



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de tres
establecimientos de salud de una micro red en Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

De La Rosa Condormango, Rossina Dany (orcid.org/0000-0002-4243-9420)

ASESOR:

Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por su presencia permanente en mi vida
guiando mi andar; iluminando mi pensamiento
y fortaleciendo mi fe cada día más. Sin el nada soy.

A mis amados padres Teofilo e Ydelsa , a mis
hermanos Alex, Jhoan , Giovana ,Omar y Elfri ,
que con su amor infinito , consejos y apoyo
incondicional , otorgan a mi existencia el amor
fraternal y las ganas de seguir superándome cada
día .

Agradecimiento

Al Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo, Por su sabiduría, su guía y apoyo constante en el desarrollo de la tesis, su valioso tiempo en la orientación y asesoramiento. Dios la cuide y la proteja siempre a Ud. Y Familia.

A Los Jefes de establecimiento y compañeros de trabajo, que me brindaron las facilidades para realizar la investigación, Dios nos siga iluminando para, seguir atendiendo con la calidez y calidad que se merecen nuestros pacientes.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de los datos.....	21
Tabla 2. Relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	22
Tabla 3. Relación entre la dimensión Características Organizacionales y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	23
Tabla 4. Relación entre la dimensión Liderazgo Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	24
Tabla 5. Relación entre la dimensión Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	25
Tabla 6. Relación entre la dimensión Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	26
Tabla 7. Relación entre la dimensión Énfasis Estratégico y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	27
Tabla 8. Relación entre la dimensión Criterio de éxito y Satisfacción Laboral en del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.....	28

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo el objeto de establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud correspondientes al nivel I-2 de la Micro Red de Trujillo, 2022. El grupo poblacional estuvo conformado por 26 trabajadores que actualmente prestan servicios en los mencionados centros de salud. La muestra de estudio fue la misma que la población con los cuales se trabajó en este estudio y quienes finalmente fueron los que desarrollaron los dos instrumentos que permitieron recoger la data para posteriormente proceder a medir las variables. Para realizar el tratamiento de la información se aplicó la estadística, cuyos datos fueron organizados utilizando diferentes gráficos, tablas, figuras, etc. Finalmente, se concluyó con la prueba que logró verificar el rechazo o aceptación de la hipótesis. Después de hacer el análisis, los resultados mostraron que, hay una relación considerable entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral habiéndose encontrado un coeficiente de correlación 0.775 (positiva alta). Lo mismo ocurrió al analizar cada una de las dimensiones de las variables, obteniéndose como promedio un coeficiente de correlación 0.817, es decir, que existe una relación de tipo significativa.

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción labora, personal de salud

Abstract

The purpose of this research work was to establish the relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the workers of three health establishments corresponding to level I-2 of the Trujillo Micro Network, 2022. The population group was made up of 26 workers who currently provide services in the aforementioned health centers. The study sample was the same as the population with whom this study worked and who were finally the ones who developed the two instruments that allowed the data to be collected to subsequently proceed to measure the variables. To carry out the treatment of the information, statistics were applied, whose data were organized using different graphs, tables, figures, etc. Finally, it was concluded with the test that managed to verify the rejection or acceptance of the hypothesis. After doing the analysis, the results showed that there is a considerable relationship between organizational culture and job satisfaction, having found a correlation coefficient of 0.775 (high positive). The same thing happened when analyzing each of the dimensions of the variables, obtaining an average correlation coefficient of 0.817, that is, there is a significant type of relationship.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, health personnel

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales, el progreso acelerado de la ciencia y tecnología ha ocasionado grandes cambios en las organizaciones, por ello, deben afrontar los retos y las exigencias que demanda la globalización. Ante tanta competitividad, el desempeño del personal de dichas empresas se ha visto afectado por la falta de preparación y las exigencias propias del trabajo. Al respecto, la Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2020) señaló que hasta antes de la pandemia del COVID-19, alrededor del 40 a 50% de empresas transnacionales presentaban incapacidad en el desarrollo de su cultura organizacional. Situación parecida se presentó con la satisfacción laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (2021), hasta hace dos años, cerca del 70% de trabajadores estaba satisfecho con su trabajo; sin embargo, con la crisis de salud se modificaron los horarios, otras modalidades de contrato y las condiciones laborales se trastocaron. Esta situación tuvo como consecuencia que exista un desorden organizacional e insatisfacción laboral en los trabajadores.

En la mayor parte de países latinoamericanos, incluido el nuestro. Los servicios de salud también muestran deficiencias en su estructura organizativa. Existen carencias en sus instalaciones físicas y los servicios de atención. Por otro lado, el personal de salud muestra impotencia e insatisfacción por las malas condiciones laborales, llegando al extremo de autofinanciar sus propios materiales para preservar su bioseguridad y de su familia.

En las instituciones de salud nivel I-2 de Trujillo, 2022, se observa que la satisfacción laboral es mínima. Continuamente hay disconformidad de varios trabajadores por el trabajo excesivo; además, las relaciones humanas dentro de la organización no son las óptimas. Este problema conlleva a la necesidad urgente de replantear cambios que tienen que ver con la forma cómo se está trabajando en la institución, sus relaciones interpersonales, la normatividad vigente, etc. Solo así, se podrá asegurar la las buenas relaciones sociales y el correcto ejercicio dentro del ámbito laboral. Al respecto, Davis y Newstron (2003), señalaron la existencia de dos clases de CO: una denominada sólida o enérgica y la otra debilitada o fraccionada. Referirse a la cultura implica el desarrollo de nuevas experiencias, las cuales pueden convertirse en logros importantes, dado que la

cultura aporta con diversidad y el éxito de los proyectos de cambio dentro de una organización, depende fundamentalmente de una buena administración gerencial que afronte los retos o requerimientos de su contexto.

Ante lo expuesto, surge la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL) de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? Se plantearon los siguientes problemas específicos: a. ¿Cuál es la relación entre la dimensión características de la organización de la CO y la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? b. ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo de la CO y SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? c. ¿Cuál es la relación entre la dimensión estilo gerencial de la CO y SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? d. ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso de la organización de la CO y la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? e. ¿Cuál es la relación entre la dimensión énfasis estratégico de la CO y SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? f. ¿Cuál es la relación entre la dimensión criterios para el éxito institucional de la CO y SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022?.

Este estudio, teóricamente se justifica porque contribuye a reestructurar los vínculos que se dan entre la cultura organizacional con la satisfacción de los trabajadores de los centros asistenciales, brindando valiosa información que servirá para cimentar propuestas de cambio. En términos prácticos, contribuirá a que el personal de salud mejore sus estilos de trabajo y comportamiento en su labor diaria. En el aspecto social tiene justificación porque se sensibilizará a las autoridades y al personal de salud sobre la importancia del desarrollo de una CO y la SL en los establecimientos de salubridad.

Se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL) de los trabajadores en tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Como objetivos

específicos: a. Establecer la relación entre la dimensión características de la organización de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. b. Establecer la relación entre la dimensión liderazgo de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. c. Establecer la relación entre la dimensión estilo gerencial de la COI con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo,2022. d. Establecer la relación entre la dimensión compromiso de la organización de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. e. Establecer la relación entre la dimensión énfasis estratégico de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. y f. Establecer la relación entre la dimensión criterio de éxito institucional de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

Hipótesis general: Existe relación entre la cultura organizacional (CO) con la satisfacción laboral (SL) de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Como hipótesis específicas: a. Existe relación entre la dimensión características de la organización de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. b. Existe relación entre la dimensión liderazgo de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. c. Existe relación entre la dimensión estilo gerencial de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. d. Existe relación entre la dimensión compromiso de la organización de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. e. Existe relación entre la dimensión énfasis estratégico de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. y f. Existe relación entre la dimensión criterio de éxito institucional de la CO con la SL de las personas que laboran en los tres establecimientos de salubridad nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

I. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, se han encontrado antecedentes importantes como los siguientes:

Vargas y Flores (2019) trabajaron una investigación en México. Su finalidad fue establecer si la cultura organizacional y la satisfacción laboral son elementos predictores del desempeño laboral en los agentes bibliotecarios de Mérida en Yucatán- México. El estudio tuvo un diseño no experimental y tipo correlacional causal. El grupo muestral fue integrada por la totalidad de la población, es decir, 193 personas. La técnica usada fue el análisis de regresión múltiple para la muestra total y por sexo. Los instrumentos que se aplicaron fueron: el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (1967) y la escala laboral estructurada especialmente para Bibliotecarios. Se concluyó que las dimensiones de la CO y SL que tienen mayor incidencia en el desempeño son: la comunicación, responsabilidad, calidad, actitud de servicio, trabajo en equipo y protección del medio ambiente.

Este estudio ha sido de vital importancia porque ha contribuido con algunas ideas para fundamentar las dimensiones sobre la variable referida al agrado en el ejercicio laboral.

Coronel y Ginger (2019) hicieron un estudio en Guayaquil-Ecuador. Su propósito principal fue analizar cómo interviene la CO en la SL de los trabajadores de salubridad de un mosocomio de Guayaquil. Esta investigación tuvo un diseño no experimental y de carácter descriptiva- correlacional. La encuesta fue la técnica usada y como instrumento se usó un cuestionario que midió ambas variables y fue aplicado a 63 trabajadores que fueron la muestra. Como conclusiones, se mostró que no existía relación importante entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral por cuanto la hipótesis de investigación fue rechazada cuyo valor de asociación fue de $-.079$; sin embargo, algunas dimensiones mostraron correlaciones bajas. Finalmente se propuso que se debe fomentar una cultura organizacional trabajando un taller de capacitación y algunos programas de integración entre los profesionales de la salud.

El estudio de Zerda y Zambrano (2019), se ha tenido en cuenta porque nos brinda información sobre una experiencia en Ecuador, en la que su hipótesis fue rechazada y ha servido para trabajar el análisis de resultados del presente estudio.

Calderón y Sánchez (2017) hicieron un estudio para obtener una especialidad en salud pública en Bogotá-Colombia. El objetivo consistió en trabajo, analizar la cultura organizacional del Hospital Universitario Nacional de Colombia para proponer un instrumento que logre caracterizar la cultura de dicho nosocomio. El diseño de investigación fue descriptivo y enfoque cualitativo. La técnica utilizada fue el análisis de los documentos, que consistió en un minucioso tratamiento de artículos relacionados con el tema. Finalmente, se pudo determinar que existía una relevancia en la cultura organizacional de dicho centro de salud pública. Además, se hizo notoria los diversos enfoques orientados a lograr cambios en la organización según sus necesidades e intereses. Se concluyó que dentro de una organización no existe buena o mala cultura, porque ésta debe sopesar los beneficios y desventajas, tratando que se ejecute un trabajo con aquellas que proporcione mejores resultados.

Este estudio resultó de suma importancia porque contribuyó a dar pautas para enriquecer la variable cultura organizacional.

Valdivieso (2018) presentó un estudio en Quito-Ecuador. Este trabajo tuvo por finalidad correlacionar el clima de la organización y la satisfacción laboral de los operarios de la Fundación Polinal en Ecuador. El tipo de investigación fue de carácter descriptiva y correlacional y se hizo con un diseño no experimental. Se contó con un grupo poblacional de 19 empleados, siendo la muestra la misma. Se obtuvo la data a través de dos instrumentos de recojo de datos; un cuestionario para clima organizacional y el otro para satisfacción laboral. La fiabilidad estuvo determinada por el Alpha de Cronbach con resultados de 0.878 y 0.799 respectivamente, resultandos confiables. Las conclusiones principales fueron: el 94% señaló que había un favorable clima organizacional; el 94.7% avalaba una óptima relación interpersonal y el 57.89 % señaló estar satisfecho con su trabajo.

Este antecedente resultó muy útil e interesante porque nos informó sobre un estudio similar y permitió cimentar teóricamente al presente estudio.

Cernas et al., (2018) presentaron una investigación en Toluca-México. Su objetivo fue hacer un examen sobre el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad sobre la satisfacción laboral y el compromiso de la organización. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo y diseño no experimental. Se consideró una muestra de 299 personas con grado de maestría y experiencia laboral. La técnica empleada fue el análisis de mediación utilizando la regresión lineal. Como instrumentos se aplicaron el inventario de Perspectiva de Tiempo de Zimbardo y Boyd (1999) que midió la perspectiva futura del tiempo y la escala de autoeficacia ocupacional de Schyns y von Collani (2002) en su versión abreviada con la que se midió la autoeficacia. De otro lado, las variables: esperanza, vitalidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional fueron medidas con la escala de Allen y Meyer (1990). Finalmente se mostró como resultados, que los tres factores considerados funcionan como mediadores entre la relación perspectiva futura de tiempo y la satisfacción laboral. La autoeficacia y la esperanza son mediadores entre la perspectiva futura de tiempo y el compromiso organizacional, mientras que la vitalidad no lo hace. Finalmente, se concluyó que la conjunción perspectiva futura de tiempo con las actitudes analizadas no es directa, sin embargo, se transmite en mayor o menor medida, a través de factores que se conectan con la mediación.

El estudio nos mostró una valiosa experiencia realizada en México y ha dado luces para redactar algunos ítems de los instrumentos de medición.

En nuestro país, se han hechos estudios como los que presenta Pulido (2018). Esta investigación fue realizada en Callao- Lima y pretendió establecer la relación existente entre la CO y la SL de los trabajadores de enfermería que prestan servicio en emergencia del Hospital II Lima-Callao. El estudio fue cuantitativo, de carácter prospectivo y diseño no experimental correlacional. El grupo que sirvió de muestra, lo integraron 65 profesionales de enfermería. Como instrumentos se aplicaron dos encuestas certificadas por expertos. Al final, se determinó que el 49.2%, de los empleados manifestaron que en el nosocomio hay una percepción media de la cultura organizacional y solamente el 9.2% tiene una percepción alta. De otro lado, la satisfacción laboral es calificada por el 53% como regular.

Finalmente se pudo concluir la existencia de una correlación positiva entre la cultura de la organización y la satisfacción del personal que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Callao.

Este trabajo resultó muy valioso porque tiene similitud con la investigación que se ha desarrollado y ha sido un elemento de ayuda para sustentar la discusión de resultados.

Por su parte, Cubas (2017) hizo una investigación en Cajamarca, cuyo objetivo fundamental fue correlacionar la cultura organizacional y la satisfacción ocupacional de los enfermeros de un nosocomio de la ciudad de Jaén en Cajamarca. Se hizo un estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental. El grupo poblacional fue de 30 enfermeros, quienes fueron encuestados con un instrumento validado que consideró aspectos de ambas variables y cuya data obtenida fue analizada con el software SPSS. El estudio mostró que había una relación significativa entre las variables ($p < \alpha = 0.05$), lo que significó que la CO del centro de salubridad fue de tipo dominante por la falta de políticas de reconocimiento al personal por su buen servicio.

Este antecedente resultó valioso porque nos ofreció un instrumento que fue usado para elaborar el cuestionario sobre cultura organizacional.

Milla (2018) presentó una investigación en Huaraz-Ancash. El propósito fue establecer la relación entre el clima de la organización con la satisfacción de los trabajadores de salubridad de un centro quirúrgico de dicha ciudad. Este estudio tuvo un diseño no experimental y carácter descriptivo correlacional causal. El grupo de muestra fueron 36 trabajadores del centro de salud. Como técnica se usó la encuesta y para medir el clima organizacional se aplicó el instrumento de Litwin y Stringer (1968); para la SL se aplicó el cuestionario S20/23 que propusieron Meliá y Peiró (1989). Los hallazgos mostraron que el 61.1% de trabajadores consideró tener niveles regulares de clima organizacional e indicaron estar satisfechos con sus labores realizadas. En tal sentido, se evidenció una influencia importante del clima de la organización en los niveles de satisfacción del personal del centro quirúrgico del Hospital "Víctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz.

Este estudio ha resultado muy importante y útil porque ha servido para la formulación de las dimensiones de la cultura organizacional.

Pezo et al., (2020) presentó una investigación en un centro de salud de gestión privada de Lima. Su propósito fue hacer un análisis de cómo la gestión de la comunicación interna del nosocomio fue utilizada para promover la cultura organizacional. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico porque cada uno de los empleados del centro de salud hicieron una reflexión sobre su experiencia personal y su trabajo como profesional. La técnica desarrollada fue la entrevista semiestructurada porque se contó con un esquema flexible en el planteamiento de las preguntas. El instrumento fue una guía de entrevista la misma que consideró como categorías: liderazgo, cultura organizativa, y comunicación interna. En este trabajo, la muestra fue de 13 trabajadores de diferentes áreas y niveles de puestos. Como resultado final, se encontró que en el centro médico no existe una cultura organizacional cuya base es la promoción de la salud, debido a que su forma de gestionar la salud preventiva solamente se hizo desde una salud ocupacional y responsabilidad social.

Este estudio resultó muy interesante por haber analizado la cultura organizacional en base a la comunicación y ha contribuido para enriquecer el marco teórico.

Fernández (2017) presentó un estudio en Bagua-Amazonas. El estudio pretendió correlacionar la CO y la SL del personal de salud de la Micro red Bagua. El estudio tuvo un diseño pre experimental, enfoque cualitativo y tipo descriptivo correlacional. Se consideraron dos cuestionarios como instrumentos debidamente certificados por expertos. La muestra fue de 60 operarios de salubridad. Los resultados arrojaron que en un 48% de los participantes hay una predominancia desfavorable de la cultura organizacional; el 42% lo califica en un nivel medio, mientras que solo el 2% percibe que su institución tiene un clima favorable. Finalmente, se determinó que efectivamente hubo una correlación entre ambas variables de la investigación.

Este trabajo sirvió para la elaboración del marco teórico del presente estudio.

En nuestro departamento encontramos los estudios realizados por: Carranza (2018) quien hizo una investigación en el distrito de Huamachuco- La Libertad. Este estudio buscó correlacionar la cultura de la organización y satisfacción en el trabajo del personal del Centro de Salud de Huamachuco. Se contó con un diseño pre experimental y de carácter descriptivo correlacional transversal. Los instrumentos aplicados fueron dos formularios: el primero para recoger datos sobre cultura organizacional de Toca y Carrillo (2009) y el segundo sobre satisfacción laboral que estuvo basado en la propuesta de Palma (2005); ambos estuvieron validados por expertos. Estos instrumentos fueron desarrollados por 45 personas que conformaron el grupo de muestra. Los resultados mostraron una relación importante entre ambas variables y dimensiones porque, según el personal de salud, la cultura organizacional fue buena (53,3%) y el 60,0% estuvo complacido con su labor.

El estudio antes mencionado se constituyó como un elemento referencial para la discusión final.

Orihuela (2020) presentó un estudio en Puente Chao-Virú. Su propósito consistió en Su objetivo fue correlacionar la satisfacción laboral y la cultura organizacional de los trabajadores del Centro de Salud de Chao, en la provincia de Virú. Se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional. Se usó la encuesta como técnica y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios para recoger información de las variables y estuvieron validados por expertos. Estos instrumentos fueron desarrollados por 60 trabajadores que conformaron el grupo de muestra. Se encontró que, el 83.3% califica a la cultura organizacional como regular y el 93.7% muestra satisfacción en su trabajo. Finalmente, se determinó que la cultura organizacional presenta una significativa correlación con la satisfacción laboral de los empleados de salud del Puente Chao en Virú.

Este antecedente es valioso porque tiene características similares al que se ha planteado, por lo que, ayudó para hacer el marco teórico.

Castillo (2019) desarrolló un estudio en Trujillo. Su finalidad fue instaurar la relación entre la CO y la SL de docentes de secundaria de algunos centros educativos de la UGEL 04 de Trujillo. El diseño fue no experimental, enfoque

cuantitativo y alcance correlacional. Como instrumentos se consideró la teoría de Hernández, et al., (2016) para la CO y para la SL se tuvo en cuenta el aporte de Palma (2005). Los resultados señalaron la existencia de una fuerte correlación directa, y muy significativa ($p < 0.05$) entre la CO con la SL de los docentes de los colegios secundarios de la UGEL 04 de Trujillo.

Este trabajo resultó importante porque presentó instrumentos afines del presente estudio, y sirvió para construir ítems de los cuestionarios.

Rivera (2020), presentó un estudio en la Universidad Nacional de Trujillo. En este trabajo se buscó establecer una relación entre clima de la organización y la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud en el Dpto. La Libertad. Para esta investigación pre experimental, de tipo básica y diseño correlacional, se constituyó una muestra de 38 personas. La encuesta fue la técnica usada y los instrumentos fueron: un cuestionario sobre el clima de la organización y el otro sobre la satisfacción de los trabajadores. Los resultados arrojaron que el 73.68% del personal administración está ubicado en bajo nivel de clima organizacional; el 2.63% poseen nivel medio; y solo el 23.68% lograron ubicarse en un nivel alto. Por consiguiente, se evidenció una relación notable entre las variables de estudio.

Los ítems de los cuestionarios de este estudio sirvieron para construir algunos indicadores para los instrumentos.

Las bases teóricas que se refiere a la variable cultura organizacional consideran aspectos conceptuales. Robbins (1994), señaló que es el conjunto de características comunes que existe entre los miembros de una organización y la hace distinta de otras. Estas son: las normas, actitudes, creencias y los valores. Por su parte, Gross (2009) definió a la cultura organizacional como un conglomerado de elementos específicos que las hace diferenciarse de una organización a otra, como son: metas comunes, identidad, visión, etc. Se considera que es producto de un todo que funciona como una unidad social, coordinada y consciente y se compone de dos o más personas. De otro lado, Verenzuela y Salas (2021), sostuvieron que es un proceso de significados contruidos en base a la comunicación, procesos mentales y situaciones importantes. Este esquema de concepciones se expresa de manera simbólica a

través de los cuales las personas se interrelacionan, perpetúan y desarrollan sus conocimientos y actitudes. Leyva (2007), sostuvo que la cultura viene a ser el meollo de una organización. Comprende un sistema simbólico que le da coherencia y cohesión a las actividades internas y a la interacción con su contexto. Este sistema se compone de valores, comportamientos y creencias que se comparten entre los miembros de la organización.

Para la presente investigación se ha tomado la conceptualización que hizo Gross (2009) por considerar aspectos que caracterizan de manera puntual a las organizaciones de nuestro contexto.

Entre las teorías que se relacionan con la cultura organizacional tenemos: a. La Teoría de las Relaciones Humanas que propuso Mayo (1972). Sostuvo que la dimensión humana es la más principal dentro de una organización y las necesidades básicas de los trabajadores tienen su base fundamental en los sentimientos. En tal sentido, estos deben ser considerados como miembros de un grupo, con un salario y buenas condiciones laborales. Los empleadores deben tomar muy en cuenta estas necesidades sociales porque se considera de suma importancia el sentido de pertenencia al grupo. b. La teoría basada en la gestión del conocimiento que fueron planteadas por Nonaka y Takeuchi (1994). En esta teoría se considera que la organización es la que crea los conocimientos y su éxito depende de cada una de las personas que laboran dentro de cada empresa y son las mismas las que pueden frenar o no dicho proceso. Se debe promover la conversión de un conocimiento tácito a implícito y viceversa.

Marín (1979) planteó dos enfoques para la cultura organizacional: El primero concibe que la cultura es una variable que influye en el comportamiento organizacional y sus resultados. Se apoya en la tecnología, el liderazgo, el clima institucional, la estructura, etc. El segundo enfoque señala que la cultura es la misma organización con su imagen, simbología, entorno, etc. y son compartidos a través del lenguaje.

Si nos referimos a los componentes de la cultura organizacional, tenemos los que planteó Shein (1984). Para este autor, existen tres niveles que se interrelacionan continuamente: El primer nivel, que está referido a las producciones; considera

todo lo que se puede ser observado como: el espacio físico donde se labora, la capacidad en tecnología, la conducta observada de los miembros, su lenguaje, etc. El segundo nivel es el concerniente a los valores en función del cual el personal actúa de diferentes maneras según sea su contexto y el tercer nivel se refiere a las presunciones fundamentales, que no son visibles pero que se entienden. Estas son indiscutibles y asimiladas por todos los trabajadores, quienes son conscientes que actúan así porque no puede ser de otra manera.

Harrison (1992) propuso cuatro modelos de cultura organizacional: a. Las organizaciones que se orientan al poder. Su característica principal es su poder y la posición que tienen dentro del mercado, por lo tanto, buscan siempre la competitividad con otras organizaciones. Destaca también el liderazgo que generalmente es un directivo. b. Las organizaciones que funcionan basados en la normatividad. Solo acatando las normas establecidas, el cumplimiento y responsabilidad, de todo el personal, se puede garantizar la estabilidad y seguridad de la compañía. c. Las organizaciones basadas en los productos o resultados. Se centra en lograr sus objetivos reduciendo costos, acortando los tiempos y empleando mínimamente los recursos y materiales humanos. Su principal visión es ser las óptimas y eficaces en el mercado. d. Las organizaciones que se basan en el desarrollo personal. Su principal preocupación es el desarrollo personal y empresarial de sus equipos de trabajo. Se fomenta la motivación, creatividad, satisfacción y el logro de un clima óptimo de trabajo.

Existen factores que ejercen influencia en la cultura organizacional de una empresa. Por ello, Gonzáles y Parra (2008) plantearon los siguientes: a. La estrategia. Viene a ser el conjunto de actividades desarrolladas por una organización para situarse en una determinada posición frente a la competitividad. En este aspecto, es imprescindible conocer el contexto y los factores culturales para alcanzar sus propósitos. b. La estructura. Es un patrón que se compone de un conjunto de variables cuya función es coordinar el trabajo que realizan los miembros a través de rutinas estandarizadas y diferenciadas con la finalidad de realizar un control de su comportamiento. Se pretende que exista una estrecha relación entre la cultura y la estructura para apoyarse mutuamente y se refuercen para que el personal participe y exista una mejor adaptación a las circunstancias;

c. El estilo de los managers. La forma de actuar del líder es determinante para la acción de los miembros de la organización. La imagen positiva de este personaje tiene gran impacto en el desarrollo de las operaciones y eficacia del grupo. Se considera que el liderazgo es un fenómeno de carácter universal porque se traduce en la práctica de valores, normas y políticas de acción empresarial.

Las dimensiones de la cultura organizacional consideradas para el presente estudio, estuvieron basadas en la propuesta de Denison (2001) que a continuación se mencionan: a. Características de la organización. Son las diferentes maneras de cómo se conciben los cambios y las reacciones ante determinadas acciones de forma directa e indirecta. Tiene como componentes principales la organización del personal según sus requerimientos con la probabilidad de potenciar su desempeño. Por otro lado, se considera el aspecto familiar con el fin ordenar mejor la labor de los trabajadores; la dinámica y el emprendimiento son elementos que garantizan la sobrevivencia institucional y permite estar pendientes ante eventuales cambios (Geertz, 2000). b. El liderazgo. Es el acto de orientar las actividades del personal desempeña sus labores en la institución. Esta tarea de liderar le es otorgado a aquellas personas que están capacitadas para normar, reconocer, legitimar y/o conducir de manera efectiva los procesos institucionales. Sin embargo, surge el conflicto cuando se trasgreden las normas, se discrimina o no se toma en cuenta aspectos que tienen que ver con la equidad o la falta de moral (Palma, 2005). c. El estilo gerencial. Se refiere a la manera en que se encuentran estructurados cada uno de los objetivos estratégicos institucionales, los mismos que deben ser concordantes con el manejo operativo de cada una de las áreas de la organización. Se aprecia el esfuerzo para entablar canales de comunicación. Sus elementos que lo conforman son: los presupuestos, capitales, manejo de operaciones contables y capacitación al personal. Para evaluar el desenvolvimiento de la organización, se exige continuamente reportes del trabajo realizado por el personal de la institución (Granell, 1997). d. El compromiso de la organización. Es una dimensión que toma en cuenta las actitudes y valores que se manifiesta ante el personal buscando respeto, lealtad, y confianza para emprender nuevos proyectos de desarrollo e innovación. Estos compromisos propician el desarrollo personal y profesional y genera altas expectativas de carácter económico. En esta dimensión también se

involucran los valores sociales teniendo como base la igualdad de oportunidades para todo el personal de la institución (Gómez, 1995). e. La dimensión énfasis estratégico. Es la manera en que son planteados los problemas institucionales por parte del director, gerente, administrador, etc. atendiendo a los requerimientos y demandas del contexto. Este énfasis debe darse en el flujo mismo del trabajo y la productividad, pudiendo variar según la clase de servicios y puede ser modificada para dar paso a nuevas estrategias que se consolidarán en la consecución de nuevos objetivos y emprendimiento de nuevos retos (OIT, 2019). f. Criterios para el éxito institucional. Son los planes de uso especial, es decir, lo constituyen presupuestos o programas alternativos que pueden ser aplicados ante diferentes situaciones de riesgo o extrema emergencia para resolver problemas o conseguir objetivos. Estos criterios solamente son aplicados cuando existen directivas claramente definidas y presupuestos bien establecidos (Robbíns ,1994).

La satisfacción laboral, como segunda variable de la presente investigación fue conceptualizada por Hannoun (2011) señalando que es la actitud que las personas tienen hacia su trabajo en las acciones que desempeñan; además, se encuentran relacionadas con el cumplimiento de las normas y sus políticas, los estándares de desempeño y las condiciones laborales. De otra parte, Palma (2005) lo definió como la evaluación de las formas cómo el personal de una organización actúa para lograr una labor de alta calidad; además, se refiere a la manera en que los gerentes o directores atienden a las necesidades insatisfechas de los empleados. Hayes (2000) señaló que la satisfacción laboral es un proceso evaluativo realizado sobre una experiencia que se da como resultado de algunos procesos cognoscitivos y afectivos.

La definición considerada para la presente investigación es la de Hannoun (2011) por ser la que más se relaciona con la parte actitudinal y laboral de los trabajadores.

Las teorías en la que se cimentó la satisfacción laboral fueron: a. La teoría motivacional o del factor dual de Herzberg (1959). Señala que la satisfacción laboral depende de dos factores: la satisfacción e insatisfacción. La primera se encuentra influenciada por factores que tienen que ver con la motivación como: los logros alcanzados, el reconocimiento al personal, la responsabilidad, el

contenido del trabajo realizado, oportunidades laborales y el crecimiento individual de los trabajadores. La insatisfacción considera a factores de higiene como: condiciones de trabajo, apoyo entre los mismos trabajadores, las políticas o normas vigentes, la calidad de gestión empresarial y el salario laboral. b. La teoría del ajuste en el trabajo de Rounds et al. (1984). Se fundamentó en la discrepancia intrapersonal, es decir, entre la interacción entre el individuo y el ambiente laboral. El primero está referido a las habilidades y destrezas que poseen las personas y que les permiten cubrir las demandas para lograr resultados satisfactorios. El segundo, es el grado en que el ambiente laboral satisface las necesidades y valores de los trabajadores. c. La teoría de los eventos situacionales, propuesta por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992). Esta consideró dos componentes: las características situacionales, que vienen a ser cada una de las dimensiones que una persona debe tener en cuenta antes de aceptar un trabajo como: el salario, oportunidades para ser promovido, las condiciones físicas, el tipo de supervisión y políticas que trabajo que maneja la compañía. Por otro lado, considera los eventos situacionales que son las facetas que no se evalúan porque se dan cuando el empleado se encuentra laborando, por consiguiente, no se dan a menudo y hasta pueden causar sorpresa.

Robbins (1999) propuso algunos factores importantes que aportan a la satisfacción laboral: a. El reto del trabajo o llamado también trabajo mentalmente desafiante. Los trabajadores optan por escoger actividades donde puedan demostrar sus habilidades en completa libertad en diferentes áreas. b. Los premios semejantes o pagos de salarios y ascensos justos, de acuerdo a sus expectativas. Hay también condiciones que permiten que los trabajadores encuentren satisfacción, ya sea trabajando menos, pero hacerlo en su área favorita. La clave es percibir la justicia respecto de la dualidad satisfacción y salario. c. Las condiciones de trabajo aceptables para lograr satisfacción en los trabajadores. Estas condiciones se refieren al ambiente físico, con seguridad, limpieza, luz, temperatura, etc. d. Las personas que expresan su apoyo permiten el logro de los objetivos y, es imprescindible que el supervisor demuestre comprensión y amistad. e. Afinidad entre la personalidad y el puesto laboral. Los trabajadores que tienen una personalidad de acuerdo con su trabajo son las que

poseen diferentes talentos y habilidades para cumplir con sus obligaciones laborales. f. La disposición genética; según investigaciones, un 30% de la satisfacción que posee una persona, se debe a la herencia y según como se desenvuelven en la vida, de manera positiva o negativa, su genética se mantiene en el tiempo.

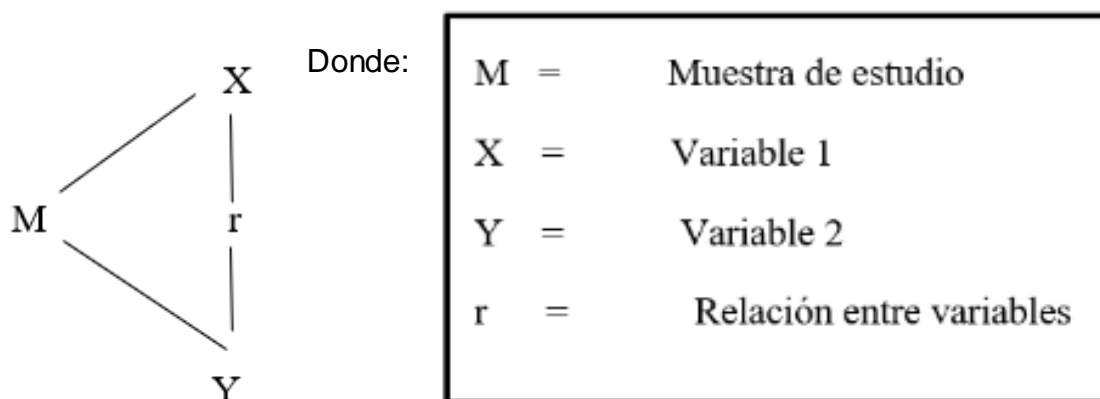
La única dimensión que se considera para esta variable es el nivel general de satisfacción y fue propuesta por Palma (2009). Se refiere al resultado de evaluar la satisfacción laboral (positiva o negativa) dentro de una organización. Está cimentada en sus creencias, sentimientos, actitudes y valores, de los trabajadores durante su jornada laboral.

II. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica. Hernández, Fernández y Baptista, (2014), señalan que, en estos tipos de investigación no existe ninguna manipulación de variables, se hace una descripción de algunas razones concatenadas con datos de encuestas, que se han tomado en un determinado momento y cuyo objetivo es explicar correlaciones entre las variables.

El diseño de este estudio, fue descriptivo correlacional, por lo que, se desea saber la relación que hay entre cultura de la organización y satisfacción en el trabajo del personal que opera en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Hernández, Fernández y Baptista (2004), señalan que en estos diseños se reconocen cómo se han relacionado dos o más variables. Siendo el diseño el siguiente:



El nivel de investigación fue correlacional-causal. Según Sánchez y Reyes (2018), se pretende encontrar elementos que son la causa del fenómeno.

Se contó con un enfoque cuantitativo, por usar valores numéricos. Valderrama (2020) señaló que estos permiten procesar la data y lograr resultados en cifras numéricas.

3.2. Variables y operacionalización (Anexo 1)

Variable 1: Cultura Organizacional

Variable 2: Satisfacción laboral

3.2. Población, muestra y muestreo

El grupo de población estuvo conformada por 26 trabajadores que prestaban servicios en los tres nosocomios de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

Criterios de inclusión. Se tuvo en cuenta:

Trabajadores de la salud que trabajan en uno los tres establecimientos de salud por más de un año y los trabajadores que aceptaron colaborar de forma voluntaria con los fines y objetivos de la presente investigación.

Criterios de exclusión.

Trabajadores de la salud prestan sus servicios en forma remota en los tres establecimientos de salud con menos de un año de empleo y los trabajadores que no aceptaron colaborar voluntaria e informadamente en la investigación.

El grupo de muestra fue la misma que la población. Según Hernández (2012), esta resulta valiosa si las características de sus elementos son similares a toda la población.

Se hizo un muestreo no probabilístico censal, es decir, se tuvo en cuenta al 100% del grupo poblacional para ser procesada. Al respecto, Ramírez (2012), señaló que en la muestra censal se tiene en cuenta de manera simultánea todas las unidades de investigación (universo, grupo de población y muestra).

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para este estudio, se trabajó con la encuesta como técnica. Por otro lado, se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario que midió la variable cultura organizacional con el instrumento denominado: Modelo de valores en competencia, que fue propuesto por Olmos y Socha (2005) y adaptado por la autora de la presente investigación. Este cuestionario se estructuró con las

siguientes dimensiones: Características de la organización con 4 ítems; liderazgo con 4 ítems; estilo gerencial con 4 ítems; compromiso de la organización con 4 ítems; énfasis estratégico con 4 ítems; y criterios para el éxito institucional con 4 ítems. Las opciones de respuesta fueron: Malo de 4 a 9 pts., regular de 10 a 15 pts. y buena de 16 a 20 pts. (Anexo 2),

El segundo cuestionario que midió la satisfacción laboral fue propuesto por Palma (2005) y adaptado por la autora de la investigación. Estuvo compuesto por 13 ítems y una sola dimensión: el nivel general de satisfacción. Las opciones de respuesta fueron: Nunca: 1 punto, algunas veces: 2 puntos, casi nunca: 3 puntos y siempre: 4 puntos. (Anexo 3).

La validez de cada instrumento en relación al contenido fue tratado con observación de un juicio de expertos. Para tal propósito, tres profesionales, dos magísteres y un doctor fueron los que dieron fe de la adecuación, relevancia y transparencia en cada ítem. Estos concluyeron que los referidos instrumentos estaban aptos para ser aplicados. Después de este procedimiento, se determinó estadísticamente los coeficientes V de Aiken cuyos resultados fueron: para cultura organizacional 0.97 y para satisfacción laboral 0.99 por lo tanto, fueron considerados aceptables. (Anexo 4)

La confiabilidad se determinó seleccionando una muestra piloto de 30 estudiantes con características similares. Estos desarrollaron los cuestionarios. Al procesar la data se usó Alfa de Cronbach, encontrándose una fiabilidad de 0.949 para cultura organizacional y 0.849 para satisfacción laboral. Al obtener estos valores, George y Mallery (2003, p.231) señalan que se encuentran en nivel excelente. (Anexo 4)

3.4. Procedimientos

Para para la recolección de la data, previamente se solicitó el aval de los jefes de los puestos de salud.

Los cuestionarios se aplicaron en cada establecimiento, según la disponibilidad de tiempo de los trabajadores, así mismo, en el momento de la administración del instrumento se les explicó la finalidad del estudio.

3.5. Método de análisis de datos

Después de la tabulación de la información acopiada con los instrumentos, se estructuró una matriz de datos y se procesó usando el software Excel.

Se procedió a establecer la prueba de normalidad de datos con la prueba de Shapiro-Wilk estableciendo el valor de significancia de las variables. Posteriormente se usó la prueba paramétrica de Pearson que midió la relación entre variables y dimensiones.

3.6. Aspectos éticos

La aplicación de la investigación fue avalada por los médicos jefes de los nosocomios de Salud a través de un documento.

Se ha guardado total reserva de las respuestas que los trabajadores han vertido en cada uno de los instrumentos.

En cuanto al aspecto ético, no se producido el plagio. Las fuentes son las originales y se han citado con las normas establecidas; tampoco el estudio con anterioridad se ha presentado para obtener grados o títulos.

Finalmente, por la forma virtual con la que ha sido elaborado el trabajo, no se ha hecho daño alguno al ambiente.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de los datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	0.970	26	0.672
Satisfacción Laboral	0.956	26	0.365

Fuente: Datos de la muestra

Se observa que el valor de significancia en las dos variables ($P_1=0.672$ y $P_2=0.365$) son mayores a 0.05, por tanto, los datos tienen una distribución normal. En tal sentido, para medir la relación de las variables y sus dimensiones se ha hecho con la prueba paramétrica de Pearson.

Tabla 2

Relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

		CO	SL
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	0.775
	Sig. (bilateral)		0.013
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

Se puede ver, que el valor de significancia es menor a 0.05 ($P=0.013$), entonces, hay relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022, Arrojò un CR 0.775, indicando una relación positiva y alta.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones: Características de la organización y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022

		Características Organizacionales	Satisfacción Laboral
Características de la organización	Correlación de Pearson	1	0.880
	Sig. (bilateral)		0.005
	N	26	26
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.880	1
	Sig. (bilateral)	0.005	
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

Se aprecia un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.005$), entonces, se da una relación entre la dimensión Características de la organización y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud Micro Red Trujillo, 2022, obteniendo un CR 0.880, por tanto, existe relación positiva y alta.

Tabla 4

Relación entre la dimensión Liderazgo y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022

		Satisfacción Laboral	Liderazgo Organizacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	0.817
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	26	26
Liderazgo	Correlación de Pearson	0.817	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

Se puede ver, un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.003$), entonces, hay relación entre la dimensión Liderazgo y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022, obteniendo como CR 0.817, entonces, la relación es positiva y alta.

Tabla 5

Relación entre la dimensión Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022

		Satisfacción Laboral	Estilo Gerencial
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	0.822
	Sig. (bilateral)		0.030
	N	26	26
Estilo Gerencial	Correlación de Pearson	0.822	1
	Sig. (bilateral)	0.030	
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

Se observa, un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.030$), entonces, hay relación entre la dimensión Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo un CR de 0.822, indicando una relación positiva y alta.

Tabla 6

Relación entre la dimensión Compromiso de la organización y Satisfacción en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022

		Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	0.799
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	26	26
Compromiso de la organización	Correlación de Pearson	0.799	1
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

En la tabla 6 se aprecia que el valor de significancia es menor a 0.05 ($P=0.011$), por lo cual existe relación entre la dimensión Compromiso de la organización y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022, y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.799, lo cual indica que la relación es positiva alta.

Tabla 7

Relación entre la dimensión Énfasis Estratégico y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022

		Satisfacción Laboral	Énfasis Estratégico
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	0.736
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	26	26
Énfasis Estratégico	Correlación de Pearson	0.736	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

Se observa un valor de significancia menor a 0.05($P=0.008$), entonces, hay relación entre la dimensión Énfasis Estratégico y Satisfacción Laboral en los en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se logró como CR 0.736, indicando una relación positiva alta.

Tabla 8

Relación entre la dimensión Criterios para el éxito institucional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022

		Satisfacción Laboral	Criterio de Éxito
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	0.738
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	26	26
Criterios para el éxito institucional	Correlación de Pearson	0.738	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	26	26

Fuente: Datos de la muestra

Se aprecia un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.004$), entonces, hay relación entre la dimensión Criterios para el éxito institucional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se muestra como CR 0.738, indicando una relación positiva y alta.

IV. DISCUSIÓN

En este estudio se ha hecho un análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre las variables: cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 de la Micro Red Trujillo, 2022.

El análisis se hizo con el objetivo determinar la relación entre las variables antes mencionadas. De igual manera, se tuvo en cuenta la correlación de cada una de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional con la Satisfacción Laboral. Al revisar los antecedentes sobre la investigación, se encontraron diferentes estudios relacionados a ambas variables como las que presentaron Calderón y Sánchez en el año 2017 en la ciudad de Bogotá Colombia, en donde se hizo un análisis de la cultura organizacional de un nosocomio de salud y cuyos resultados mostraron la existencia de serias deficiencias en la administración de los servicios de salubridad hacia los ciudadanos.

De otra parte Pulido (2018), quien buscó establecer la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de enfermería que prestaban servicio en el área de emergencia del Hospital II de Lima-Callao. Su estudio demostró que entre estas variables existía una relación de tipo significativa.

Las investigaciones de alguna manera tienen coincidencias con algunos aspectos de nuestra investigación porque se observa un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.013$), entonces, hay relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se logró un coeficiente de correlación de 0.775, indicando una relación positiva alta, teniendo en cuenta que los ambientes están acordes con sus necesidades, beneficios, que están contentos con su trabajo y con el clima laboral.

En la tabla 2 se observa un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.013$), entonces, hay relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo como coeficiente de correlación 0.775, indicando una relación es positiva alta. En la Investigación de Milla (2018) cuyo objetivo fue establecer la

relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de un centro quirúrgico; se evidenció una influencia importante del clima organizacional en los niveles de satisfacción de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital "Víctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz lo que concuerda con nuestra investigación referente a la satisfacción laboral porque se dio a conocer que el personal está deseando trabajar, se preocupan por ser mejores, son competitivos y todos se esfuerzan por el logro de los resultados en estos centros de salud donde fue aplicada la encuesta.

La tabla nº3 nos muestra que hay relación entre la dimensión *Características de la organización y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022*. Se aprecia un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.005$), entonces, se da una relación entre la dimensión Características de la organización y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud Micro Red Trujillo, 2022, obteniendo un CR 0.880, por tanto, existe relación positiva y alta. Este resultado concuerda con el estudio de Valdivieso (2018) en Quito-Ecuador. Este trabajo tuvo por finalidad correlacionar el clima de la organización y la satisfacción laboral de los operarios de la Fundación Polinal en Ecuador. Las conclusiones principales mostraron un favorable clima organizacional; y la mayor parte de empleados señaló estar satisfecho con su trabajo por las características funcionales de la organización.

En la tabla 4 , se evidencio , que existe relación entre la dimensión Liderazgo Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo como coeficiente de correlación 0.817, indicando una relación positiva y alta. En el trabajo de Vargas y Flores (2019) que trabajaron una investigación en México, en la cual se encontró que en la cultura organizacional y la satisfacción laboral tienen mayor incidencia la comunicación, responsabilidad, calidad, actitud de servicio, trabajo en equipo y protección del medio ambiente.

En la tabla 5 se logró un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.030$), entonces, se da una relación entre la dimensión Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral en

el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo un CR 0.822, indicando una relación positiva alta. Cubas (2017) describió la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos, se evidenció el tipo de cultura organizacional dominante y el nivel de satisfacción laboral en baja, además la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén ($p < \alpha = 0,05$). En relación al estilo gerencial se caracteriza por trabajar en equipo, por sus acuerdos y la participación, hay competitividad en alta demanda y consecución de objetivo. Este resultado es coincidente con el estudio desarrollado por Coronel y Ginger (2019) en Guayaquil – Ecuador, quienes analizaron descriptivamente cómo se presenta la cultura organizacional de un nosocomio de salud en la satisfacción del personal, la misma que se propuso brindar capacitaciones a los profesionales en el tema de las relaciones laborales y programas de integración. Otro de los estudios que son afines a la investigación es la que presentó Rivera (2020) en la ciudad de Trujillo, quien concuerda con nuestro estudio porque dio a conocer que hay una cultura organizacional aceptable en las instituciones del Estado.

En la tabla 6 observamos un valor de significancia menor a 0.05 ($P = 0.011$), entonces, hay relación entre la dimensión Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo como coeficiente de correlación 0.799, indicando una relación es positiva alta. Orihuela (2020) en su estudio señaló que existe una relación importante entre el compromiso organizacional y el nivel organizacional que se sustenta en que la institución tiene trabajadores con lealtad y la confianza mutua, por ese motivo, el compromiso con la institución es muy alto.

En la tabla 7 vemos un valor de significancia menor a 0.05 ($P = 0.008$), entonces hay relación entre la dimensión Énfasis Estratégico y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo como coeficiente de correlación 0.736, indicando que la relación es positiva y alta. Una de las investigaciones que se relacionan con el presente

estudio fue la de Orihuela (2020) que tuvo como objetivo establecer la relación entre la Cultura de la organización y la satisfacción del personal del Centro de Salud del distrito de Chao-Virù en circunstancias del COVID-19; esta investigación tuvo como principal conclusión la existencia de una relación significativa ($p < 0,05$) y a la vez moderada entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los empleados que laboran en dicho centro de salud.

En la tabla 8 observamos un valor de significancia menor a 0.05 ($P=0.004$), por consiguiente, hay relación entre la dimensión Criterio de éxito y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Se obtuvo como coeficiente de correlación 0.738, indicando que la relación es positiva alta. El presente estudio concuerda con lo planteado por Hannoun (2011) quien señala que es la actitud de las personas hacia su trabajo quien favorece las acciones que desempeñan; además, se encuentran relacionadas con el cumplimiento de las normas y sus políticas, los estándares de desempeño y las condiciones laborales. De otra parte, Fernández (2017) en su investigación en Bagua-Amazonas demostró que en el establecimiento de salud si existía la satisfacción laboral por tener como base la comunicación.

Los aportes teóricos también avalan los resultados que se han mostrado anteriormente. Es importante considerar la propuesta de Mayo (1972) con su teoría de las relaciones humanas quien sostuvo que la dimensión humana es la más principal dentro de una organización y las necesidades básicas de los trabajadores tienen su base fundamental en los sentimientos y deben ser considerados como miembros de un grupo, con un salario y buenas condiciones laborales. Los empleadores deben tomar muy en cuenta estas necesidades sociales porque se considera de suma importancia el sentido de pertenencia al grupo. Esto queda demostrado por los estudios anteriormente citados, quienes concuerdan que si hay un buen clima laboral y se atiende a las necesidades de los trabajadores, entonces mejora el clima organizacional de la institución.

En conclusión, el presente estudio ha demostrado estadísticamente que existe una relación significativa entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 de la Micro Red

Trujillo, 2022 por haberse encontrado un coeficiente de correlación 0.775, indicando una relación es positiva alta.

En cuanto a las dimensiones, Características de la organización y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.880, por tanto, existe relación positiva y alta.

En la dimensión Liderazgo y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022. se obtuvo como coeficiente de correlación 0.817, indicando una relación positiva y alta.

En la dimensión Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral del personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 se obtuvo un CR 0.822, indicando una relación positiva alta.

En la dimensión Compromiso de la organización y Satisfacción en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 se obtuvo como coeficiente de correlación 0.799, indicando una relación es positiva alta.

En la dimensión Énfasis Estratégico y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 se obtuvo como coeficiente de correlación 0.736, indicando que la relación es positiva y alta.

En la dimensión Criterios para el éxito institucional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en los establecimientos de salud, nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 se obtuvo como coeficiente de correlación 0.738, indicando que la relación es positiva alta.

Se evidencia una vez más que, el presente trabajo resulta de gran importancia por haber demostrado que la cultura de una organización, se encuentra estrechamente relacionada con la satisfacción del personal que labora en las mismas. Tiene mucho que ver, las características que presenta la organización, su liderazgo y estilo gerencial; además, cuenta como elemento clave el compromiso de la misma organización para con sus trabajadores, sus estrategias

y criterios de éxito para gestionar la satisfacción de todo el personal. Como lo señala Gross (2009), quien considera que cada organización es producto de un todo que funciona como una unidad social, coordinada y consciente; además se tiene en cuenta lo dicho por González y Parra (2008), quienes plantearon que la estrategia, la estructura y el estilo de los managers tienen principal implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de una organización. Además, concuerda con Marín (1979) quien planteó que la cultura es una variable que influye en el comportamiento organizacional y sus resultados. Se apoya en la tecnología, el liderazgo, el clima institucional, la estructura, etc.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.775, lo cual indica que la relación es positiva alta.
2. Existe relación entre la dimensión Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.
3. Existe relación entre la dimensión Liderazgo Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.817, lo cual indica que la relación es positiva alta.
4. Existe relación entre la dimensión Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.799, lo cual indica que la relación es positiva alta.
5. Existe relación entre la dimensión Énfasis Estratégico y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.736, lo cual indica que la relación es positiva alta.
6. Existe relación entre la dimensión Criterio de éxito y Satisfacción Laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.738, lo cual indica que la relación es positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los gerentes de los establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 deben promover de manera recurrente, algunas innovaciones en la cultura organizacional de sus instituciones para orientar mejor la productividad del trabajo y lograr satisfacción del personal.
2. El personal laboral de los establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022, deben apoyar firmemente un estilo gerencial de acuerdo con las innovaciones en las estructuras de la cultura organizacional de cada establecimiento de salud.
3. Los gerentes y personal que labora en los establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022 deben aunar esfuerzos y asumir compromisos de cambio para mejorar su cultura de la organización y lograr un óptimo ambiente laboral con un personal, de tal manera que se sienta motivado para el trabajo.

REFERENCIAS

- Barroeta, V., & Salas Hernández, A. (2020). Organizational culture: unveiling intersubjective meanings in autonomous venezuelan university/ Cultura organizacional : develando situaciones intersubjetivas en una universidad venezolana. *Estudios de Administración*, 134. <https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/60237/67477>
- Calderón, C., & Sánchez, L. (2017). Analysis of the organizational culture of the National University Hospital of Colombia. Bogota: Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59807>
- Carranza, M. (2017). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Huamachuco. Trujillo-Perú: Universidad Privada César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17731>
- Castillo Alvarez, D. (2019). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, Trujillo - 2019. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Cernas Ortiz, D., Mercado Salgado, P., & Davis, M. A. (2018). Future time perspective, job satisfaction, and organizational commitment: The mediating effect of self-efficacy, hope, and vitality. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000100001
- Cubas, H. (2017). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la Ciudad de Jaén 2017. Jaen- Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). Human behavior at work. Mexico Mc Graw Hill. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

- Fernández, A. (2016). Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial de salud de la micro red Bagua 2016. Bagua-Amazonas: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16837>
- García, M., & Forero, C. (2014). Motivation and job satisfaction as facilitators of organizational change: an explanation from the structural equations. *Psicogente*, 120-142. Obtenido de *Psicogente* 17(31):
<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v17n31/v17n31a09.pdf>
- Geertz, C. (2000). *The interpretation of cultures* (10ª ed.). Barcelona: Gedisa.
- Gómez, L. (1995). *Company culture*. Barcelona-España: McGraw Hill.
- González Millán, J., & Parra Penagos, C. (2008). Characterization of the organizational culture. Organizational climate, motivation, leadership and satisfaction of the small companies of the Sugamuxi Valley and its impact on the entrepreneurial spirit. Barranquilla-Colombia: Pensamiento y gestión.
- Granell, H. (1997). *Éxito Gerencial y Cultura*. Caracas-Venezuela: Ediciones IESA.
- Gross, M. (12 de 12 de 2009). Definition and characteristics of organizational culture. Obtained from *Organizational Culture*
<https://www.scribd.com/document/459575606/DEFINICION-Y-CARACTERISTICAS-DE-LA-CULTURA-ORGANIZACIONAL-ACTUALIZADO-1-Por-Manuel-Gross>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Mendoza-Argentina: Universidad Nacional de Mendoza.
- Harrison, R. (1992). Organizational culture models. *Harvars Business Review*, 76-89.
- Hayes, B. (2000). *How to measure customer satisfaction. Development and use of questionnaires*. Segunda Edición. Barcelona-España: Gestión 2000.
- Hernández, G. (2012). Implicit writing theories in students who belong to two different academic communities. *Revista Perfiles Educativos*, 34, 42-62.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13223068004>"<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13223068004>>ISSN 0185-2698

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Herzberg, F. (1959). Motivation-hygiene theory. Organizational behavior one: Essential theories of motivation and leadership. New York: Eds JB Miner, ME Sharpe Inc.

International Labor Organization. (October 27, 2021). ILO: The forecast of the impact of the pandemic on employment worsens. Retrieved from the International Labor Organization: <https://www.ilo.org/global/publications/lang--es/index.htm>

Leyva Barciela, E. (2007). Bases teòrico-metodològicas para un enfoque de la gestiòn de la cultura organizacional en las sedes universitarias municipales. La Habana-Cuba: ACIMED.

Loor, C., & Ginger, R. (2019). Cultura organizacional y su intervenciòn en la satisfacciòn laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básiico de Limones de Esmeraldas. Santiago de Guayaquil: Universidad Catòlica de Santiago de Guayaquil.

Marin, L. (2002). A. Sociology of organizations. Madrid-España: : McGraw Hill Iberoamericana.

Marin, L. (2002). A. Sociology of organizations. Madrid-Spain: : McGraw Hill Iberoamericana.

Mayo, E. (1972). Problemas humanos de una civilizaciòn insdustrial. Buenos Aires- Argentina: Nueva Visiòn.

Milla, J. (2018). Clima organizacional y clima laboral en los trabajadores de un Centro Quirùrgico de Chimbote, 2018. Chimbote: UCV.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. New York: Oxford University Press: Tre Knowledge creating company.

- Olmos, M., & Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. La Sabana.Colombia: Universidad La Sabana.
- Organización Internacional del Trabajo. (27 de octubre de 2021). OIT: Empeora la previsión del impacto de la pandemia en el empleo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : <https://www.ilo.org/global/publications/lang--es/index.htm>
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2020). Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19. Obtenido de Pan American Health Organization: <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Orihuela Lázaro, E. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2009). Satisfacción Laboral . Lima Perú: CARTOLAN EIRL.
- Pan American Health Organization. (2017). Regional Goals for Human Resources for Health 2016-2020_ Final Report. Washington: D.C. PAHO.
- Peiró, R. (9 de enero de 2021). Teoría de las relaciones humanas. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>
- Pezo Avila, A., Lucas Vargas, J., & Gallardo Echenique, E. (2020). Internal Communication, Organizational Culture and Health Promotion: The View of the Peruvians Health Promoters/Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos de la salud. Lima: Universidad peruana de ciencias aplicadas.
- Pulido, R. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencias del

- hospital II Lima Norte Callao . Lima: Universidad Nacional del Callao-Bellavista.
- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. París-Francia: Human Relations.
- Ramírez, F. (2012). Como hacer un proyecto de investigación. Caracas-Venezuela: Panapo.
- Rivera, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud-Oficina de administración Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Robbins, S. (1994). Cultura organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. -Chicago-EEUU: PPHH.Prentice Hall.
- Robbins, S. (1994). Organizational culture: concepts, controversies and applications. -Chicago-USA: PPHH.Prentice Hall..
- Rounds, J., Davis, R.V., & H., L. (1987). Measurement of person-environment fit and prediction of satisfaction in job fit theory. Michigan: Elsevier.
- Sánchez, H., Reyes Romero, C., & Mejía Salazar, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Shein, E. (1984). Organizational Culture and Leadership. Michigan- EEUU: Gallos (Ed.).
- Valderrama, S. (2020). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.
- Valdivieso, D. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinar Ecuador. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Yucatán.

Verenzuela Barroeta, D., & Salas Hernández, A. (2020). Organizational culture: Unveiling Intersubjective Meanings in an Autonomous Venezuelan university/ Cultura organizacional: develando significaciones intersubjetivas en una Universidad Autónoma Venezolana. *Estudios de administración*, 134.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº item	Escala	
V1 Cultura Organizacional	Gross (2009) definió a la cultura organizacional como un conjunto de elementos específicos que las hace diferenciarse de una organización a otra, como son: metas comunes, identidad, visión, etc. Se considera que es producto de un todo que funciona como una unidad social, coordinada y consciente y se compone de dos o más personas	Esta variable se ha definida en base a las dimensiones: características de la organización, liderazgo, estilo gerencial, compromiso de la organización, énfasis estratégico y criterios para el éxito institucional. Los indicadores fueron: -La organización como un espacio personal y familiar. La organización como un lugar con dinámica y emprendimiento. Orientación para alcanzar resultados promoviendo la competitividad. Trabajo controlado de acuerdo con la normatividad. Tutoría gerencial. Promotor de habilidades y destrezas laborales. Incentivos laborales. Eficiencia gerencial. Trabajo en equipo. Gestión de riesgos, innovación, unidad y libertad laboral. Competitividad. Seguridad y estabilidad laboral. Confianza y lealtad. Innovación y desarrollo. Logro de objetivos. Respeto por las normas y políticas organizacionales. Desarrollo humano. Dinamismo predisposición para afrontar nuevos retos. Competitividad para el logro de objetivos. Permanencia y estabilidad laboral.	Características de la organización	1.La organización como un espacio personal y familiar.	1	Escala ordinal	
				2.La organización como un lugar con dinámica y emprendimiento.	2		
				3.Orientación para alcanzar resultados promoviendo la competitividad.	3		Total desacuerdo (1)
				4.Trabajo controlado de acuerdo con la normatividad.	4		
			Liderazgo	5.Tutoría gerencial.	5	En desacuerdo (2)	
				6. Promotor de habilidades y destrezas laborales.	6		
				7. Incentivos laborales.	7		
				8. Eficiencia gerencial.	8		
			Estilo gerencial	9.Trabajo en equipo.	9	Indeciso (3)	
				10. Gestión de riesgos, innovación, unidad y libertad laboral.	10		
				11.Competitividad.	11		
				12. Seguridad y estabilidad laboral.	12		
			Compromiso de la organización	13. Confianza y lealtad.	13	De acuerdo (4)	
				14. Innovación y desarrollo.	14		
				15. Logro de objetivos.	15		
				16.Respeto por las normas y políticas organizacionales.	16		
			Énfasis estratégico	17. Desarrollo humano.	17	Total acuerdo (5)	
				18. Dinamismo y predisposición para afrontar nuevos retos.	18		
				19.Competitividad para el logro de objetivos.	19		
				20.Permanencia y estabilidad laboral	20		
			Criterios para el éxito institucional	21.Compromiso, trabajo colaborativo y situación laboral del personal.	21		
				22. Lograr la misión y visión institucional.	22		
				23.Satisfacción de mejores demandas y servicios.	23		
				24.Calidad en el servicio, bajo costo y trato digno al usuario.	24		

V₂ Satisfacción laboral	Según Hannoun (2011), es la actitud que las personas tienen hacia su trabajo en las acciones que desempeñan ; además, se encuentran relacionadas con el cumplimiento de las normas y sus políticas, los estándares de desempeño y las condiciones laborales.	Se ha considerado la dimensión: Nivel general de satisfacción. Sus indicadores son: Satisfacción del empleado. Oportunidades y beneficios. Desarrollo individual en el trabajo. Salario. Políticas Administrativas. Higiene y normas sanitarias. Condiciones físicas y/o materiales. Entorno laboral. Oportunidad para el liderazgo. Formación académica. Relaciones Sociales. Productos.	Nivel general de satisfacción	1.Satisfacción del empleado.	5, 15	Escala ordinal Nunca (1) Algunas veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)
				2.Oportunidades y beneficios.	2, y 23	
				3.Desarrollo individual en el trabajo.	3, 16,18 y 26	
				4. Salario.	4	
				5. Políticas Administrativas.	12, 14 y 20	
				6. Higiene y normas sanitarias.	6	
				7. Condiciones físicas y/o materiales.	7, 8 y 24	
				8. Entorno laboral.	1	
				9. Oportunidad para el liderazgo.	9 y 21	
				10.Formación académica.	10	
				11.Relaciones Sociales.	11 y 22	
				12.Productos	17 y 25	
				13. Justicia e igualdad.	19 y 13	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES			
			Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL			
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
<p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la dimensión características de la organización de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? b. ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo de de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? c. ¿Cuál es la relación entre la dimensión estilo gerencial de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? d. ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? e. ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los de los trabajadores en tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Establecer la relación entre la dimensión características de la organización de la cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>b. Establecer la relación entre la dimensión liderazgo de la cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>c. Establecer la relación entre la dimensión estilo gerencial de la cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>d. Establecer la relación entre la dimensión compromiso de la organización de la cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>e. Establecer la relación entre la dimensión énfasis estratégico de la cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p>	<p>Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. Existe relación entre la dimensión características de la organización de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>b. Existe relación entre la dimensión liderazgo de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>c. Existe relación entre la dimensión estilo gerencial de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>d. Existe relación entre la dimensión compromiso de la organización de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p> <p>e. Existe relación entre la dimensión énfasis estratégico de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p>	Características de la organización.	1.La organización como un espacio personal y familiar.	1	En total desacuerdo (1)
				2.La organización como un lugar con dinámica y emprendimiento.	2	
				3.Orientación para alcanzar resultados promoviendo la competitividad.	3	
			4.Trabajo controlado de acuerdo con la normatividad.	4		
			5.Tutoría gerencial.	5	Absolutamente de acuerdo (3)	
			6. Promotor de habilidades y destrezas laborales.	6		
			7. Incentivos laborales.	7		
			Liderazgo	8. Eficiencia gerencial.	8	Medianamente de acuerdo (4)
				9.Trabajo en equipo.	9	
				10. Gestión de riesgos, innovación, unidad y libertad laboral.	10	
				11.Competitividad.	11	
			Estilo gerencial	12. Seguridad y estabilidad laboral.	12	
				13. Confianza y lealtad.	13	
				14. Innovación y desarrollo.	14	
			Compromiso de la organización	15. Logro de objetivos.	15	
				16.Respeto por las normas y políticas organizacionales.	16	
				17. Desarrollo humano.	17	
				18. Dinamismo y predisposición para afrontar nuevos retos.	18	
			Énfasis estratégico	19.Competitividad para el logro de objetivos.	19	
				20.Permanencia y estabilidad laboral	20	

<p>organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? e. ¿Cuál es la relación entre la dimensión énfasis estratégico de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022? f. ¿Cuál es la relación entre la dimensión criterios para el éxito institucional de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022?.</p>	<p>cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022. Y f. Establecer la relación entre la dimensión criterio de éxito institucional de la cultura organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p>	<p>f. Existe relación entre la dimensión criterio de éxito institucional de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en tres establecimientos de salud I-2 Micro Red Trujillo, 2022.</p>	<p>Criterios para el éxito institucional</p>	<p>21. Compromiso, trabajo colaborativo y situación laboral del personal.</p>	21				
				<p>22. Lograr la misión y visión institucional.</p>	22				
				<p>23. Satisfacción de mejores demandas y servicios.</p>	23				
				<p>24. Calidad en el servicio, bajo costo y trato digno al usuario.</p>	24				
			<p>Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL</p>						
			<p>Dimensiones</p>		<p>Indicadores</p>		<p>Ítems</p>		<p>Niveles y rangos</p>
			<p>Nivel general de satisfacción</p>		<p>1. Satisfacción del empleado.</p>		5, 15		<p>Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)</p>
					<p>2. Oportunidades y beneficios.</p>		2 y 23		
					<p>3. Desarrollo individual en el trabajo.</p>		3, 16, 18 y 26		
					<p>4. Salario.</p>		4		
					<p>5. Políticas Administrativas.</p>		12, 14 y 20		
					<p>6. Higiene y normas sanitarias.</p>		6		
					<p>7. Condiciones físicas y/o materiales.</p>		7, 8 y 24		
<p>8. Entorno laboral.</p>		1							
<p>9. Oportunidad para el liderazgo.</p>		9 y 21							
<p>10. Formación académica.</p>		10							
<p>11. Relaciones Sociales.</p>		11 y 22							
<p>12. Productos</p>		17 y 25							
<p>13. Justicia e igualdad.</p>		19 13							

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Estimado(a) participante, el presente cuestionario pretende obtener información sobre la cultura organizacional del Centro de Salud donde usted labora. Marque usted con mucha sinceridad el número de la opción de respuesta con la que más se identifica.

Total desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De Acuerdo (4)	Total Acuerdo (5)
-------------------------	-------------------------	-----------------	-------------------	----------------------

CARACTERISTICAS DE LA ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
1	La organización es un lugar personal. Es como una extensión de la familia. Los trabajadores parecen compartir mucho entre ellos	1	2	3	4	5
2	La institución es un lugar dinámico. Donde su personal está deseando trabajar por ella.	1	2	3	4	5
3	El trabajo está orientado a la consecución de resultados. La mayoría se preocupa por hacer bien el trabajo. Los trabajadores son competitivos y trabajar por el logro de resultados	1	2	3	4	5
4	El trabajo es muy controlado y estructurado. Los trabajadores cumplen con sus funciones según normas técnicas	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
5	El líder en la institución es considerado como un ejemplo y mentor, facilitador o cuidador de sus trabajadores	1	2	3	4	5
6	El líder en la institución identifica las habilidades y destrezas de sus trabajadores con la finalidad de elaborar estrategias para lograr resultados.	1	2	3	4	5
7	El líder es considerado como un ejemplo no solo atender el estado emocional y productivo, si no de estimular e incentivar adecuadamente a sus trabajadores en el ámbito laboral	1	2	3	4	5
8	El líder es ejemplo de coordinación organización y de eficiencia ..	1	2	3	4	5
ESTILO GERENCIAL						
9	La gestión en la institución se caracteriza por el trabajo en equipo, en consenso y la participación	1	2	3	4	5
10	La gestión en la organización se caracteriza por el riesgo individual, la innovación, la libertad y la unidad.	1	2	3	4	5
11	La gestión se caracteriza por la competitividad, la alta demanda y la consecución de objetivos	1	2	3	4	5

12	La gestión en la institución se caracteriza por la seguridad en el empleo, la conformidad, la predictibilidad y la estabilidad en las relaciones laborales.	1	2	3	4	5
COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN						
13	El sustento de unidad en la institución es la lealtad y la confianza mutua, por ello, el compromiso con la institución es muy alto.	1	2	3	4	5
14	El sustento que mantiene a la institución unida es el compromiso con la innovación y el desarrollo. Se hace mucho hincapié en estar a la vanguardia del conocimiento y las ciencias y tecnologías modernas	1	2	3	4	5
15	El sustento que mantiene a la institución unida es el énfasis que se pone para lograr los objetivos	1	2	3	4	5
16	El sustento que mantiene a la institución unida es el conocimiento de las normas técnicas. Manteniendo un desarrollo importante en el personal	1	2	3	4	5
ÉNFASIS ESTRATÉGICO						
17	La institución pone énfasis en el desarrollo humano. Valora la alta confianza, la apertura de mente y la participación.	1	2	3	4	5
18	La institución pone énfasis en adquirir nuevos recursos y crear nuevos cambios. Valora la creatividad.	1	2	3	4	5
19	La institución pone énfasis en acciones competitivas y el logro de objetivos. Domina la idea de obtener nuevos usuarios de sus servicios y ser el número uno en el mercado de prestación de servicios de salud	1	2	3	4	5
20	La institución pone énfasis en la permanencia y la estabilidad laboral. Se basa en la eficiencia, el control y las operaciones suaves	1	2	3	4	5
CRITERIO PARA EL ÉXITO INSTITUCIONAL						
21	La institución define el éxito basándose en el compromiso, trabajo en equipo, la preocupación y la situación laboral de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
22	La institución define el éxito basándose en tener servicios de salud competitivos en el mercado, logrando alcanzar la misión y visión.	1	2	3	4	5
23	La institución define el éxito basándose en alcanzar mayores demandas de atención en todas las estrategias establecidas, logrando un liderazgo en la prestación de servicios de salud a la comunidad.	1	2	3	4	5
24	La institución define el éxito basándose en la eficiencia de la calidad de atención, confianza al usuario, el trato digno al humano y bajo costo de atención.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Denominación: Cuestionario de la Cultura Organizacional

Objetivo: Recabar información sobre la cultura organizacional de los establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

Autor: Olmos y Socha (2006) y adaptado por la autora de la investigación.

Aplicación del instrumento: Se hará de manera individual.

Tiempo de aplicación: 30 minutos

Sujetos de aplicación: Trabajadores de los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

Puntuación y escala de medición:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL DE RESPUESTA
1	Total desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Total acuerdo

DIMENSIONES	ITEMS	DIMENSIONES	ITEMS
Características de la organización	1,2,3 y 4	Compromiso de la organización	13.14.15 y 16
Liderazgo	5,6,7 y 8	Énfasis estratégico	17.18.19 y 20
Estilo gerencial	9.10.11 y 12	Criterios para el éxito institucional	21.22.23 y 24

Anexo 3. CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Estimado(a) participante, el presente cuestionario pretende obtener información sobre la satisfacción laboral del Centro de Salud donde usted labora. Marque usted con mucha sinceridad el número de la opción de respuesta con la que más se identifica.

Nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi Siempre (3)	Siempre (4)
-----------	-------------------	------------------	-------------

DIM.	NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN				
1	Me gusta mi trabajo.	1	2	3	4
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	1	2	3	4
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque permite desarrollarme en lo que me gusta	1	2	3	4
4	Mi salario me satisface	1	2	3	4
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	1	2	3	4
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	1	2	3	4
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está adecuada.	1	2	3	4
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	1	2	3	4
9	En mi centro de trabajo tengo unas satisfactorias oportunidades de asumir cargos de estrategias o en el equipo de gestión	1	2	3	4
10	Estoy satisfecho de la formación académica que me da mi centro de labores.	1	2	3	4
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	1	2	3	4
12	La forma en la que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.	1	2	3	4
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.	1	2	3	4
14	Estoy satisfecho de cómo mi centro de trabajo cumple el convenio, y las leyes laborales.	1	2	3	4
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi institución.	1	2	3	4
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	1	2	3	4
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo, aspectos de mi trabajo	1	2	3	4
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	1	2	3	4
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores	1	2	3	4
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	1	2	3	4
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros	1	2	3	4
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	1	2	3	4
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	1	2	3	4
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos	1	2	3	4
26	Estoy satisfecho del ritmo que tengo que hacer mi tarea	1	2	3	4

MUCHAS GRACIAS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Denominación: Cuestionario de la Satisfacción Laboral

Objetivo: Recabar información sobre la satisfacción laboral de los establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

Autor: (Palma, 2005) y adaptado por la autora de la investigación.

Aplicación del instrumento: Se hará de manera individual.

Tiempo de aplicación: 30 minutos

Sujetos de aplicación: Trabajadores de los tres establecimientos de salud nivel I-2 Micro Red Trujillo, 2022.

Puntuación y escala de medición:

PUNTUACION NUMÉRICA	RANGO O NIVEL DE RESPUESTA
1	Nunca
2	Algunas veces
3	Casi Siempre
4	Siempre

DIMENSIONES	ITEMS
Características de la organización	1,2,3 ...26



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de tres establecimientos de salud de una Micro Red en Trujillo, 2022", cuyo autor es DE LA ROSA CONDORMANGO ROSSINA DANY, 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 Completa 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.

TRUJILLO, 20 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID 0000-0002-8790-1682	Firmado digitalmente por: DAMEJIAPI4 el 05-08- 2022 11:54:29

Código documento Trilce: TRI - 0355161