permite impulsar al trabajador en percibir que lo que realiza sea un estímulo mental positivo. 2) remuneraciones equitativas; los trabajadores aspiran a un buen salario justo por el trabajo que realizan, donde la mayor aspiración es la búsqueda del ascenso para un desarrollo personal y profesional. 3) condiciones laborales favorables; se caracteriza por ofrecer seguridad y comodidad a los trabajadores de una organización; es decir, donde el centro de trabajo quede cerca, las instalaciones están equipadas, ordenadas y con la suficiente capacidad de herramientas que faciliten un trabajo óptimo y eficaz dentro de la empresa. 4) compañeros que los respaldan; se caracteriza por la búsqueda de trabajadores aspiran a establecer relaciones interpersonales con compañeros en recibir el mismo apoyo recíproco que ellos tienen unos con otros; siendo un punto clave para la satisfacción laboral. En tal sentido, la empatía, la flexibilidad y sobre todo la comunicación de los superiores es percibida como importante para ellos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El enfoque fue cuantitativo, siguiendo la propuesta de Ato, et al. (2013) el estudio será de trabajo empírico asociativo-predictivo; es decir, asociativo porque se persigue explorar la relación funcional existente entre las variables y con un estudio predictivo sobre los comportamientos y/o la clasificación en grupos.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

De investigación de corte transversal, ya que toda la indagación recopilada por la muestra se obtendrá en un momento determinado, también corresponde a un estudio predictivo de diseño no experimental de estrategia asociativa (Ato, et al., 2013). Asimismo, fue no experimental, porque se ejecuta sin ninguna intervención, no existe estímulo a los cuales se expongan los sujetos de la investigación. Por ello realizamos un estudio no experimental que puede llegar a basarse en examinar fenómenos tal como se dan de su contexto habitual, por último, el propósito es investigar la relación entre las variables en un marco natural sin la intención de manipular variables.

#### **3.2. Variable y operacionalización**

##### **Variable 1: Cultura Organizacional**

**Definición conceptual:** La cultura organizacional es definida como aquellas principales creencias, valores y costumbres en la cual la organización se encuentra, donde se transmite la identidad de cada trabajador (Cameron y Quinn, 2006).

**Definición operacional:** Operacionalmente se define por las mediciones obtenidas en el instrumento de la Cultura Organizacional OCAI.

**Dimensiones:** Establecen 6 dimensiones: a) Características dominantes con ítem 1-4; b) Liderazgo Organizacional con ítem 5-8; c) Gestión de empleados con ítem

9-12; d) Cohesión Organizacional con ítem 13-16; e) Énfasis Estratégico con ítem 17-20 y f) Criterios de Éxito con ítem 21-24.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **Variable 2: Compromiso Laboral**

**Definición conceptual:** Las organizaciones tienden a menudo a tratar de fomentar el compromiso de sus colaboradores para lograr la estabilidad y reducir los costos de rotación, dentro de las empresas se busca que los empleados estén comprometidos para que así trabajen más, lo cual conlleva a ser más propensos a realizar un esfuerzo adicional y extra para lograr los objetivos organizacionales (Meyer y Allen, 2004).

**Definición operacional:** Operacionalmente se define por las mediciones obtenidas en el instrumento de la Compromiso Laboral (CCO).

**Dimensiones:** Establecen 3 dimensiones: a) Compromiso afectivo con ítem 6,12,18,9,14,15; b) Compromiso normativo con ítem 13,8,2,7,10,11 y c) Compromiso continuo o permanencia con ítem 4,5,6,1,3,17.

**Escala de Medición:** Ordinal.

### **Variable 3: Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:** Según Palma (2004) la satisfacción laboral es definida como el sentir del colaborador en función a cómo desarrolla sus labores dentro de la organización, es decir, disfruta, divierte y lograr conseguir un salario apropiado por la labor que realiza.

**Definición operacional:** Operacionalmente se define por las puntuaciones obtenidas de la Escala satisfacción laboral (SL-SPC).

**Dimensiones:** Establecen 4 dimensiones a) Significación de tarea con ítem 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26; b) Condiciones de trabajo con ítem 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27; c) Reconocimiento personal y/o social con ítem 6, 11, 13, 19 y 24 y d) Beneficios económicos con ítem 2, 5, 9, 10 y 16.

**Escala de Medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Tamayo (2012) la población está sujeta a un conjunto en su totalidad de individuos, objetos o medidas que estas por poseer características en común en ser observables en el momento y lugar determinado. El estudio se desarrolló con una población conformada por colaboradores de ambos sexos, mayores a 18 años, en unas clínicas ocupacionales en San Juan de Lurigancho, con un total de 233 personas.

Criterios de inclusión:

- Sujetos que laboran en la actualidad en las clínicas ocupacionales.
- Tiempo de antigüedad (3 meses a más).

Criterios de exclusión:

- Persona menor a 3 meses de antigüedad.

#### **3.3.2. Muestra**

Asimismo, para Hernández et al (2014) es un atributo, una fracción o limitada cantidad es decir la muestra está constituida por una parte distintiva de la población, para que sea representativa y favorable es importante las características en semejanzas y diferencias encontradas. Para nuestro estudio se utilizó el criterio determinación a priori de tamaño de muestra según tamaño de efecto, para ello haciendo uso del software del G Power, y considerando un tamaño de efecto de .02, con un p valor .05 y potencia de estadística de .95; se obtuvo como resultado un número mínimo de 265 participantes, pero en este estudio participaron para que el resultado sea aceptable.

#### **3.3.3. Muestreo**

Otzen y Manterola (2017) el muestreo permite la selección de casos accesibles que acepten ser incluidas dentro de la investigación; fundamentalmente

por ser conveniente a su proximidad y accesibilidad a ser parte sujeta al estudio. En tal sentido, la investigación se basó en un estudio no probabilístico por conveniencia; es decir, se seleccionan de acuerdo con la conveniencia o accesibilidad del investigador. Los participantes del presente estudio fueron personales de tres clínicas ocupacionales. Como estrategia se compartirá el formulario a través de grupos de WhatsApp en los que se encuentren los colaboradores, ya que esta vía facilita la comunicación entre los participantes.

Participantes según su género, modalidad de trabajo y tiempo de antigüedad.

**Tabla 1.**

*Participantes según su género, modalidad de trabajo y tiempo de antigüedad.*

<b>Género</b>	<b>N° Participantes</b>	<b>% Total</b>
Hombre	125	53.6 %
LGTB +	4	1.7 %
Mujer	104	44.6 %
<b>N</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>
<b>Modalidad de trabajo</b>	<b>N° Participantes</b>	<b>% Total</b>
Presencial	140	60.1 %
Virtual	93	39.9 %
<b>N</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>
<b>Año de antigüedad</b>	<b>N° Participantes</b>	<b>% Total</b>
1 año a 2 años	82	35.2 %
1 año a menos	52	22.3 %
2 años a 3 años	55	23.6 %
3 años a más	44	18.9 %
<b>N</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

En la tabla 1, se evidencia la descripción total de 233 participantes según género, donde la muestra estuvo representada por 125 (53,6%) hombres, por 4 (1,7%) LGTB + y por 104 (44,6%) mujeres. Asimismo, dentro de la modalidad de trabajo se identificó en la modalidad presencial 140 (60,1%) y virtual 93 (39,9%) participantes. Finalmente, dentro de los años de antigüedad se identificaron que, quienes tenían 1 año a 2 años participaron 82 (35,2%), 1 año a menos 52 (22,3%), 2 años a 3 años 55 (23,6%) y 3 años a más 44 (18,9%).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se acudió a la técnica, esta fue representada por la encuesta para poder responder a los objetivos propuestos por medio de la aplicación de cuestionarios (Hurtado, 2009). En tal sentido, los cuestionarios estuvieron representados por los instrumentos de medición en base a las variables de estudio.

#### **INSTRUMENTOS**

##### **Ficha técnica 1**

Nombre: Cuestionario de Evaluación de la Cultura Organizacional OCAI

Autoría: Cameron y Quinn (2006)

Validado en Perú: Jimena Cerpa Noya (2018)

Procedencia: USA - 2006

Administración: Personal o colectivo

Duración: 10 a aproximado

Estructuración: 6 dimensiones (24 ítems)

Aplicación: 18 años a más (Adultos)

##### **Reseña Histórica:**

La escala de Cultura Organizacional OCAI basa en el Modelo de Competencia de Cameron y Quinn está constituida por la elaboración de 24 preguntas, mide 4 tipos de culturas: 1) Clan, 2) Adhocrática, 3) Mercado y 4) Jerárquica. De acuerdo con los antecedentes actuales de escala de medición de la cultura organizacional, este instrumento está formado por 2 partes, la primera parte evalúa la cultura que posee la organización en su actualidad y la segunda parte la identificación de la cultura deseada en la organización. Asimismo, representada con una duración entre 10 a 15 minutos, siendo de un tipo de escala Likert.

### **Consigna de aplicación:**

- Lee cada idea cuidadosamente.
- No existen alternativas correctas e incorrectas; procure ser tan exacto como crea conveniente y responda de manera que el diagnóstico cultura sea resultante y lo más exacto posible.
- A cada una de las frases debe responder con una X a la opción que mejor sea más ajustable a su pensamiento.

### **Calificación e interpretación:**

Establecen 6 dimensiones: a) Características dominantes con ítem 1-4; b) Liderazgo Organizacional con ítem 5-8; c) Gestión de empleados con ítem 9-12; d) Cohesión Organizacional con ítem 13-16; e) Énfasis Estratégico con ítem 17-20 y f) Criterios de Éxito con ítem 21-24.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento:**

Con respecto a la confiabilidad el OCAI presentó índices de confiabilidad de consistencia interna de ,52 y ,81 para ambas situaciones de la Cultura Organizacional; y también confiabilidad en sus dimensiones de: Clan con un ,672; Adhocracia ,756; Mercado ,655 y Jerárquica ,568.

### **Propiedades psicométricas peruanas:**

Fernández (2018) ofrece evidencias de validez de contenido, con la participación de 11 jueces, de lo cual se obtuvieron resultados estadísticos significativos, 3 ítems tuvieron una V de Aiken igual o menor a .93, 5 ítems .97, y los demás ítems tuvieron V de Aiken 1. Para una mejor interpretación y claridad de resultados sólo cuatro ítems fueron eliminados con cargas factoriales menores a .30. Lo que implica que se trata de evidencias de validez aceptables. En base a la validez de estructura interna por AFE se encontró adecuados datos para el análisis: índice de esfericidad  $\chi^2(2675.4) = 276$ ,  $p < .001$ ; y  $KMO = .92$ . Con respecto a las evidencias de confiabilidad el estudio reporta (Alfa de Cronbach = .90 y un alfa ordinal = .89)

## **Ficha técnica 2**

Nombre: Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO)

Autoría: Meyer, Allen y Smith

Procedencia: Estados Unidos - 1993

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 min aproximado

Estructuración: 3 dimensiones (18 ítems)

Edad: 18 años a más (Adultos)

### **Reseña Histórica:**

La escala de Compromiso Organizacional (CCO) elaborado por Meyer, Allen y Smith está compuesta por 3 dimensiones: elemento afectivo, componente de continuación y componente de normatividad que evaluarán el compromiso organizacional y su utilización es individual o colectivo.

### **Consigna de aplicación:**

- Lee cada idea cuidadosamente.
- Para ello debe elegir la respuesta que mejor se adapte a su realidad y sus sentimientos.
- Tiene como objetivo aportar al conocimiento de su grado de compromiso en la organización.
- A cada una de las frases debe responder con una X a la opción que mejor se ajuste a su pensamiento.

### **Calificación e interpretación:**

Posee las siguientes categorías de normas percentilares en base a las siguientes puntuaciones: Cuestionario Global desde: 40 puntos a 70 puntos es

considerado como bajo, de 71 puntos a 97 puntos es considerado como medio y los puntajes mayores a >98 son considerados como altos; para el compromiso afectivo la puntuación desde el 16 hasta la puntuación 27 es considerado como bajo, desde la puntuación 28 hasta el 38 es considerado como medio y las puntuaciones mayores a >39 son considerados como altos, el compromiso de continuidad desde una puntuación de 6 hasta la puntuación 16 son considerados como bajo, desde la puntuación 17 hasta la puntuación 26 son considerados como medio y las puntuaciones mayores a >27 son considerados como altos, así como para el compromiso normativo desde una puntuación de 10 hasta una puntuación de 26 son considerados como bajo, desde una puntuación de 27 hasta 36 son considerados como medio y finalmente desde una puntuación mayor a >37 son considerados como altos.

Compromiso afectivo (alto): Según Meyer, Allen y Smith el compromiso efectivo refleja favorables intenciones de relación a la institución a través de un apego emocional, al hallar satisfacción en base a las necesidades psicológicas y existentes de posibilidades altas de permanencia en la institución al sentirse orgullosamente agradecido por formar parte de ella.

Compromiso de continuidad (bajo): No se percibe un compromiso requerido en base a la necesidad; según Meyer y Allen (1990) el compromiso de continuidad es el resultado uno siente y necesita como individuo; donde los costos y demandas elevadas son percibidas como permanentes dentro de la institución, por lo cual el compromiso tiende a decrecer.

Compromiso normativo (bajo): El factor fidelidad no está identificado y posicionado, donde existe una desintegración de las experiencias en socializar, donde el factor conveniencia de persistir fieles a su empresa policial está reduciendo la obligación de pertenecer o se presenta de forma inicial.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento:**

En cuanto las propiedades psicométricas obtenidas bajo la adaptación al español de Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006) de la escala de Compromiso Organizacional (CCO), se utilizó el AFC para poder analizar la validez por estructura interna con un modelo de 3 factores que indicaba un índice de ajuste de (CFI = .975, NNFI = .971, RMSEA = .065), posteriormente se realizó un modelo bajo 3

factores añadiendo un factor de modelo integrado por todos los ítems presentando un ligero cambio en los índices de ajuste con valores de (CFI = .989, NNFI = .985, RMSEA = .047). En cuanto a su confiabilidad indica un valor de ,81 en compromiso afectivo, un ,82 en compromiso normativo y un ,48 en compromiso de continuidad.

### **Propiedades psicométricas peruanas:**

En las adaptaciones realizadas en el Perú, Cenina (2019) indicó la validez y confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO), utilizando para la validación por estructura interna el AFC con un modelo de 2 factores donde el índice de ajuste indica (CFI=0.833 TLI=0.807 RMSEA=0.0856). Con una confiabilidad de .88 en su totalidad.

### **Ficha técnica 3**

Nombre: Escala satisfacción laboral (SL-SPC)

Autoría: Sonia Palma Carrillo.

Procedencia: Perú – 2005

Administración: Personal o colectivo.

Duración: 15 min presencial

Estructuración: 4 dimensiones (27 ítems)

Edad: 18 años a más (Adultos)

### **Reseña histórica:**

El cuestionario está compuesta en base 4 dimensiones de 27 ítems; dimensiones tales como las condiciones de trabajo, la significancia de tareas, el reconocimiento personal como social y los beneficios económicos; esta escala mide las percepciones de niveles representadas en la satisfacción laboral de las personas dentro de las organizaciones; principalmente se define como aquellas actitudes representadas por los trabajadores frente a su trabajo y en relación a las tareas que realizan constantemente, y a las condiciones que existen dentro del

clima y ambiente, el reconocimiento es percibido por los logros alcanzados y la remuneración por las actividades percibidas al realizarse. Su uso puede ser personal o colectivo de forma grupal con una edad de 18 años a más y su duración es de 15 minutos aproximadamente.

### **Consigna de aplicación:**

- Lee cada idea cuidadosamente.
- El objetivo es aportar al conocimiento de un compromiso que contribuye al grado de compromiso de la organización.
- A cada una de las frases debe responder con una X a la opción que mejor se ajuste a su pensamiento.

### **Calificación e interpretación:**

Por otra parte, mantiene categorización diagnóstica; donde el factor 1: significación de la tarea presenta los ítems de 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26; el factor 2: condiciones de trabajo presenta los ítems de 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27; el factor 3: reconocimiento personal-social presenta los ítems de 6, 11, 13, 19, 24; y finalmente, el factor 4: beneficios económicos presenta los ítems de 2, 5, 9, 10, 16. En tal sentido, la escala de opiniones SL-SPC presenta ítems positivos en 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27 e ítems negativos en 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24; los ítems positivos se presentan desde 1 total desacuerdo hasta 5 total acuerdo, para los ítems negativos se presentan de manera inversa.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento:**

En cuanto las propiedades psicométricas, AFE que se utilizó para poder analizar la validez por estructura interna arrojó un KMO de 0.852 y  $X^2 = 10161.49$  con un valor de significancia de 0.00, indicando 3 dimensiones con una varianza total de 49.31%, las cargas factoriales oscilan entre 0.210 a 0.802. Con una confiabilidad de ,84 y un coeficiente de Guttman 0.81 en su totalidad.

### **Propiedades psicométricas peruanas del instrumento:**

Según el Manual de la escala, se estimó con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de un valor alcanzado de ,84 y el método de mitades con el coeficiente de Guttman (,81;  $p < 0,05$ ). Estos resultados obtenidos avalan al instrumento como confiable y aceptable para ser utilizado por otros investigadores. Para su validez de contenido, se acudió al criterio de jueces expertos, donde las puntuaciones estimaron correlaciones factoriales por medio del coeficiente de Spearman Brown evidenciando correlaciones positivas y muy significativas para ser aceptados. Al mismo tiempo, la escala aplicó a 1058 trabajadores de empresas privadas en Lima, cuya característica muestral estuvo estandarizada con ventajas numéricas por mujeres que hombres. Este instrumento fue diseñado bajo una escala de tipo Likert, dividida bajo 4 factores

### **3.5. Procedimientos**

Para inicios de la investigación se realizó la autorización correspondiente a las clínicas ocupacionales a través de un correo institucional de manera escrita y formal a la universidad que respalda la posibilidad de ser aceptado como una investigación. Se realizaron las coordinaciones correspondientes a establecer fechas para la evaluación a los trabajadores, sin que esta interrumpa las actividades de los trabajadores dentro de la empresa que fue en el momento de break con 20 minutos aproximados de cada personal. El instrumento fue aplicado de manera virtual a través de Google Forms, con la finalidad de obtener los datos precisos. El cuestionario de la presente investigación fue enviado a través del chat grupal de las clínicas con la ayuda del área de RRHH que administran dichos grupos y de acuerdo con ello se le solicitó a los colaboradores poder difundirlo a través de un link. Terminado, se realizó la base de datos para el análisis de representación de los resultados por medio de programas estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez obtenida la recolección y recopilación de los datos en una hoja de Excel, esta procedió al traslado de los datos al programa estadístico Jamovi, donde brinda la posibilidad de presentar tablas representativas a las respuestas

estadísticas que todo investigador requiere para representación a responder objetivos e hipótesis. Asimismo, se acudió a la representación de prueba de normalidad por medio del criterio de Shapiro Wilk para determinar si la distribución de los datos mantiene una distribución no normal o normal (Mendes y Pala, 2003); a su vez, se obtuvo la confiabilidad de las variables de estudio por medio del programa estadístico Jamovi en la representación del AFC de cada variable de estudio. Finalmente, se aplicó la correlación Rho de Spearman, ya que la distribución de los datos fue no normal, acudiendo a una estadística no paramétrica; para los análisis descriptivos se utilizaron las tablas de frecuencia y porcentajes para dar a conocer los resultados obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para nuestro presente trabajo se utilizaron los aspectos éticos. En 1964 la Asamblea Mundial de la Salud, incorporó la declaración de Helsinki, este fue de gran ayuda ya que dicho documento es utilizado para regular las investigaciones, dentro de esta declaración se ubican los principios éticos que han sido utilizadas como guías por las personas en la realización de estudios médicos Manzini (2000).

En base a un acuerdo con el reglamento de ética establecido por la Universidad César Vallejo, específica en primer lugar tener el acatamiento de la propiedad intelectual y el compromiso de todos los autores dentro del contenido de la investigación estén citados y referenciados sin obstaculizaciones ni sentido de plagio.

Cabe mencionar, que el código de ética profesional del Psicólogo (2017) los artículo 22 y 25, indican que se deben realizar acuerdos claros y justos entre el participante y el investigador, refiere que es importante proteger la información brindada que es de suma confidencialidad y este es un criterio que se debe cumplir en la investigación, ya que antes de encuestar a la designada población se le debe informar y explicar la investigación, sin dejar de informar que sus datos serán reservados, ya que se omitieron datos como DNI, apellidos y nombres.

Por consiguiente, según la American Psychological Association (APA) se acude a las citas textuales como fuentes confiables y representativas a ser imprescindibles para la elaboración del contenido de la investigación; lo cual se

conversaba el anonimato integral de la organización y de los colaboradores a los cuales fueron evaluados.

Helsinki, refiere que la finalidad de toda investigación es tener en cuenta la comprensión de la razón y el desarrollo a la secuela de fenómenos y padecimientos que puedan perjudicar la investigación; es decir, debe de considerarse, ante todo, la intimidad, la vida, la moralidad y la confidencialidad de los participantes (Asociación Médica Mundial, Helsinki, 2013).

Además de ello, también existen los principios bioéticos, esto también debe estar considerado en una investigación, existen cuatro principios bioéticos, son: la anatomía, beneficencia, no maleficencia, la justicia. Los comités de ética desempeñan un papel principal en cuanto a la protección de los participantes que están dentro de la prueba de investigación.

## IV. RESULTADOS

A continuación, presentaremos los siguientes resultados de nuestro estudio.

**Tabla 2.**

*Estadísticos descriptivos para cada tipo de Cultura organizacional.*

Tipos de cultura organizacional	Dimensión clan	Dimensión adhocracia	Dimensión mercado	Dimensión jerarquizada
Media	15.9	16.5	16.3	16.4
Mediana	15	17	16	17
Moda	12	18	18	18
Desviación estándar	4.14	3.83	3.73	4.03
Asimetría	0.905	0.69	0.664	0.702
Curtosis	0.476	0.916	0.357	0.71
Rango	21	23	22	24
Mínimo	9	7	7	6
Máximo	30	30	29	30
Shapiro-Wilk W	0.886	0.918	0.925	0.925
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001	< .001

*Nota.* Existen múltiples modas, se muestra el valor más pequeño.

En la tabla 2 se aprecia que la media de la dimensión clan es de 15.9 puntos, de adhocracia 16.5, de mercado 16.3 y de jerarquizada 16.4. La mediana de clan 15 puntos, adhocracia 17, mercado 16, jerarquizada 17 y la moda de 12 punto, adhocracia 18, mercado 18, jerarquizada 18. Respecto de un mínimo de clan 9, adhocracia 7, mercado 7, jerarquizada 6 y un máximo de clan 30, adhocracia 30, mercado 29, jerarquizada 30. Además, la desviación estándar es de 4.14, adhocracia 3.83, mercado 3.73, jerarquizada 4.03. La asimetría y la curtosis se encuentran en los rangos aceptable siendo clan 0.905, adhocracia 0.69, mercado 0.664, jerarquizada 0.702 y clan 0.476, adhocracia 0.916, mercado 0.357, jerarquizada 0.71 respectivamente. Se aprecia que, en todos los casos, el valor  $p$  es menor a .05; lo que indica que los datos no se ajustan a la distribución normal. Por lo tanto, para la contratación de las hipótesis de investigación se decidió aplicar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

**Tabla 3.***Estadísticos descriptivos para Compromiso organizacional y sus dimensiones.*

Dimensiones de compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso permanencia	Compromiso permanencia
Media	22.2	22.8	22.9
Mediana	22	23	22
Moda	22	26	22
Desviación estándar	3.58	4.71	4.57
Asimetría	0.492	0.349	1.28
Curtosis	2.47	1.95	3.75
Rango	26	32	29
Mínimo	10	10	13
Máximo	36	42	42
Shapiro-Wilk W	0.93	0.939	0.874
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001

*Nota.* Existen múltiples modas, se muestra el valor más pequeño.

En la tabla 3 se aprecia que la media de compromiso afectivo es de 22.2 puntos, compromiso permanencia 22.8 puntos, compromiso normativo 22.9, la mediana de compromiso afectivo 22 puntos, permanencia 23, normativo 22 y la moda de compromiso afectivo 22 puntos, permanencia 26, normativo 22, respecto de un mínimo en compromiso afectivo 10, permanencia 10, normativo 13 y un máximo de compromiso afectivo 36, permanencia 42, normativo 42. Además, la desviación estándar de compromiso afectivo es de 3.58, permanencia 4.71, normativo 4.57 y la asimetría encuentran en los rangos aceptable siendo compromiso afectivo 0.492, permanencia 0.349, normativo 1.28 y la curtosis de compromiso afectivo 2.47, permanencia 1.95. Sin embargo, en compromiso normativo se encuentra elevada con 3.75. Se aprecia que, en todos los casos, el valor  $p$  es menor a .05; lo que indica que los datos no se ajustan a la distribución normal. Por lo tanto, para la contratación de las hipótesis de investigación se decidió aplicar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

**Tabla 4.**

*Estadísticos descriptivos para la variable Satisfacción laboral y cada uno de sus componentes.*

Factores de satisfacción laboral	Significación de tarea	Condición de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Media	23.9	28.5	17	15.2
Mediana	25	29	17	15
Moda	23	29	17	12
Desviación estándar	5.1	4.12	1.92	2.7
Asimetría	-1.04	-1.52	-1.27	-0.259
Curtosis	0.747	3.01	4.03	-0.487
Rango	26	29	14	16
Mínimo	8	9	9	5
Máximo	34	38	23	21
Shapiro-Wilk W	0.905	0.858	0.885	0.931
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001	< .001

*Nota.* Existen múltiples modas, se muestra el valor más pequeño.

En la tabla 4 se aprecia que la media de significación de tarea es de 23.9, condiciones de trabajo es de 28.5, reconocimiento personal y/o social 17, beneficios económicos 15.2 puntos, la mediana de significación de tarea es de 25, condiciones de trabajo es de 29, reconocimiento personal y/o social 17, beneficios económicos 15 puntos, y la moda de significación de tarea es de 23, condiciones de trabajo es de 29, reconocimiento personal y/o social 17, beneficios económicos 12 puntos, respecto de un mínimo de significación de tarea es de 8, condiciones de trabajo es de 9, reconocimiento personal y/o social 9, beneficios económicos 5 puntos y un máximo de significación de tarea es de 34, condiciones de trabajo es de 38, reconocimiento personal y/o social 23, beneficios económicos 21 puntos. Además, la desviación estándar es de significación de tarea es de 5.1, condiciones de trabajo es de 4.12, reconocimiento personal y/o social 1.92, beneficios económicos 2.7 puntos y la asimetría encuentran en los rangos aceptable siendo significación de tarea es de -1.04, condiciones de trabajo es de -1.52, reconocimiento personal y/o social -1.27, beneficios económicos -0.259 puntos al igual que la curtosis con significación de tarea es de 0.747, condiciones de trabajo es de 3.01, reconocimiento personal y/o social 4.03, beneficios económicos -0.487 puntos. Se

aprecia que, en todos los casos, el valor  $p$  es menor a .05; lo que indica que los datos no se ajustan a la distribución normal. Por lo tanto, para la contratación de las hipótesis de investigación se decidió aplicar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

**Tabla 5.**

*Correlación entre los cuatro tipos de Cultura organizacional con Compromiso y con Satisfacción laboral.*

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clan	Coeficiente de correlación	0.346	-0.361
		P valor	< .001	< .001
	Adhocracia	Coeficiente de correlación	0.326	-0.289
		P valor	< .001	< .001
	Mercado	Coeficiente de correlación	0.305	-0.429
		P valor	< .001	< .001
	Jerarquizada	Coeficiente de correlación	0.29	-0.3
		P valor	< .001	< .001

En la tabla 5 se puede observar que existe correlación entre las 3 variables con un p valor menor a 0.05 en todas las correlaciones. Además, se evidencia que existe una correlación positiva y moderada entre Clan y Satisfacción Organizacional ( $p < .001$ ,  $Rho = .346$ ), Adhocracia y Satisfacción ( $p < .001$ ,  $Rho = .326$ ), Mercado y Satisfacción ( $p < .001$ ,  $Rho = .305$ ), a diferencia de Jerarquizada y Satisfacción que hay una correlación positiva baja ( $p < .001$ ,  $Rho = .29$ ), mientras que hay diferencia con la variable compromiso ya que es negativa, entre Clan y Compromiso ( $p < .001$ ,  $Rho = -.361$ ), adhocracia y Compromiso ( $p < .001$ ,  $Rho = -.289$ ), mercado y Compromiso ( $p < .001$ ,  $Rho = -.429$ ) es negativa baja, a diferencia de jerarquizada y Compromiso es negativa y moderada ( $p < .001$ ,  $Rho = -.3$ ).

**Tabla 6.***Correlación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-0.381
		P valor	< .001

En la tabla 6 se puede observar que existe correlación entre las 2 variables con un p valor menor a 0.05. También, observamos una correlación negativa baja entre Compromiso y Satisfacción Organizacional ( $p < .001$ ,  $Rho = -.381$ ).

**Tabla 7.**

*Correlación entre los cuatro tipos de Cultura organizacional y las dimensiones de Compromiso laboral.*

		Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo	
Rho	Clan	Rho	0.173	0.319	0.282
		P valor	0.008	< .001	< .001
	Adhocracia	Rho	0.264	0.33	0.481
		P valor	< .001	< .001	< .001
	Mercado	Rho	0.248	0.3	0.411
		P valor	< .001	< .001	< .001
	Jerarquizada	Rho	0.214	0.278	0.411
		P valor	< .001	< .001	< .001

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se puede observar que existe correlación entre los tipos de Cultura Organizacional y las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional con un p valor menor a 0.05 en todas las correlaciones. Además, se evidencia que la correlación entre clan y Compromiso Afectivo es positiva y baja ( $p < .001$ ,  $Rho = .173$ ), lo mismo sucede con Clan y Compromiso Afectivo ( $p < .001$ ,  $Rho = .282$ ), Adhocracia y Compromiso Afectivo ( $p < .001$ ,  $Rho = .264$ ), Mercado y Compromiso Afectivo ( $p < .001$ ,  $Rho = .248$ ), Jerarquizada y Compromiso Afectivo ( $p < .001$ ,  $Rho = .214$ ), Jerarquizada y Compromiso Continuidad ( $p < .001$ ,  $Rho = .278$ ), mientras que hay positiva y moderada entre Clan y Compromiso Continuidad ( $p < .001$ ,  $Rho = .319$ ), Adhocracia y Compromiso Continuidad ( $p < .001$ ,  $Rho = .33$ ), Mercado y Compromiso Continuidad ( $p < .001$ ,  $Rho = .3$ ), aunque donde hay más correlación de manera positiva y moderada es entre Adhocracia y Compromiso Normativo ( $p < .001$ ,  $Rho = .481$ ), Mercado y Compromiso Normativo ( $p < .001$ ,  $Rho = .411$ ), Jerarquizada y Compromiso Normativo ( $p < .001$ ,  $Rho = .411$ ).

**Tabla 8.**

*Correlación entre los cuatro tipos de Cultura organizacional y las dimensiones de Satisfacción laboral.*

		Significación de tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	
Rho	Clan	Coeficiente de correlación	-0.486	-0.466	0.073	-0.139
		P valor	< .001	< .001	0.266	0.034
	Adhocracia	Coeficiente de correlación	-0.394	-0.41	0.004	-0.097
		P valor	< .001	< .001	0.951	0.138
	Mercado	Coeficiente de correlación	-0.515	-0.463	-0.032	-0.194
		P valor	< .001	< .001	0.622	0.003
	Jerarquizada	Coeficiente de correlación	-0.417	-0.407	0.074	-0.114
		P valor	< .001	< .001	0.26	0.083

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se puede observar que existe correlación entre los tipos de Cultura Organizacional y los factores de Satisfacción laboral con un p valor menor a 0.05. Además, se evidencia que la correlación entre Clan y Significado de la tarea ( $p < .001$ ,  $Rho = -.486$ ), Clan y Condiciones de trabajo ( $p < .001$ ,  $Rho = -.466$ ), Mercado y Significado de la tarea ( $p < .001$ ,  $Rho = -.515$ ), Mercado y Condiciones de trabajo ( $p < .001$ ,  $Rho = -.463$ ), Jerarquizada y Significado ( $p < .001$ ,  $Rho = -.417$ ), Jerarquizada y Condiciones de trabajo es negativa y moderada ( $p < .001$ ,  $Rho = -.407$ ), igualmente la relación entre Cultura Organizacional y Condiciones de trabajo es negativa y moderada ( $p < .001$ ,  $Rho = -.465$ ), mientras que en la correlación entre Clan y Beneficios económicos es la más baja ( $p = 0.034$ ,  $Rho = .139$ ) y por último la correlación entre Mercado y Beneficios Económicos ( $p = 0.003$ ,  $Rho = .194$ ), Jerarquizada y Beneficios Económicos siendo negativa y baja ( $p = 0.083$ ,  $Rho = -.114$ ).

**Tabla 9.**

*Correlación entre las variables Satisfacción laboral y las dimensiones de Compromiso organizacional.*

			Afectivo	Permanencia	Normativo
Rho	Significación de tarea	Coeficiente de correlación	-0.209	-0.261	-0.453
		P valor	0.001	< .001	< .001
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	-0.181	-0.243	-0.471
		P valor	0.006	< .001	< .001
	Reconocimiento personal y/o social	Coeficiente de correlación	-0.195	-0.119	-0.032
		P valor	0.003	0.069	0.626
	Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	-0.116	-0.387	-0.125
		P valor	0.077	< .001	0.058

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 se puede observar que no existe correlación entre los factores de Satisfacción laboral y las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional con un p valor menor a 0.05. Además, se evidencia que la correlación entre Condiciones de trabajo y Compromiso Afectivo ( $p < .006$ ,  $Rho = -.181$ ), Reconocimiento personal y/o social y Compromiso Afectivo ( $p < .003$ ,  $Rho = -.195$ ), Reconocimiento personal y/o social ( $p < .069$ ,  $Rho = -.119$ ), Beneficios Económicos y Compromiso Afectivo ( $p < .077$ ,  $Rho = -.116$ ) es negativa muy baja. Asimismo, entre Significado de tarea y Compromiso Afectivo ( $p < .001$ ,  $Rho = -.209$ ), Significación de tarea y Compromiso Permanencia ( $p < .001$ ,  $Rho = -.261$ ), Condiciones de trabajo y Compromiso Permanencia ( $p < .001$ ,  $Rho = -.243$ ) es negativa baja, mientras que en la correlación entre Beneficios económicos y Compromiso Continuidad o Permanencia es de negativa y moderada ( $p < .001$ ,  $Rho = .387$ ).

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue conocer la relación de la cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en colaboradores de unas clínicas ocupacionales, 2022. Para ello en el objetivo general se aceptó la hipótesis ( $p = < .001$ ) debido a que se hallaron relaciones significativas de las cuatro culturas (clan, adhocracia, mercado y jerarquizada) entre el compromiso y la satisfacción laboral (Ver tabla 5). El rango de relaciones encontradas fue de magnitud baja y de tipo positiva entre las culturas y el compromiso ( $rho = .29 - .34$ ), asimismo, con satisfacción laboral, pero con relaciones negativas ( $rho = -.28 - -.42$ ).

Una investigación distinta a los resultados obtenidos en este estudio fue la de Pedroza (2021), que tuvo como objetivo determinar cómo la cultura influye en el compromiso organizacional, el estudio no halló una influencia positiva y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional ( $p > .05$ ), resultados diferenciados por el estudio donde si se halló una relación entre la cultura y el compromiso, asimismo, una diferencia más radicaría en la magnitud de la relación hallada fue, entre cultura y satisfacción laboral, ya que este estudio evidenció una relación alta, a diferencia del presente estudio.

Los resultados hallados son interpretados mediante el modelo de valores por competencias de Cameron y Quinn (1999) el cual refieren que, entre las cultura de clan, adhocracia, mercado y jerarquizada; ninguna es mejor que la otra, todas tienen un fin, dependiendo de los objetivos de la organización, asimismo, es importante enfatizar que ninguna organización presenta una sola cultura; es decir, las organizaciones poseen una mixtura de culturas, donde una es la predominante, pero ello no excluye la presencia de las otras tres. En ese sentido, los valores de competencias enfatizan que, las cuatro culturas guardan una relación e influyen en el éxito de las organizaciones, que va desde el reclutamiento de nuevos colaboradores, hasta la retención de talentos y el compromiso de los colaboradores (Cameron y Quinn, 1999); es decir, la relación teórica es directa.

Entonces, complementario a la teoría anterior, una adecuada cultura organizacional originará en los colaboradores un mayor compromiso; es decir, el colaborador construirá un apego a la organización para la que está trabajando; asimismo, la cultura organizacional y el compromiso juegan un papel fundamental

para determinar si un colaborador permanecerá en la organización por un período de tiempo más largo y si laborada con dedicación para lograr la meta de la organización (Meyer y Allen, 2004).

Por otro lado, variables extrañas que intervienen en la investigación (como, el sueldo, los problemas familiares o personales) generan una percepción diferente en los colaboradores, originando que esta relación psicológica varíe. Es por ello, que se hallaron relaciones negativas entre las cuatro culturas y la satisfacción laboral. Para ello, es importante recurrir a los argumentos de Herzberg (1959) en su teoría de higiene, enfatiza que, existen dos factores (interno y externo) que pueden causar que el trabajador sienta una satisfacción o insatisfacción por su trabajo, el factor externo son los problemas sociales, físicos o económicos (como, el sueldo, los problemas familiares o personales). Que a pesar de que exista una relación entre la cultura y la satisfacción laboral, las variables extrañas (factor externo) puede cambiar la dirección de esa relación entre esas variables (Palma, 2005).

Por otro lado, en el primer objetivo específico (Ver tabla 7) se determinó relaciones significativas de tipo positiva ( $p = < .001$ ) entre los cuatro tipos de cultura organizacional y las dimensiones de compromiso laboral (compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo), el rango relacional fue entre magnitudes bajas y moderadas ( $\rho = .21 - .48$ ). Para estos resultados no se halló un antecedente similar ni cercano, ya que se están correlacionando una variable general con subvariables.

A nivel teórico se infiere que, según Cameron y Quinn (1999) refieren que la percepción de los trabajadores al experimentar algún tipo de cultura va a estar en sintonía de poseer de un factor interno o externo; es decir, es interna, ya que se centra en el desarrollo, la colaboración, la integración de actividades, la coordinación de los trabajadores; por otro lado, podría tener una orientación externa; donde el tipo de cultura visiona la competencia de otras organizaciones en base a las competencia de los colaboradores. Por lo tanto, mediante estos dos factores, la cultura se encuentra en relación o influye de manera positiva en el trabajador, ya que, al haber una adecuada cultura, el compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo; se incrementa, de tal forma que

ello favorece a la empresa, ya que se alcanza los objetivos trazados (Meyer y Allen, 1993).

De la misma forma, en el segundo objetivo específico, se identificaron relaciones significativas de tipo negativa ( $p = < .001$ ) entre los cuatro tipos de cultura organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral (significación de tarea, condiciones de trabajo), el rango relacional fue entre magnitudes moderadas ( $\rho = -.39 - -.51$ ). No obstante, no se hallaron evidencia relacional de la cultura clan y el reconocimiento personal y/o social; asimismo, la cultura de adhocracia y jerarquizada entre los beneficios económicos ( $p = > .05$ ). Para estos resultados no se halló un antecedente similar ni cercano, ya que se están correlacionando una variable general con subvariables.

A nivel teórico, se puede inferir que, dicha relación negativa se deba a la interferencia de variables extrañas, que propician un cambio en el sentido de la relación, por ello, como ya se mencionó anteriormente desde la teoría de higiene de Herzberg (1959).

Además, en el tercer objetivo específico (Ver tabla 6), se determinó la relación negativa del compromiso y la satisfacción laboral ( $\rho = -.38$ ;  $p = .01$ ), de esa manera aceptando la hipótesis de investigación. El presente resultado es semejante a otros estudios, ya que se determinó una relación entre las variables, estudios como el de Estrada y Gallegos (2020), y Pérez (2018); sin embargo, a nivel general, en los estudios mencionados la relación lineal fue de sentido positivo; es decir, a mayor compromiso organizacional, mayor satisfacción laboral habrá en el trabajador. Resultado inverso al obtenido por el presente estudio.

Para ello, la teoría de inclusión parcial propuesta por Katz y Khan (1978) refiere que, el compromiso o el empeño que un trabajador coloque a los roles que cumple en una empresa, va a generar una mayor complacencia o satisfacción en su área laboral, sin embargo, el compromiso que un trabajador posee también se va a ver influenciado por la equidad laboral e inclusión que dichos trabajadores experimentan por parte de sus compañeros o jefes inmediatos, cuando existe la imparcialidad de estas características, el trabajador experimenta una insatisfacción con su trabajo y con el rol que cumple dentro de ello. Es debido a ello, que se infiere que, la relación entre las variables obtuvo un sentido negativo, ya que la mayoría

de las participantes no está experimentando insatisfacción laboral, lo que cambia el curso de la relación entre las variables.

Estas interpretaciones teóricas también son válidas para el último objetivo que fue relacionar las dimensiones de satisfacción laboral (significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social; y beneficios económicos) entre las dimensiones de compromiso organizacional (afectivo, permanencia y normativo).

Las limitaciones del estudio fueron debido a que la generalización de los resultados solo se generalizarse en el contexto donde fue investigado, ello debido a la cantidad muestral que se pudo reclutar. Asimismo, una limitación fue el poco acceso que se tuvo para la medición de las variables, debido a las restricciones impuesta por las clínicas ocupacionales en relación con el incremento de casos del COVID-19.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se logró una relación directa y significativa ( $p = < .001$ ), de magnitud baja de los tipos de cultura organizacional entre el compromiso laboral, clan (clan,  $\rho = .34$ ; adhocracia,  $\rho = .32$ ; mercado,  $\rho = .30$ ; jerarquizada,  $\rho = .29$ ); asimismo, con satisfacción laboral, pero con relaciones inversas (clan,  $\rho = -.36$ ; adhocracia,  $\rho = -.28$ ; mercado,  $\rho = -.42$ ; jerarquizada,  $\rho = -.30$ ); del mismo modo entre compromiso y satisfacción ( $\rho = -.38$ ), entonces, se determina la presencia de las variables en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.

SEGUNDA: Se identificó, relaciones significativas ( $p = < .001$ ), de tipo directa entre los tipos de cultura organizacional y las dimensiones compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo; dentro de un rango bajo de correlación entre ellas ( $\rho = .21 - .48$ ). No obstante, no se halló relación entre el estilo clan y compromiso afectivo ( $p = > .05$ ). Sin embargo, se determina la presencia de las variables en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.

TERCERA: Se determinó relaciones significativas ( $p = < .001$ ), de tipo inversa entre los tipos de cultura organizacional y la dimensión de significación de tarea, condiciones de trabajo y beneficios económicos; dentro de un rango bajo de correlación entre ellas ( $\rho = -.19 - -.51$ ). No obstante, no se halló relación entre los estilos de cultura y el reconocimiento personal y/o social, asimismo, el estilo de adhocracia y jerarquizada entre beneficios económicos ( $p = > .05$ ). Sin embargo, se determina la presencia de las variables en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.

CUARTA: Se logró relaciones significativas ( $p = < .001$ ), de tipo inversa de la dimensión significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos entre la dimensión afectivo, permanencia y normativo; dentro de un rango bajo de correlación entre ellas ( $\rho = -.18 - -.47$ ). No obstante, no se halló relación de los beneficios económicos entre afectivo y normativo, tampoco del reconocimiento personal y/o social, entre permanencia y normativo ( $p = > .05$ ). Sin embargo, se determina la presencia de las variables en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: El diseño de futuras investigaciones que busquen la relación de las variables, pero bajo una muestra con mayor representatividad. De esa forma se pueda generalizar a todos los trabajadores de clínicas ocupacionales de toda Lima metropolitana.

SEGUNDA: La realización de estudios psicométricos que plantean la modificación de una estructura breve para cada una de las variables, de esa manera, futuros estudios posean un recojo de datos más eficaces y efectivos.

TERCERA: Elaborar desde el área gerencial un plan para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, así lograr afianzar y fortalecer el sentimiento de compromiso con los trabajadores. Asimismo, generar bonificaciones dirigidas a una mejora continua. Además, promover una cultura de trabajo en equipo que facilite un clima laboral saludable y así aumentar los niveles de compromiso organizacional que ayude a crear armonía en la cultura a largo plazo.

CUARTA: La evolución constante del área de RRHH, para que de ese modo se pueda fortalecer la cultura organizacional y llegar a generar una alta satisfacción laboral en el ambiente de trabajo.

## REFERENCIAS

- Aldana, E.; Tafur, J.; Leal, M. (2018) Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia. *Revista Espacios*, Caracas. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>.
- América Retail (2018). *Consentimiento significa alto compromiso* - <https://www.america-retail.com/transformacion-digital/consentimiento-significa-alto-compromiso/>
- Angulo, G. (2017). *Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arboleda Posada, G. I., & Cardona Jiménez, J. L. (2018). *Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. Gerencia Y Políticas De Salud*, 17(35). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.pslld>
- Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps>
- Blau, J. (1964) *La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau on JSTOR*. Jstor.org. <https://www.jstor.org/stable/40182727>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. *Journal of Economics, Finance, and International Business*, 3(1), 75-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Cameron y Quinn (Ed). (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the competing values framework EUA*, Addison- Wesley Publishing Company, Inc.

Cameron y Quinn, (2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Tahani\\_Fourah/post/Is\\_the\\_any\\_test\\_o\\_questionnaire\\_to\\_measure\\_the\\_organizational\\_climate\\_anyone\\_can\\_suggest/attachment/59d61f45c4539f478072e97966/AS%3A271750183489537%401441801700739/download/Diagnosing+and+changing+organizational+culture+Based+on+the+competing+values+framework.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tahani_Fourah/post/Is_the_any_test_o_questionnaire_to_measure_the_organizational_climate_anyone_can_suggest/attachment/59d61f45c4539f478072e97966/AS%3A271750183489537%401441801700739/download/Diagnosing+and+changing+organizational+culture+Based+on+the+competing+values+framework.pdf)

Capital Humano (2016) *Estrategia Gestión: La base de la organización es la cultura*, guía Empresas Recursos Humanos Perú. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/estrategiagestion-la-base-de-la-organizacion-es-la-cultura-participa-por-vez-primera-en-expo-capital-humano-2016/>

Colegio de Psicólogos del Perú: Consejo Regional de Lima - 1. (2013). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*. Morzan

Conde, A. (2017). *Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21807/Conde\\_CDCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21807/Conde_CDCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Debate Plural. (2018). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67–75. <https://debateplural.com/inicio/2018/11/08/cultura-l-y-clima-organizacional-su-impacto-en-las-organizaciones-2/>

Declaración de Helsinki (2013) *Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (AMM) Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. | *Fundación Femeba*. (2013). [Fundacionfemeba.org.ar](https://www.fundacionfemeba.org.ar). <https://www.fundacionfemeba.org.ar/blog/farmacologia-7/post/declaracion->

de-helsinki-2013-declaracion-de-helsinki-de-la-asociacion-medica-mundial-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos-42669

El Peruano. (2017). Compromiso laboral. Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticiacompromiso-laboral-50879.aspx>

Estrada, E. & Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1), 6. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585865900006>

Franklin, B., Krieger, M. (n.d.). *Enfoque para América Latina*. <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>

Grupo P&A. (2022). Grupo P&A. <https://grupo-pya.com/category/compromiso/>

Gutiérrez, D. (2015). *La cultura organizacional: sus génesis, como mantenerla, medirla y evaluarla*. *Innovación y desarrollo tecnológico revista digital*, 11.

Hernández, J., Sánchez, A. Martínez, E., Villegas González, & Cruz García Lirios. (2018). Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. *Margen: Revista de Trabajo Social Y Ciencias Sociales*, 89, 6. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?info=link&codigo=6496297&orden=0>

Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta Edición, México: McGraw Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The motivación to work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons

Hunger, J., Sánchez, T., Mejía, H., Hunger, D. (2008). *Administración estratégica y política de negocios 10ed: Pearson Educación*.

Jiménez, A. Moyano, E. Salgado, A. Acevedo, D. (2009). Cultura trabajo-familia y compromiso organizacional en empresa de servicios. *Psicología em Estudo*,

14 (4),729-738. [fecha de Consulta 8 de agosto de 2022]. ISSN: 1413-7372.  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122129013>

Katz, D. y Kahn, J. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley and Sons.

La República. (2019). Empresas peruanas presentan mayor rotación laboral en Latinoamérica. Recuperado el 01 de marzo de 2020, de <https://larepublica.pe/economia/1479729-empresas-peruanas-presentan-mayorrotacion-laboral-latinoamerica/>

Manzini, J. (2000). *DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS* Análisis de la 5ª Reforma, aprobada por la Asamblea General de la Asociación Médica Mundial en octubre del año 2000, en Edimburgo. *Acta Bioethica*, 2. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

Mendes, M. & Pala, A. (2003). *Type I Error rate and power of three normality test* [Tasa de Error tipo I y potencia de tres pruebas de normalidad]. *Pakistan Journal of Information and Techno*

Meyer, J. P., Allen, N. J. (2004). *TCM employee commitment survey academic: The University of Western Ontario, Department of Psychology*

Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks: C. A: Sage

Newstrom, John. 2011. *Comportamiento Humano en el Trabajo*, 217. México: McGraw-Hill.

Ollarves, D. (2014). *La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX, 3M, Google y Costco*. Spenta México. [or/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf)

Otzen, T. & Manterola C. (2017) Sampling techniques on a population study. *Int. J. Morphol.*

- Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL
- Pazmiño, C. (2020). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral s.a. de la ciudad de Ambato*. Uta.edu.ec.  
<https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31048>
- Pedroza San Miguel, R. (2021). *Cultura organizacional, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Universidad Privada del distrito de los Olivos en el año 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72805/Pedroza\\_SMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72805/Pedroza_SMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15301>
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2008), *Supervisión*, Editorial Pearson Prentice Hall, México
- Rubiano, M., Gómez, M., Jaramillo, J., Andrade, V., Aguilar, M., Quiroz, E., Vesga, J., Castaño, E., Forero, C. (2020). *Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional*. *Suma Psicológica*, 27 (1),52-61. [fecha de Consulta 10 de abril de 2022]. ISSN: 0121-4381. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134265182007>
- Sánchez, M.; García, M. (2017) *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>.
- Sheen, R. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Lima, Universidad de Lima: Fondo Editorial.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10711/Sheen\\_cultura\\_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10711/Sheen_cultura_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, p. 180.

The Work Institute. (2021). *El estado actual del compromiso de los colaboradores en todo el mundo*. Great Place to Work. <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/el-estado-actual-del-compromiso-de-los-colaboradores-en-todo-el-mundo>

Valenzuela, I., Parra, M., Duran, E., Márceles, V., Yarzagaray, J., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista ESPACIOS*, 39(50).

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS	MÉTODO
	<p>General</p> <p>Existe una relación directa entre la cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características dominantes</li> <li>• Liderazgo Organizacional</li> <li>• Gestión de empleados</li> <li>• Cohesión Organizacional</li> <li>• Énfasis Estratégico</li> <li>• Criterios de Éxito</li> </ul>	<p>Ítems</p> <p>1 al 24</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional.</p>
<p>¿Existe una relación directa entre cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas organizacionales en San Juan de Lurigancho?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Existe relación entre las dimensiones de cultura y compromiso laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.</p> <p>b) Existe correlación entre las dimensiones cultura organizacional y las dimensiones satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.</p> <p>c) Existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Analizar la relación que existe entre los tipos de cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales.</p> <p>b) Determinar la relación, a modo de correlación, entre los tipos de cultura y satisfacción laboral.</p> <p>c) Analizar la relación que existe entre las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción.</p>	<p>Variable 2: Compromiso</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectivo</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Normativo</li> </ul> <p>Variable 3: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Condiciones de trabajo.</li> <li>• Reconocimiento personal y social.</li> <li>• Beneficios económicos.</li> </ul>	<p>Ítems</p> <p>1 al 18</p> <p>POBLACIÓN-MUESTRA</p> <p>N= 336 n= 233</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>OCAI CCO SL-SPC</p>

## Anexo 2: Operacionalización de variables

**Variable:** Cultura Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura organizacional	La cultura organizacional es definida como aquellas principales creencias, valores y costumbres en la cual la organización se encuentra, donde se transmite la identidad de cada trabajador (Cameron y Quinn, 2006).	Operacionalmente se define por las mediciones obtenidas en el instrumento de la Cultura Organizacional OCAI.	Clan (A)  Adhocrática (B)  Mercado (C)  Jerárquica (D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características dominantes</li> <li>• Liderazgo organizacional</li> <li>• Estilo gerencial</li> <li>• Unión de la organización</li> <li>• Énfasis estratégico</li> <li>• Criterio de éxito</li> </ul>	1A,2A,3A,4A,5A,6A  1B,2B,3B,4B,5B,6B  1C,2C,3C,4C,5C,6C  1C,2C,3C,4C,5C,6C	Ordinal

Variable: Compromiso organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso organizacional	Las organizaciones tienden a menudo a tratar de fomentar el compromiso de sus colaboradores para lograr la estabilidad y reducir los costos de rotación, dentro de las empresas se busca que los empleados estén comprometidos para que así trabajen más, lo cual conlleva a ser más propensos a realizar un esfuerzo adicional y extra para lograr los objetivos organizacionales (Meyer y Allen, 2004).	Operacionalmente se define por las mediciones obtenidas en el instrumento de la Compromiso Laboral (CCO).	Compromiso afectivo	6-12-18-9-14-15	Ordinal
			Compromiso normativo	13-8-2-7-10-11	
			Compromiso continuo o permanencia	4-5-6-1-3-17	

Variable: Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Según Palma (2004) la satisfacción laboral es definida como el sentir del colaborador en función a cómo desarrolla sus labores dentro de la organización, es decir, disfruta, divierte y lograr conseguir un salario apropiado por la labor que realiza.	Operacionalmente se define por las puntuaciones obtenidas de la Escala satisfacción laboral (SL-SPC).	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Significancia de tareas</p> <p>Reconocimiento personal</p> <p>Beneficios económicos</p>	<p>3-4-7-18-21-22-25-26</p> <p>1-8-12-14-15-17-20-23-27</p> <p>6-11-13-19-24</p> <p>2-5-9-10-16</p>	Ordinal

## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario Cultura Organizacional (OCAI)

Esta sección consta de 24 ítems. Complete en primer lugar, la columna **ESCENARIO ACTUAL** en donde debe asignar a cada uno de los ítems un puntaje de 1 a 5, en donde 1 significa que lo señalado en dicha afirmación “no representa a la organización” y 5 significa que “representa muy bien a la organización” identificando **la forma de trabajo actual de su organización**.

Posteriormente, complete la columna **ESCENARIO DESEADO**, otorgando un puntaje de 1 a 5 a cada uno de los ítems por dimensión, estableciendo **cómo a usted le gustaría que fuera su organización en ese ámbito específico** (escenario óptimo o deseado).

No caracteriza a la organización	Caracteriza poco a la organización	Caracteriza medianamente a la organización	Caracteriza bien a la organización	Caracteriza muy bien a la organización
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	ITEMS	Escenario Actual	Escenario Deseado
1.	La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas parecen compartir mucho entre ellos.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
2.	La organización es dinámica y emprendedora. Las personas están dispuestas a hacer valer sus ideas y tomar riesgos.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
3.	La organización está muy orientada hacia resultados. Una preocupación principal es realizar el trabajo cumpliendo con los estándares solicitados. Las personas son muy competitivas y orientadas al logro.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
4.	La organización es un lugar muy controlado y estructurado. Por lo general los procedimientos formales gobiernan lo que la gente hace.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
5.	El liderazgo en la organización es por lo general considerado como ejemplo de guía, que orienta y brinda entrenamiento.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>

6.	El liderazgo en la organización es por lo general considerado como ejemplo de mentalidad empresarial, innovación o adopción de riesgos.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
7.	El liderazgo en la organización es por lo general considerado como ejemplo de un enfoque audaz, orientado hacia los resultados y que deja de lado lo que no tiene importancia directa sobre dichos resultados.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
8.	El liderazgo en la organización es por lo general considerado como ejemplo de eficiencia en la coordinación, la organización y el desarrollo sin contratiempos.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
9.	El estilo gerencial de la organización está caracterizado por trabajo en equipo, consenso y participación.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
10.	El estilo gerencial de la organización está caracterizado por adopción individual de riesgos, innovación, libertad y excelencia.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
11.	El estilo gerencial de la organización está caracterizado por alta competitividad, altas demandas y logros.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
12.	El estilo gerencial de la organización está caracterizado por brindar seguridad, estabilidad y protección a las personas.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
13.	Lo que une a la organización es la lealtad y la confianza mutua. El compromiso con esta organización es una prioridad.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
14.	Lo que une a la organización es el compromiso con la innovación y el desarrollo. Se hace énfasis en estar a la vanguardia.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
15.	Lo que une a la organización es el énfasis en los logros y la realización de objetivos. La audacia y el deseo de vencer son temas comunes.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
16.	Lo que une a la organización es el conjunto de reglas y políticas formales. Es importante mantener una organización que funcione sin contratiempos	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
17.	La organización hace énfasis en el desarrollo humano. Persisten altos niveles de confianza, franqueza y participación.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
18.	La organización hace énfasis en adquirir nuevos recursos y crear nuevos retos. Se valora el intentar cosas nuevas y explorar posibilidades futuras como oportunidades.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>

19.	La organización hace énfasis en promover acciones competitivas y consecución inmediata de resultados.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
20.	La organización hace énfasis en la permanencia y la estabilidad. Son importantes la eficiencia, el control y la fluidez de las operaciones.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
21.	La organización define el éxito sobre la base del desarrollo del recurso humano, trabajo en equipo, compromiso de sus empleados e interés por las personas.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
22.	La organización define el éxito sobre la base de contar con el mejor producto. Es líder en el producto y en su innovación.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
23.	La organización define el éxito sobre la base de vencer y mantenerse a distancia de la competencia. El liderazgo competitivo es clave.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>
24.	La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia. La entrega confiable y los cronogramas sin contratiempos son elementos críticos.	<b>1 2 3 4 5</b>	<b>1 2 3 4 5</b>

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo con el enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

**La escala de siete puntos es la siguiente:**

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (ED)	1

		TED	ED	LD	NA/ ND	LA	DA	TDA
1.	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2.	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3.	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4.	No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5.	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6.	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							

7.	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8.	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9.	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10.	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11.	Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12.	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13.	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14.	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15.	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16.	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17.	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18.	Siento que le debo mucho a esta organización.							

Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC

Palma (2006)

Apellido:..... Sexo: Masculino  Femenino

Área de trabajo: ..... Cargo que ocupa: .....

Fecha: .....

Marque con una (X) las siguientes características que se persona y complete los datos que se pide, recuerde la escala es totalmente anónima buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Género: M ( )      F ( )      Edad: ( )      Fecha:  
...../...../.....

Total Acuerdo: TA      Acuerdo: A      Indeciso: I

En Desacuerdo: D      Total Desacuerdo: TD

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
5. Me siento mal con lo que gano.
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.
7. Me siento útil con la labor que realizo.
8. El ambiente donde trabajo es confortable.
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.
12. Me disgusta mi horario.
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.
18. Me complace los resultados de mi trabajo.
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.
22. Me gusta el trabajo que realizo.
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
26. Me gusta la actividad que realizo.
27. Mi jefe valora el esfuerzo que propongo en mi trabajo.

## Anexo 4: Formulario virtual para la recolección de datos



### Investigación sobre cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores.

Estimado participante:

Somos las estudiantes, Andrea del Rosario Cabañas Córdova y Monica Dina Mamani Suca, de la universidad César Vallejo y estamos realizando una investigación para conocer la relación que existe entre cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral.

Por este motivo solicitamos contar con su participación que consiste en desarrollar tres formularios de manera anónima. Por lo cual, es preciso especificar que no recibirá información, retribución o respuesta por su participación, solo solicitamos su total atención ya que le tomará 20 minutos aproximadamente realizar este formulario.

En este sentido, usted tiene la libertad de formar parte o no de la investigación.

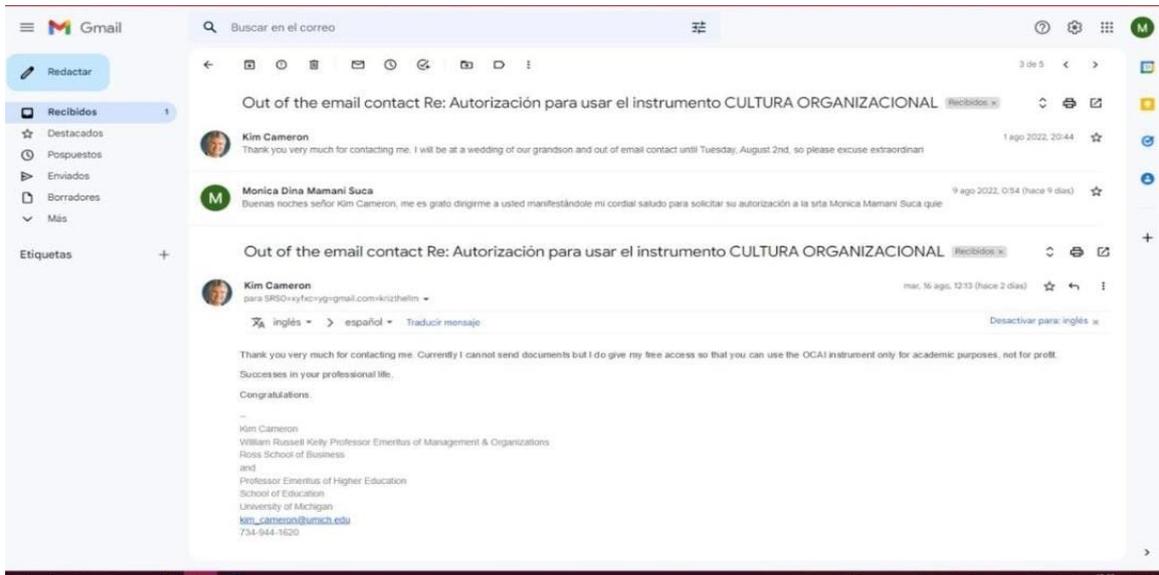
Por lo general contestar estos formularios no implica mayores inconvenientes, sin embargo si lo tuviera y quisiera recibir alguna orientación al respecto, comuníquese con nosotros a los siguientes correos: [acabanas@ucvvirtual.edu.pe](mailto:acabanas@ucvvirtual.edu.pe) - [mmamanisu15@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mmamanisu15@ucvvirtual.edu.pe)

Enlace del formulario:

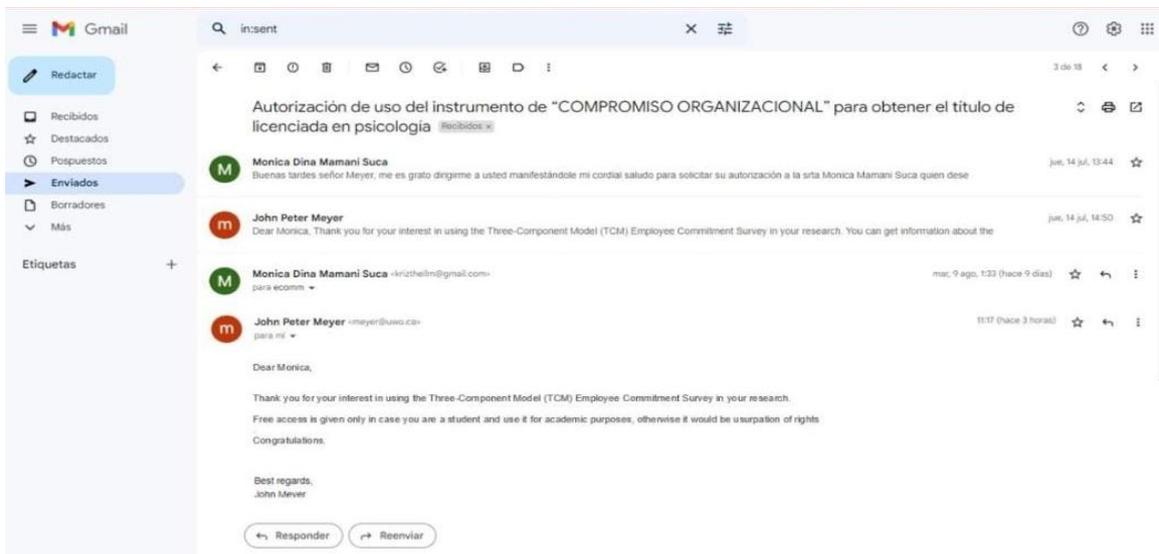
<https://forms.gle/nrvv6hhv1YwnT1md9>

## Anexo 5: Autorización de uso del instrumento

### Instrumento OCAI de uso libre de derechos de autor.



### Instrumento Compromiso Organizacional de uso libre de derechos de autor.



## Autorización de la autora Sonia Palma para el cuestionario de Satisfacción Laboral.

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Andrea del Rosario Cabañas Córdova  
DNI 74861840

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Este

Motivo: Tesis: “Cultura Organizacional, Compromiso y Satisfacción Laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales, 2022”

Coautora: Mónica Dina Mamani Suca

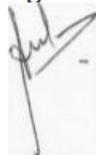
Asesor: Mg. Manuel Eduardo Cueva Rojas

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 233 trabajadores de unas clínicas ocupacionales.

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría con la persona mencionada para la tesis en la muestra especificada. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006). La calificación del instrumento, análisis e interpretación de resultados es de exclusiva responsabilidad de las solicitantes.

Agosto 24, 2022



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Mónica Dina Mamani Suca  
DNI 71440040

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Este

Motivo: Tesis: “Cultura Organizacional, Compromiso y Satisfacción Laboral en los colaboradores de unas clínicas ocupacionales, 2022”

Coautora: Andrea del Rosario Cabañas Córdova

Asesor: Mg. Manuel Eduardo Cueva Rojas

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 233 trabajadores de unas clínicas ocupacionales.

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría con la persona mencionada para la tesis en la muestra especificada. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006). La calificación del instrumento, análisis e interpretación de resultados es de exclusiva responsabilidad de las solicitantes.

Agosto 24, 2022



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

## Anexo 6: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr: .....

Somos las estudiantes, Andrea del Rosario Cabañas Córdova y Mónica Dina Mamani Suca, de la universidad César Vallejo – Lima Este y estamos realizando una investigación para conocer la relación que existe entre “CULTURA ORGANIZACIONAL, COMPROMISO Y SATISFACCION LABORAL EN UNAS CLINICAS OCUPACIONES, 2022”. Por este motivo solicitamos contar con su participación que consiste en desarrollar tres formularios de manera anónima. Por lo cual, es preciso especificar que no recibirá información, retribución o respuesta por su participación, solo solicitamos su total atención. En este sentido, usted tiene la libertad de formar parte o no de la investigación. Por lo general contestar estas pruebas no implica mayores inconvenientes, sin embargo, si lo tuviera y quisiera recibir alguna orientación al respecto, se le brindara la ayuda correspondiente.

Gracias por su colaboración.

Atte. Cabañas Córdova Andrea del Rosario y Mamani Suca Monica Dina

ESTUDIANTES DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

---

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre “**Cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral**” de las señoritas **Cabañas Córdova Andrea del Rosario y Mamani Suca Monica Dina**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: ..... / ..... / .....

---

Firma



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CUEVA ROJAS MANUEL EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional, compromiso y satisfacción laboral en colaboradores de unas clínicas ocupacionales, 2022", cuyos autores son CABAÑAS CORDOVA ANDREA DEL ROSARIO, MAMANI SUCA MONICA DINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CUEVA ROJAS MANUEL EDUARDO <b>DNI:</b> 10556483 <b>ORCID</b> 0000 0002 0402 8583	Firmado digitalmente por: MECUEVAR el 18-08- 2022 17:45:15

Código documento Trilce: TRI - 0410259