



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Cultura organizacional y satisfacción en un establecimiento de salud  
de Lima-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Guerrero Zarate, Regis Manuel ([orcid.org/0009-0002-5043-4440](http://orcid.org/0009-0002-5043-4440))

**ASESORES:**

Dr. Méndez Vergaray, Juan (<http://orcid.org/0000-0001-7286-0534>)

Dr. Salcedo Huarcaya, Marco Antonio ([orcid.org/0000-0002-7831-4056](http://orcid.org/0000-0002-7831-4056))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2024**

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a DIOS por haberme dado vida y salud y hacer realidad este momento tan determinante de mi formación profesional.

A mi madre, Florencia por ser la persona más importante que siempre me impulsa y muestra su cariño.

A mi padre, Manuel que, aunque no esté físicamente está presente en cada momento de mi vida y guía mis pasos.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud, al Dr. Juan Méndez Vergaray por ese don de docente, por su constancia y paciencia que demostró en todo momento en el trayecto de nuestra investigación.

A mis hermanos por todo su apoyo moral, a mis compañeros del establecimiento de salud quienes colaboraron en la recopilación de la información.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y satisfacción en un establecimiento de salud de Lima-2023", cuyo autor es GUERRERO ZARATE REGIS MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 12- 12-2023 22:38:13

Código documento Trilce: TRI - 0694644





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUERRERO ZARATE REGIS MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura organizacional y satisfacción en un establecimiento de salud de Lima-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
REGIS MANUEL GUERRERO ZARATE <b>DNI:</b> 22091648 <b>ORCID:</b> 0009-0002-5043-4440	Firmado electrónicamente por: RGUERREROZ el 12- 12-2023 21:59:50

Código documento Trilce: TRI - 0694646



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	IV
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características generales de los usuarios internos que labora en el Centro Materno Infantil “Daniel Alcides Carrión” en el periodo noviembre de 2023	24
Tabla 2	Relación entre la dimensión implicación y la satisfacción	24
Tabla 3	Relación entre la dimensión consistencia y la satisfacción	25
Tabla 4	Relación entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción	25
Tabla 5	Relación entre la dimensión misión y la satisfacción	26
Tabla 6	Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción	26
Tabla 7	Frecuencia de las dimensiones de la variable cultura organizacional	27
Tabla 8	Frecuencia de las dimensiones de la variable satisfacción	27
Tabla 9	Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	28
Tabla 10	Correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral	29
Tabla 11	Correlación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral	30
Tabla 12	Correlación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral	30
Tabla 13	Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral	31
Tabla 14	Correlación entre la dimensión misión de la cultura organizacional y la satisfacción laboral	32

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema del estudio correlacional	17
----------	-----------------------------------	----



## RESUMEN

**Objetivo:** La indagación tuvo como objetivo el verificar cómo está relacionada la cultura organizacional con la satisfacción correspondiente al usuario interno.

**Método:** Fue empleado una tipología correlacional y observacional. La muestra ascendió a 107 usuarios internos, sometidos a evaluación por medio de cuestionarios con validez y fiabilidad comprobadas. **Resultados:** En los hallazgos se observó una cultura organizacional donde 49.5% de participantes refirieron bajo nivel; asimismo, en cuanto a satisfacción laboral, 53.3% de usuarios internos la consideraron de nivel bajo. En general, la cultura organizacional se asoció a la satisfacción laboral ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.517$ ); además, el análisis por dimensiones reveló que la implicación ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.377$ ), consistencia ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.411$ ), adaptabilidad ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.477$ ) y misión ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.500$ ) estaban estrechamente relacionadas con la satisfacción en el trabajo. **Conclusiones:** Se pudo concluir que la cultura organizacional está estrecha y positivamente vinculada a la satisfacción del usuario interno.

**Palabras clave:** cultura organizacional, establecimiento de salud, satisfacción laboral, usuario interno

## ABSTRACT

The objective of this investigation was to verify how the organizational culture is related to the corresponding satisfaction of the internal user. A study of correlational typology, observational and cross-sectional design was used. The sample consisted of 107 internal users, subjected to evaluation through questionnaires with proven validity and reliability. In the findings, an organizational culture was observed where 49.5% of participants reported a low level; Likewise, in terms of job satisfaction, 53.3% of internal users considered it to be at a low level. In general, organizational culture was related to job satisfaction ( $p=0.000$ ;  $\rho: 0.517$ ); Furthermore, the analysis by dimensions revealed that involvement ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.377$ ), consistency ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.411$ ), adaptability ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.477$ ) and mission ( $p=0.000$ ;  $\rho= 0.500$ ) were closely related to job satisfaction. It was concluded that organizational culture is closely and positively linked to internal user satisfaction.

**Keywords:** organizational culture, health establishment, job satisfaction, internal user

## I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional constituye el eje central y es la esencia de cualquier institución. Cada organización posee su propia cultura distintiva que influye en la gestión organizacional y puede manifestarse por medio de valores, las normativas, así como creencias arraigadas en los empleados, sirviendo como el fundamento de la operatividad y la metodología vinculada al negocio en organizaciones (Newton & Knigh, 2022).

En ámbito correspondiente a la salud, lo que se conoce por cultura organizativa ha adquirido gran importancia para la seguridad de pacientes. Así también, ejerce influenciación de carácter significativo en la capacidad que poseen las entidades hospitalarias para impulsar o resistir cambios. Para los trabajadores de salud, puede fomentar un sentimiento de pertenencia, pero también puede desencadenar la decisión de abandonar la institución hospitalaria (Runtu et al., 2019). Por ende, en una organización de atención médica donde prevalece una cultura laboral deficiente, se generarían condiciones laborales desfavorables que resultarían en una disminución de la satisfacción entre los colaboradores (Sabuhari et al., 2020)

En el escenario global, esencialmente en naciones con ingresos bajos-medios, persisten desafíos relacionados al bajo rendimiento laboral, asignación ineficiente de recursos hospitalarios entre los profesionales de la salud y escasez significativa de trabajadores en este sector (Mbau & Gilson, 2018). Según la Organización Internacional del Trabajo (2015), la carencia de 4 millones de profesionales vinculados a la salud para la atención de requerimiento médicos esenciales refleja un problema crítico. Se argumenta que el entorno laboral constituye la principal razón de esta escasez en profesionales sanitarios. La World Health Organization (2022) señala que mejorar aspectos de salud, condiciones de seguridad así como bienestar de la fuerza trabajo en salud no solo reduce los costos asociados con lesiones ocupacionales (hasta un 2% respecto del gasto sanitario), sino que también permite contribuir a la minimización de daños a usuarios externos (estimados en hasta un 12% del gasto en salud). En este sentido, un entorno laboral

que promueva una sólida cultura organizacional se presenta como una solución atractiva, dada su potencial influencia en la satisfacción del personal sanitario.

A pesar de su indudable importancia, existe una brecha significativa en la comprensión de cómo las diferentes dimensiones de la cultura organizativa impactan directamente en la satisfacción del colectivo de profesionales sanitarios. Esta falta comprensiva detallada impide implementar estrategias efectivas para mejorar la cultura laboral y, por ende, la calidad prestacional proporcionada a los usuarios externos.

En Latinoamérica, una cultura organizacional del entorno de salud se refleja en el modo como los trabajadores llegan a percibir el rol laboral como desafíos significativos. Sin embargo, predomina la sensación generalizada de que las instituciones en las que laboran no fomentan la toma de riesgos ni la innovación. Además, los empleados experimentan un ambiente de desconfianza en lo que respecta a compartir información entre ellos. Del mismo modo, expresan la falta de alineación con sus valores de índole personal así como también los organizacionales; asimismo, la percepción de que las instituciones de salud muestran escasa preocupación por los aspectos personales o familiares de los trabajadores, a menos que estén directamente relacionados con el trabajo, estos aspectos afectan la satisfacción de los trabajadores (Espinoza et al., 2023). Un estudio en Argentina identificó una sensación de desmotivación derivada de la falta de reconocimiento laboral, un entorno de trabajo marcado por numerosos conflictos y una comunicación fragmentada entre los profesionales de salud que generó insatisfacción con su lugar de trabajo (Córdoba et al., 2020).

En Perú, se ha identificado una cultura organizacional desfavorable en la que rara vez se logra establecer una comunicación interpersonal adecuada. Esto podría deberse a la falta de autonomía que experimentan los trabajadores de salud en la toma de decisiones dentro de sus roles laborales, lo que resulta en una notable desmotivación en el entorno laboral. Un estudio realizado en Lima - Callao reveló que el 49.2% de profesionales vinculados a la salud reportaron una percepción de la cultura organizativa media y una satisfacción laboral moderada. Además, fueron halladas relaciones de carácter significativo en tales variables ( $p=0.000$ ) (Pulido &

Serrano, 2019). Mientras que una investigación en Huánuco respaldó este hallazgo pues identificó vinculación significativa de la cultura organizativa con la satisfacción del trabajador de salud (De la Mata, 2022). En este contexto, la cultura organizativa es relevante en el grado de gozo del profesional sanitario. A pesar de esta interconexión innegable, existe una falta de investigaciones exhaustivas que aborden en profundidad cómo la cultura organizativa incide de modo directo sobre la satisfacción del personal sanitario.

A nivel del Centro Materno Infantil es factible apreciar una cultura organizacional deficiente que ha dado lugar a una marcada insatisfacción entre los trabajadores de salud. Además, se ha identificado un nivel de motivación bajo (31%), y un rendimiento laboral deficiente (32%). Así como un bajo nivel de comunicación efectiva (27%) (Huapaya, 2023). A pesar de ello, no se han realizado estudios sobre el tema en esta institución, por lo que existe un vacío de conocimiento sobre el tema. La escasa comprensión de cómo una cultura organizativa dentro de la institución sanitaria es capaz de influir sobre la satisfacción laboral experimentada por médicos, enfermeros y personal de apoyo obstaculiza la capacidad de los administradores para crear entornos laborales que promuevan el bienestar colectivo y, por ende, mayores cuotas de calidad prestacional para el paciente. Por lo tanto, es esencial profundizar estudiando la cultura organizativa presente en entornos hospitalarios, así como su impacto sobre la satisfacción experimentada por personal sanitario, con miras en la identificación de áreas donde implementamos mejoramiento y el desarrollo de intervenciones que fomenten un entorno laboral más favorable para prestar servicios sanitarios con la mayor calidad.

Por lo tanto, se elabora la interrogante general: ¿Cómo está relacionada la cultura organizacional y la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023? Ante ello, las problemáticas específicas fueron: a) ¿Cómo está relacionada la implicación organizacional y la satisfacción laboral?; b) ¿Cómo está relacionada la consistencia organizacional y la satisfacción laboral?; c) ¿Cómo está relacionada la adaptabilidad organizacional y la satisfacción?; y d) ¿Cómo está relacionada la misión organizacional y la satisfacción laboral?

La presente indagación es justificable desde una óptica teórica pues estudiar la cultura organizativa así como la satisfacción experimentada por el personal de salud proporcionará información crucial sobre cómo mejorar el bienestar de los trabajadores de salud. Además, puede ofrecer ideas valiosas para implementar estrategias efectivas de gestión de recursos humanos en entornos de atención médica, lo que podría contribuir a motivar al personal, reducir la rotación laboral y, en última instancia, optimizar la prestación de servicios médicos. Asimismo, este estudio puede brindar información valiosa sobre cómo mejorar el entorno laboral en términos de empoderamiento, capacidad comunicativa y actitud colaborativa entre profesionales sanitarios, promoviendo así mayores cuotas de salud y bienestar del personal, lo que a su vez se traduce en atenciones más seguras y sobre todo de calidad elevada para la demanda de pacientes.

Se justifica desde una óptica práctica en razón de su potencial para proporcionar una serie de beneficios concretos y aplicables en entornos de atención médica. Al comprender la naturaleza del estrecho vínculo, será posible implementar cambios prácticos para fomentar un entorno laboral más positivo. Un personal satisfecho tiende a proporcionar atenciones de calidad mucho mayor, lo cual es traducible en una mejor experiencia general para los pacientes. También se pueden identificar áreas donde sea necesario realizar mejoras, pues una mayor retención del colaborador a través de una cultura organizacional más sólida puede reducir la rotación, así también reducir costos vinculados a la contratación y capacitación de nuevo personal. Al identificar las áreas problemáticas en la cultura organizativa que obstaculizan una satisfacción plena del personal, será posible implementar intervenciones prácticas para mejorar el clima laboral. Un clima laboral positivo puede fomentar el trabajo colaborativo, la apertura en la comunicación y la resolución efectiva de conflictividad, lo que contribuiría a un entorno de trabajo más armonioso y productivo.

Desde un punto de vista metodológico se justifica pues la tipología, así como el diseño metodológico empleado, el instrumental investigativo utilizado al estar validados podrían servir como referencia para investigaciones futuras relacionadas con el tema. Estos estudios podrían utilizar estos métodos y herramientas para

respaldar o contrastar hallazgos derivados de la presente indagación científica, contribuyendo así con la consolidación del cuerpo de conocimientos sólidos de en este campo que actualmente se hallan vigentes.

Desde una óptica social, esta iniciativa investigativa halla justificación pues los hallazgos podrían contribuir en la implementación de cambios que mejoren tanto la calidad como la eficacia en los procesos de atención de salud proporcionados a los pacientes. Un personal de salud satisfecho y comprometido es capaz impactar positivamente en la salud así como el bienestar del contexto comunitario al que asiste con su trabajo. Al promover una cultura organizacional que valore y apoye a sus trabajadores, se crea un entorno propicio para prestar servicios sanitarios con criterio de eficacia y compasividad.

El objetivo general fue: Verificar cómo está relacionada la cultura organizacional y la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. Mientras que los objetivos específicos serán: a) Establecer cómo está relacionada la implicación organizacional y la satisfacción laboral; b) Establecer cómo está relacionada la consistencia organizacional y la satisfacción laboral; c) Establecer cómo está relacionada la adaptabilidad organizacional y la satisfacción laboral; y d) Establecer cómo está relacionada la misión organizacional y la satisfacción laboral.

La hipótesis general de la indagación fue: La cultura organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. Mientras que las hipótesis específicas serán: a) La implicación organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral; b) La consistencia organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral; c) La adaptabilidad organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral; y d) La misión organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

Fue realizada una búsqueda bibliográfica de estudios previos vinculados al tema de estudio; es decir, donde se relaciona la cultura organizativa a la satisfacción experimentada con las actividades laborales. Ello implicó recurrir a diferentes bases de datos, revistas científicas, así como buscadores. Producto de ello, fueron identificados diez estudios en total, los cuales son presentados a continuación empezando por los antecedentes nacionales.

Liñán (2022) efectivizó una pesquisa científica bajo el propósito de valorar la conexión entre cultura organizativa con la satisfacción derivada del trabajo de personal policial en la región Cajamarca durante el año 2021. Esta indagación empleó una perspectiva cuantitativa, así como un diseño carente de experimentación alguna (observativo), basado en un conjunto representativo de 113 individuos encuestados; asimismo, la vinculación entre las variables fue evaluada a través del test conocido como Rho de Spearman. Lo obtenido como resultados sugiere un nexo entre cultura organizativa y satisfacción con el trabajo ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.617$ ), así como con las dimensiones de satisfacción en tareas de trabajo ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.438$ ) satisfacción con el reconocimiento ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.534$ ), satisfacción con el beneficio ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.400$ ), satisfacción con las condiciones de trabajo ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.522$ ). Con lo que se concluye que los oficiales de policía que percibieron una cultura organizacional sólida experimentaron una satisfacción laboral más alta.

Zorrilla (2022) efectuó una pesquisa con carácter científico bajo el propósito de establecer la conexión entre cultura organizativa y satisfacción derivada del trabajo en personal con función administrativa procedente de un centro de salud en un distrito situado en Lima. En términos de su enfoque, el nexo fue de naturaleza y diseño descriptivo. La subconjunto de estudio consistió en 100 individuos, incluyendo tanto personal administrativo como asistencial del centro de salud y se recopiló información a través de dos cuestionarios, cada uno con 24 y 26 afirmaciones respectivamente y para poner a prueba las hipótesis fue aplicado el test de correlativo Rho de Spearman. Como parte de los resultados fue demostrada una conexión de naturaleza positiva entre cultura organizativa ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.939$ ), así como las dimensiones cumplimiento de la misión ( $p=0.000$ ,



Rho=0.737), solidez de la estructura ( $p=0.000$ , Rho=0.745), adaptabilidad ( $p=0.000$ , Rho=0.353), involucramiento ( $p=0.000$ , Rho=0.410) con la satisfacción de índole laboral de los individuos encuestado del centro asistencial en cuestión. En ese orden de ideas, fue admisible concluir que una alta cultura organizativa posibilita un mayor grado de satisfacción laboral.

Camarena (2021) realizó una pesquisa científica cuyo propósito principal fue indagar sobre el vínculo hipotético entre el clima organizativo con la satisfacción para con el trabajo de personal sanitario adscrito a un establecimiento asistencia de Oxapampa provincia en 2020. El enfoque metodológico utilizado en la investigación fue de naturaleza científica, así como aplicada, bajo un nivel relacional y catalogable con diseño de no experimentación. La muestra objetivo estuvo compuesta por 34 empleados. Los resultados obtenidos en esta iniciativa investigativa demostraron un existente nexo entre clima organizativo y la satisfacción del personal asistencial ( $p=0.000$ , Rho=0.677). Se admite concluir que efectivamente existe vinculación entre los constructos materia de análisis. A modo de recomendación, es sugerible que el Centro de Salud realice evaluaciones periódicas del clima laboral, con el propósito de implementar políticas de mejora que permitan ofrecer una atención de calidad.

Orihuela (2020) puso en marcha una indagación científica con miras a analizar la conexión entre cultura organizativa y satisfacción derivada del trabajo en trabajadores sanitarios adscritos a un centro de salud de Trujillo cuando primaba la pandemia COVID-19 en territorio nacional. En cuanto al proceder metodológico, fue efectuada una investigación de naturaleza descriptiva y carácter correlacional, la misma que involucró 60 trabajadores sanitarios a quienes les fue suministrado dos cuestionarios. Los resultados obtenidos revelan que la mayor parte de trabajadores consideró existe una cultura organizativa "regular" (83.3%), además de expresar encontrarse satisfechos laboralmente (96.7%). Los componentes de la cultura organizativa, tales como las características organizativas se percibieron en su mayor parte como "regulares" (73.3%), al igual que el liderazgo organizativo (56.7%), el estilo gerencial (76.7%), el compromiso organizacional (83.3%), el énfasis de carácter estratégico (66.7%), así también el éxito a nivel organizativo (73.3%). Fue admisible concluir que la cultura organizativa, así como el estilo gerencial y el compromiso para con el trabajo guardan vinculación significativa

( $p < 0.05$ ) de grado moderado, en relación a la satisfacción del trabajo, tal como es visto por el personal de la organización en cuestión durante el escenario de crisis sanitaria a causa del COVID-19.

Panduro (2020) efectuó una indagación con carácter científico buscando la determinación del vínculo entre cultura organizativa y satisfacción con el trabajo de personal del Servicio Educativo Hogar y Salud con sede en Lima Norte durante el 2019. Con respecto al proceder metodológico, el diseño investigativo estuvo caracterizado por basarse en la no experimentación; así también fue descriptivo y a la vez transeccional, con un tamaño muestral basado en 79 personas a quienes fueron suministradas encuestas. Los resultados obtenidos vislumbraron un nexo significativo entre cultura organizativa y satisfacción laboral con el trabajo. Esta correlación se identificó como directa y significativa, con un valor de 0.652 y un valor de  $p$  (nivel de significancia) igual a 0.000, donde  $p < 0.05$ . Fue factible concluir en la existencia de correspondencia entre la cultura organizativa y la satisfacción para con el trabajo de las personas evaluadas.

Luego de haber realizado una síntesis de los estudios nacionales, se muestran los estudios internacionales que a modo de antecedentes investigativos sustentan el presente estudio.

Baltazar et al. (2022) elaboró una pesquisa científica buscando evaluar el nexo entre cultura organizativa, satisfacción con el trabajo y desempeño en el trabajador de salud. Se efectuó una indagación correlacional y a la vez analítica contando con 125 trabajadores que respondieron a una encuesta; así también, fue aplicado el test correlativo de Pearson. Los resultados conseguidos permitieron verificar la existencia de una cultura organizativa de grado medio, con una consistencia de 71.0% y adaptabilidad de 67.0%. La satisfacción con el trabajo fue de grado medio, con motivación de 98.0% y satisfacción de 96.0%. El desempeño laboral fue calificado como alto. Fueron halladas conexiones de carácter significativo entre cultura organizativa y desempeño en el trabajo, específicamente en el componente adaptabilidad en las relaciones interpersonales con la calidad ( $p = 0.01$ ); así como también entre los componentes y relaciones de índole interpersonales ( $p = 0.01$ ). De acuerdo a la satisfacción y el rendimiento en las labores, fue observada una asociación entre misión con calidad y la alegría con el trabajo basado en equipo ( $p = 0.05$ ). Fue posible concluir en la existencia de

vinculación de índole significativa entre los constructos analizados; en consecuencia, es necesaria la generación de estrategias asertivo-integrativas, que reconozcan la experiencia, así como proporcionar condiciones idóneas para el desarrollo profesional en la institución sanitaria para influenciar el rendimiento laboral junto con la calidad prestacional.

Corimayhua et al. (2022) efectuó una pesquisa científica buscando investigar el vínculo entre dos variables; a saber, la cultura organizativa y la satisfacción con el trabajo en instructores de posgrado de una organización universitaria de Lima. La metodología indagativa adoptada fue de naturaleza cuantitativa, paralelamente se catalogó como correlacional con un diseño de tipificado como transeccional, cuya muestra de participantes estuvo compuesta por 200 individuos. La validez de contenido y la confiabilidad de tales instrumentos fueron evaluadas empleando coeficientes de Aiken y de Cronbach, respectivamente. Los hallazgos a fueron obtenidos con la aplicación de un tipo paramétrico conocida como la correlación de Pearson, notándose correlación de tipo significativa entre la cultura organizativa y alegría en el trabajo ( $p=0.000$ ,  $r=0.766$ ). Fue factible concluir la existencia de una alta cultura organizativa que conlleva a una alta satisfacción en los educadores y viceversa.

Del Angel et al. (2020) realizaron una investigación buscando el análisis del vínculo hipotéticamente entre el clima organizativo y satisfacción en el trabajo de personas que laboran en una institución sanitaria. Con respecto al proceder metodológico fue efectuado una indagación transeccional y a la vez analítico correlativo en un área de la especialidad medicina de familia, con un tamaño muestral que ascendió a 182 trabajadores sanitarios. Los hallazgos a los que se arribó mostraron un clima organizativo mayormente por mejorar (56%) y una buena (40.7%) a muy buena (46.2%) satisfacción laboral con el trabajo. Existió una vinculación regular entre clima organizativo y alegría laboral ( $p=0.05$ ,  $Rho=0.205$ ). Se concluye en la existencia de un vínculo positiva entre la percepción de los constructos evaluados.

García et al. (2020) elaboró una investigación cuya finalidad fue investigar el vínculo hipotético entre cultura organizativa y satisfacción con el trabajo de servidores públicos en una institución educativa. El proceder metodológico se caracterizó por ser una pesquisa correlacional y a su vez descriptiva, empleando el

diseño de campo donde no se experimentó y las evaluaciones fueron efectuadas en un solo momento (transeccional); además, se basó en una muestra que consistió en 50 sujetos y para dar respuesta al objetivo principal fue aplicada la prueba correlativa Rho de Spearman. Las indagaciones indicaron presencia de un vínculo positivo y a su vez muy fuerte con significancia estadística entre cultura organizativa y la satisfacción en el trabajo ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.899$ ). A partir de estos hallazgos, es factible concluir que un desarrollo de la cultura organizativa por parte de directivos potencialmente tendría un efecto positivo sobre la alegría en el trabajo.

Córdoba et al. (2020) realizaron una pesquisa científica persiguiendo el objetivo de comprender el vínculo hipotético entre cultura organizativa y satisfacción con el trabajo, desde la perspectiva del trabajador sanitario, específicamente médicos y personal de enfermería, los cuales laboran en un área crítica hospitalaria. Enfoque cualitativo, exploratorio y descriptivo, con un diseño transversal. Las informaciones fueron recabadas a través de entrevistas a la población de estudio, además el análisis de la data fue efectivizada de modo inductivo con la asistencia del software NVivo 12. Los resultados obtenidos mostraron sentimientos de desmotivación atribuidos al escaso reconocimiento en el trabajo, el clima laboral caracterizado por conflictos y una comunicación fragmentada. Estos resultados sugieren que, aunque los empleados muestran comodidad con sus tareas, carecen de perspectivas de crecimiento y desarrollo dentro de la institución, lo que se traduce en una insatisfacción laboral en su entorno de trabajo. La conclusión principal del estudio señala que, a pesar de contar con una suficiente fuerza laboral humana y dotación de recursos materiales, la insatisfacción con el trabajo no disminuye, sino que tiende a aumentar, generando niveles opuestos de satisfacción laboral entre los individuos evaluados.

De acuerdo a la variable cultura organizacional, se tomó como autor base a Daniel Denison y su modelo denominado Modelo para la Cultura Organizacional también denominado originalmente como "The Denison Organizational Culpture Model" en los años 90 y actualmente está difundido en muchos países latinoamericanos (Akpa et al., 2021). Según este autor base, la cultura organizativa es definida a partir de ciertos valores, creencias, así como los principios que en esencia representan la cimentación del sistema de gerenciamiento en las organizaciones; y paralelamente, son el punto de partida para propiciar actividad

de índole motivada y más importante aún coordinada (Denison Consulting, 2019). Al respecto, Kabigting et al. (2019) refiere que dicho modelo teórico brinda base sólida para evaluar la cultura organizativa.

Si bien el autor base del presente estudio es el Modelo de Cultura Organizacional de Denison (2019), conviene hacer breve recuento de otros autores que también conceptualizan esta variable. Autores como Fitria (2018) refieren que la cultura organizacional se halla profundamente institucionalizada a modo de vínculo social entre el trabajador y la organización, facilitando que los colaboradores comprendan lo que se espera de ellos. Por su parte, Zheng et al. (2019) refieren que la cultura organizativa también podría definirse como un agrupamiento de valores fundamentales que se comparten entre miembros procedentes de un mismo entorno organizacional. A esto, Owino y Kibera (2019) añaden que toda cultura organizativa cumple la doble función de adaptación ante modificaciones en el entorno externo donde se halla una empresa y permitiendo se integración interna.

De acuerdo con el modelo de Denison, existen cuatro atributos que todas las organizaciones deben poseer para considerarse efectivas; estas cualidades deseables en toda organización son la misión, adaptabilidad, participación y consistencia (Denison Consulting, 2019). Con respecto a la misión, viene a representar un propósito último así como dirección en lo referido a metas y también objetivos trazados con carácter estratégico brindando una vista del escenario futuro de la empresa; en tal sentido, vienen a ser sus indicadores: dirección y el propósito, objetivos y metas, y en tercer lugar la visión (García, 2017). El componente misión es probablemente un rasgo cultural fundamental, debido a que toda organización cegada a si misma por desconocer su dirección y rumbo con frecuencia culminan en lugares imprevistos mayormente adversos para los intereses de la organización (Contreras y Gómez, 2018).

Con respecto a la segunda dimensión adaptabilidad, refleja el grado de percepción del trabajador hacia la integratividad interna así como la adaptabilidad externa; en ese sentido, toda organización con carácter adaptable poseen son capaces y tiene experiencia para introducir cambios, y consecuentemente experimentar el crecimiento organizacional (Contreras y Gómez, 2018). Dentro de este componente dimensional están comprendidos los indicadores: tendencia al cambio, disposición hacia el usuario externo así como la formación organizativa

(Denison Consulting, 2019). La tercera dimensión es la participación, que se halla enfocada hacia todo cuanto sea capaz de generar compromiso, sensación de pertenencia, así como el estímulo de la responsabilidad (Contreras y Gómez, 2018); en ese sentido tiene por indicadores los siguientes: trabajo en conjunto, acrecentamiento de capacidades, así como empoderamiento (Denison Consulting, 2019).

El cuarto componente de la cultura organizativa según el postulado teórico del autor Denison viene a ser lo que se conoce por consistencia, la cual está enfocada en aspectos vinculados a la implementación de un sistema, estructura o proceso (Denison Consulting, 2019). Es decir, está referido a la coherencia existente entre herramientas de índole gerencial (llámese valores) así como conductas y tratos (García, 2017). Asimismo, se halla compuesto por tres indicadores, tales como valores elementales, concertaciones así coordinaciones íntegras; al respecto autores como Contreras y Gómez (2018) añaden que las organizaciones que poseen una fuerte consistencia tienen mucho de estables e integradas ya que son producto de una visión común y uniformidad.

A partir de este modelo teórico de Cultura Organizativa de Denison publicado en 1990 se creó una herramienta para su evaluación en diferentes entornos organizacionales, el cual ha sido adecuado en idioma español en las publicaciones de Bonavia et al. (2009) y en otra publicación posterior de Bonavia et al. (2010), quienes demostraron su adecuada consistencia interna general (alfa de Cronbach: 0.97) y de modo específico por cada componente dimensional (alfa de Cronbach: >0.70); asimismo, estos autores verificaron la validez y también la de constructo del instrumento Denison Organizational Culture Survey (DOCS). Cabe señalar que debido a sus adecuadas propiedades métricas y aceptabilidad, este instrumento viene siendo aplicado en diferentes estudios de Europa (Asadi & Stefanescu, 2019), Asia (Nguyen et al., 2019), así como Latinoamérica (Tulcunaza et al., 2021), incluido el Perú (Chávez et al., 2023).

En lo concerniente al constructo satisfacción laboral, se tiene como autor base a Palma (2005), quien define la satisfacción en el trabajo a aquella predisposición u orientación ciertamente estable hacia actividades de trabajo, fundada a partir de creencias, así como valores que surgen desde la experiencia en el ámbito ocupacional. Así también diversos autores conceptúan que toda

satisfacción derivada del trabajo viene a ser un estado anímico dispuesto por la magnitud con que las personas autoperciben que sus necesidades relacionadas con el trabajo deben ser satisfechas (Toropova et al., 2021). Otros autores por su parte conciben a la satisfacción con el trabajo como el reflejo de un sentimiento con carácter favorable hacia las actividades labores ejecutadas; así también, a partir de dicho valor de satisfacción una persona es capaz de percibirse segura como entusiasmada en toda actividad laboral efectuada (Binti et al., 2021).

La relevancia que posee la satisfacción en el trabajo para toda organización de acuerdo con Lu et al. (2019) radica en que es vital porque tiene suficiente capacidad para optimizar lo que perciben los usuarios sobre el nivel de calidad de las prestaciones o productos que se le son proporcionados debido a la fuerza de trabajo idónea. En razón de ello, Rahmat et al. (2020), Riyanto et al. (2021), Davidescu et al. (2020) así como otros tantos coinciden en afirmar que la satisfacción en el trabajo es capaz de influenciar sobre desempeño en dichas tareas realizadas por los colaboradores. Así también el autor Hendri (2019) afirmó que posibilita en el trabajador un mayor aprendizaje organizacional; mientras que otros autores como Dias et al. (2018) y Zito et al. (2018) exponen que también es capaz de incidir en las intenciones de rotación del personal. Esto evidencia el gran impacto que parece tener la satisfacción experimentada en el trabajo en los contextos organizacionales.

A partir de lo que para este estudio es el autor base Palma (2005), ha sido creada una Escala de Satisfacción Laboral de la autora Sonia Palma (SL-SPC), que cuenta con una actualización recientes (Palma, 2023). Este instrumento consta de siete componentes dimensionales: i) condiciones de tipo físico y/o materiales; ii) beneficio laboral y/o remunerativo; iii) política administrativa; iv) relación social; v) desarrollo personal; vi) desempeño en tareas; y vii) relación con autoridades.

En relación al primer componente dimensional, las condiciones de índole físico y/o materiales se encuentran definidas a partir de la satisfacción del colaborador en lo concerniente a la naturaleza distributiva y los ambientes tangibles, en cual ha de ser capaz de generar sensación de comodidad a partir de las condiciones infraestructurales y materiales de la organización. Asimismo, Palma (2009) acota que las condiciones físico-materiales vienen a constituir un factor que posibilita la misma. Complementariamente, otros autores Saavedra y Delgado

(2020) enunciaron que tales condiciones tangibles posibilitan un buen ejercicio de las funciones de trabajo asignadas, repercutiendo sobre ella en caso que tal espacio sea carente de orden y amplitud.

En lo concerniente al componente dimensional segundo; esto es el beneficio laboral y/o remunerativo, que evoca la satisfacción experimentada por la fuerza humana de trabajo en razón de las retribuciones que percibe de la organización a la cual pertenece, ya sea en materia económica periódica o complementaria. Al respecto, Palma (2023) enuncia que vienen a tratarse del grado de complacimento que a modo de incentivo es receptado por el cumplimiento de deberes en el trabajo efectuado. De forma análoga, Torres et al. (2019) acentúan la existencia de retribuciones de carácter social que poseen obligatoriedad y otros carentes de ella; todo esto es capaz de propiciar sensación de bienestar en la fuerza de trabajo que en último término decanta en un elevado grado de satisfacción para con el trabajo.

En lo concerniente a la tercera dimensión, las políticas de índole administrativas conjugan grado de conformidad ante directrices o reglas de la institución, las cuales se hallan vinculadas al trabajo, bien sea en momentos o aspectos de bienestar (Palma, 2023). Al respecto de este componente dimensional, investigadores como Vera et al. (2023) enuncian que la satisfacción del personal en cuanto a políticas administrativas es más elevada en personal de mayor antigüedad antes que los nuevos, dada la asunción de políticas administrativas de carácter restrictivo.

El cuarto componente dimensional viene a ser las relaciones de tipo sociales, que avocan el agrado o desagrado entre las relaciones establecidos entre todos los participantes de la determinada institución, en términos de apoyo (Palma, 2009). Concerniente a ello, el autor Reif (2023) enuncia que las relaciones sociales en escenario de trabajo consiste en el modo cómo son comprendidas las interacciones en la realidad laboral, ya sean relaciones entre personal de un mismo nivel jerárquico (entre subordinados), relaciones con carácter ascendente (de subordinados a jefes) y relaciones descendentes (de jefes a subordinados), cuya particularidad de las mismas es capaz de generar mayores o menores cuotas de satisfacción para con el trabajo.

El quinto componente dimensional corresponde al desarrollo personal, dimensión que se fundamenta en las oportunidades disponibles para un trabajador



con respecto a llevar a cabo tareas significativas que se orientan a su autorrealización (Palma, 2020). En lo referido a las oportunidades de desarrollo de índole personal, autores como Soek y Haracemiv (2022) reflexionan que se trata de un proceso de carácter continuo, que acaece en el transcurso de ciclo vital de los individuos y en los más variados escenarios, bien sea el laboral u otros; asimismo, presupone el descubrimiento de valores capaces de movilizar acciones, orientadas a la promoción de un mayor desarrollo de habilidades y potencialidades de carácter innato, cuyo crecimiento propicia una mayor plenitud del potencial como seres humanos.

El sexto componente dimensional se trata del desempeño en las tareas, el mismo que se vincula con la valoración efectuada por un colaborador para con las tareas de carácter cotidiano que realizar en su organización donde labora (Palma, 2020). Referente a ello, Bohórquez et al. (2020) enunciaron que el desempeño alude al desenvolvimiento efectuado por cada individuo durante sus actividades laborales que se le asignan, la cual se vincula estrechamente con el nivel de eficacia y eficiencia del trabajador.

El séptimo componente dimensional de la satisfacción en el trabajo, viene a ser la relación con autoridades; esto concierne al juicio de carácter valorativo que es efectuado por el trabajador y es atribuible a la relación que posee con la jefatura directa (Palma, 2020). De esta relación con establecida con la autoridad deviene además una relación de tipo vertical, que no es más que una persona que ejerce el poder y la facultad de control sobre otra; asimismo, tal poder viene a representar una relación de carácter interpersonal que es manifestada por medio de la obediencia; en ese caso, de colaboradores hacia la jefatura (Ortega, 2017).

El instrumento evaluativo a utilizar será la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC), la misma que cuenta con una validez de contenido ya demostrada en sucesivos estudios; así también dispone de una validez de criterial y de constructo comprobadas originalmente a partir del análisis de una muestra constituida por 300 trabajadores de Lima Metropolitana. Complementariamente, también cuenta con una consistencia interna idónea (Palma, 2009); así también, Díaz (2018) encontró que dicha herramienta resulta fiable al presentar un índice alfa de Crombach que asciende a 0.844 e inclusive otros indagadores científicos como Camones (2021) le atribuyen una fiabilidad mucho más elevada (alfa de

Crombach: 0.965). De otro lado, Vilcamiche (2018) encontraron que esta herramienta posee una óptima medida de adecuación según índice Kaiser-Meyer-Olkin que asciende a 0.852, así como una validez de contenido óptima.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipología:** correlacional y transversal. Se trata de una indagación correlacional pues Hernández y Mendoza (2018) refieren estudios como la presente pretenden estudiar el vínculo existente entre diversos conceptos constructos, evaluando el nivel de vinculación entre dichas variables; en ese caso, dichos constructos vienen a ser la cultura organizativa y la satisfacción laboral.

Es transeccional, también denominado transversal, pues Rodríguez (2020) refieren que en estos estudios los datos analizados corresponden a evaluaciones en un solo momento de tiempo, descartando evaluaciones sucesivas de las mismas. En la presente indagación se evaluará la cultura organizativa y satisfacción derivada del trabajo correspondiendo a mediciones únicas en el tiempo.

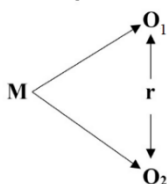
**Diseño:** no experimental, ya que autores como Escobar y Bilbao (2020) acotan que en estos estudios son llevados a cabo sin la manipulación de variables, limitándose solo a observar fenómenos tal cual se manifiestan. En este estudio fueron evaluados el comportamiento natural de la cultura organizativa así como la satisfacción en el trabajo sin modificarlas deliberadamente.

**Enfoque:** cuantitativo, ya que para Hernández y Mendoza (2018) estos estudios se basan en el uso de análisis numérico de hechos, fenómenos o variables; así como también permite la comprobación de hipótesis. Así para la cultura organizativa como para la satisfacción de trabajo fueron obtenidas mediciones numéricas basadas en puntajes, para luego evaluar la existencia de correlación entre ellas.

La siguiente figura esquematiza el diseño adoptado en la presente investigación:

Figura 1.

*Esquema del estudio correlacional.*



De la figura anterior, “M” viene a ser la muestra de estudio, que corresponde a usuarios internos de un establecimiento de salud; “O1” y “O2” representan las

variables cultura organizativa y satisfacción con el trabajo, respectivamente. De otro lado, “r” viene a ser la relación que se pretende comprobar entre dichos constructos.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

La presente iniciativa indagatoria tuvo dos constructos analizados, cada cual con sus respectivos componentes dimensionales así también sus indicadores; estos son desarrollados a continuación:

#### **Variable 1:** cultura organizacional

- Definición conceptual: Son aquellos valores, certidumbres, así como principios esenciales constituyentes de la cimentación de los sistemas gerenciales en las organizaciones, al tiempo que representan fuente motivadora y coordinadora de la actividad (Denison Consulting, 2019).
- Definición operacional: Puntaje total obtenido de la sumatoria de puntuaciones parciales en la escala de cultura organizativa del autor Denison (DOCS).
- Indicadores: X1. Implicación; X2. Consistencia; X3. Adaptación; y X4. Misión.
- Escala de medición: Likert de 5 niveles

#### **Variable 2:** satisfacción laboral

- Definición conceptual: Se refiere a las predisposiciones o tendencias de carácter relativo y estable concerniente al trabajo, fundado en cogniciones y valores que surgen desde las experiencias en el trabajo (Palma, 2023).
- Definición operacional: Puntaje total obtenido de la sumatoria de puntuaciones parciales de la escala de satisfacción laboral de la autora Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).
- Indicadores: siete componentes
- Escala de medición: Likert de 5 niveles

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Unidad de estudio:** un usuario interno

**Población:** 126 usuarios internos en el periodo noviembre de 2023.

**Muestra:** Para la presente iniciativa indagativa fue utilizada fórmula denominada para población de tipo finita, considerando parámetros de tamaño poblacional, nivel

de confianza (95%), error derivado de estimador (3.5%) y la proporción de usuarios internos con una buena satisfacción (50%).

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Reemplazando los parámetros previamente prefijados en la fórmula, fue obtenida la necesidad de una muestra de 107 casos, lo que significa que fue necesario examinar a 107 usuarios internos.

**Tipo y técnica de muestreo:** la técnica fue probabilística y el muestreo se correspondió con uno aleatorio de tipo simple.

**Criterios de inclusión:** se consideró la inclusión de: i) usuarios internos de tipo personal de salud médico, no médico y personal administrativo; ii) usuarios internos con tiempo laboral no menor a 6 meses; iii) usuarios internos que acepten participar del estudio brindando consentimiento informado; y iv) usuarios internos con vínculo contractual activo para prestar servicios en un establecimiento de salud de Lima [CAS, nombrado, etc.].

**Criterios de exclusión:** se consideró la exclusión de: i) usuarios internos en condición de licencia por maternidad, enfermedad u otros motivos con o sin goce de haber; ii) usuarios internos que se encontraban bajo la condición de destaque; y iii) usuarios internos que se encontraban realizando pasantía en el CMI "DAC".

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

**Técnicas:** la encuesta, la misma que tuvo por características: i) ser autoadministrada, ya que el mismo usuario interno se encargó de transcribir sus respuestas en el formato proporcionado; y ii) fue anónima, ya que no se solicitó nombres, ni apellidos, ni cualquier otra información que permita identificarse al participante.

**Instrumentos:** cuestionario, uno para evaluar la cultura organizativa y otro destinado a la evaluación de la satisfacción con el trabajo. Seguidamente, son brindados mayores detalles de las herramientas a utilizar:

La cultura organizativa fue evaluada con el instrumento denominado Denison Organizational Culture Survey (DOCS), este instrumento contó con 36 ítems y cuatro componentes dimensionales; a saber: implicación, consistenciamiento,

adaptación y misión; precisamente son cuatro cualidades que Denison invoca que las organizaciones han de poseer para considerarse altamente efectivas. En seguida, es mostrada la ficha técnica de la herramienta evaluativa.

Ficha técnica de la escala Denison Organizational Culture Survey (DOCS)

Nombre:	Denison Organizational Culpture Survey (DOCS)
Autores:	Daniel Denison y William Neale
Constructo que mide:	Cultura organizacional
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación:	Al español: Bonavia et al. (2009) y Bonavia et al. (2010) / Al contexto peruano: Zegarra (2020).
Tiempo:	15 minutos
Aplicación:	Individual o colectiva
Nro de ítems:	36 ítems
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Implicación, con 9 ítems</li> <li>– Consistencia, con 9 ítems</li> <li>– Adaptabilidad, con 9 ítems</li> <li>– Misión, con 9 ítems</li> </ul>
Opción de respuesta:	Likert: 5 niveles
Baremación:	Percentiles: >p75, p75-p50, <p50.

Las alternativas para respuesta Likert fueron asignados puntajes desde 1 a 5 puntos; asimismo, la sumatoria subtotal y global permite obtener un puntaje de cuanto menos 36 puntos y no mayor de 180 puntos, donde un mayor puntaje sugiere un mejor clima organizacional, viceversa.

La satisfacción laboral ha sido evaluada con la Escala de Satisfacción Laboral de la autora Sonia Palma (SL-SPC), la misma que posibilitó la medición del nivel de satisfacción de la fuerza de trabajo en entidades u organizaciones, detectando si resulta agradable o desagradable al colaborador sus actividades laborativas.

Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC)

Nombre:	Escala de Satisfacción Laboral de la autora Sonia Palma (SL-SPC)
Autores:	Sonia Palma Carrillo
Constructo que mide:	Satisfacción laboral
Procedencia:	Perú
Adaptación:	Palma (2023) / Valdiviezo (2016)
Tiempo:	15 minutos
Aplicación:	Individual o colectiva
Nro de ítems:	36 ítems
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Condiciones físicas y/o materiales</li> <li>– Beneficios laborales</li> <li>– Políticas Administrativas</li> <li>– Relaciones Sociales</li> <li>– Desarrollo Personal</li> <li>– Desempeño de Tarea</li> <li>– Relación de con la autoridad</li> </ul>
Opción de respuesta:	Likert: 5 niveles
Baremación:	Percentiles: >p75, p75-p50, <p50.

Este instrumento contó con 36 ítems, la sumatoria suglobal y total facultó la obtención de un puntaje basal de 36 puntos y no mayor de 180 puntos, donde un mayor puntaje sugirió una mejor satisfacción laboral, viceversa.

**Validez y confiabilidad:**

Denison Organizational Culture Survey (DOCS): con respecto a su validez, Bonavia et al. (2009) fueron los primeros en adaptar y comprobar la validez de constructo de este instrumento, encontrando un índice de bondad de ajuste superior a 0.90, lo que evidenció buena validez de constructo; con respecto a su confiabilidad reportaron valores  $\alpha$  Cronbach global de 0.97 y por dimensiones de 0.90 (implicancia), 0.87 (consistenciamiento), 0.87 (adaptación), y 0.93 (misión), lo cual revela su adecuada fiabilidad. Más adelante, Cancino y Mellado (2019) volvieron a comprobar su validez de constructo al obtener cargas factoriales para los componentes dimensionales implicancia (>0.90), consistenciamiento (>0.91),

adaptación (>0.86) y misión (>0.91); así también reportaron un  $\alpha$  Cronbach de hasta 0.92, lo que resultó idóneo.

Escala de Satisfacción Laboral bajo la autoría de Sonia Palma (SL-SPC): Palma (2023) enuncia que esta herramienta tiene una validez de criterio concurrente al correlacionarse con otro instrumento que también mide satisfacción (encuesta evaluativa de la satisfacción en el ámbito de laboral de Minnesota:  $p < 0.05$ ) en un tamaño muestral constituido por 300 personas trabajadoras; asimismo, le atribuyó una confiabilidad  $\alpha$  Cronbach global de 0.79, lo cual evidenció una buena consistencia interna de la herramienta. Sus cualidades métricas de validez y fiabilidad hacen de este instrumento una herramienta cuya idoneidad ha sido comprobada por Valdiviezo (2016) a partir de un procedimiento denominado juicio de experto, así como también validación de constructo, además de encontrar un coeficiente  $\alpha$  Cronbach de 0.911.

### **3.5. Procedimientos**

La primera instancia fue presentada una copia del proyecto investigativo al asesor designado por la UCV para su revisión y emisión de sugerencias de mejora, así como observaciones en los contenidos del mismo. Seguidamente, fueron subsanados los puntos débiles en estudio para luego ser nuevamente sometido a revisión y aprobación.

Previo al recojo de datos fue presentada una solicitud con copia adjunta del proyecto de tesis al director médico del CMI Daniel Alcides Carrión explicando el motivo de la investigación y requiriendo las licencias correspondientes para la efectivización de la indagación en sus instalaciones. Luego fueron realizadas las encuestas en coordinación con los usuarios internos para no afectar su trabajo; en ese sentido, las encuestas fueron administradas inmediatamente después de culminado el turno de trabajo los días lunes a viernes del mes de noviembre de 2023.

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

El análisis evaluativo de la data fue realizada en el software estadístico SPSS (Statistical Package Social Sciences) versión 25 en español, donde se creó una base de datos y allí fueron vertidas las informaciones obtenidas mediante encuestas. En primera instancia, se realizó una verificación de la consistencia,



idoneidad y coherencia de las informaciones obtenidas, para luego proceder con el análisis descriptivo y luego bivariado.

Como parte del análisis descriptivo, se estimaron mediciones de tendencia central y dispersivas; asimismo, fueron calculadas frecuencias absolutas (conteos) y relativas (porcentajes). En cuanto al análisis bivariado, se inició con la evaluación de la normalidad a través del Kolmogorov-Smirnov dado que  $n > 50$ ; dado que se verificó la distribución no normal de las puntuaciones globales de cultura organizativa y satisfacción con el trabajo fue elegido el test de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dado que la presente iniciativa investigativa fue no experimental, se careció de manipulación deliberativa en cuanto a variables, hechos o situaciones; esto evitó la exposición a cualquier tipo de riesgo vital, así también para la salud e integridad de quienes fueron partícipes en condición de usuarios internos. Asimismo, en todo momento se cumplieron los lineamientos éticos de la Asociación Médica Mundial plasmados en la Declaración de Helsinki en cuya 64va edición se reafirmó la necesidad de que todo estudio respete la autonomía del sujeto de investigación, confidencialidad y privacidad de las informaciones obtenidas como parte de un estudio, así como evitar todo daño evitable asociado a la participación en investigaciones científicas, lo cual se cumplió en todo momento.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Características generales de los usuarios internos*

Características generales	N	%
<b>Edad</b>		
< 30 años	11	10.3%
31 - 40 años	26	24.3%
41 - 50 años	22	20.6%
51 - 60 años	30	28.0%
>60 años	18	16.8%
<b>Sexo</b>		
Masculino	35	32.7%
Femenino	72	67.3%
<b>Tiempo de servicio</b>		
< 5 años	29	27.1%
6 - 15 años	40	37.4%
>15 años	38	35.5%
<b>Financiador</b>		
Nombrado	55	51.4%
CAS	23	21.5%
Otro	29	27.1%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 1 se visualiza que el 24.3% de usuarios internos tenían entre 31 y 40 años, el 67.3% fueron mujeres, el 37.4% tenía un tiempo de servicio entre 6 y 15 años y el 51.4% eran nombrados.

**Tabla 2**

*Relación entre el componente implicación y la satisfacción*

Implicación	Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	45	65.2%	14	20.3%	10	14.5%	69	64.5%
Medio	6	50.0%	3	25.0%	3	13.0%	12	11.2%
Alto	6	23.1%	7	26.9%	13	34.5%	26	24.3%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>53.3%</b>	<b>24</b>	<b>22.4%</b>	<b>26</b>	<b>24.3%</b>	<b>107</b>	

En la tabla 2 se visualiza que de los usuarios con bajo nivel de implicación, el 65.2% mostró baja satisfacción, luego para el caso de los que evidenciaron un nivel medio de implicación, el 50.0% presentó baja satisfacción, el 25.0% un nivel medio y el 13.0% un alto nivel, mientras que, de aquellos usuarios con alto nivel de

implicación, el 23.1% mostró baja satisfacción, el 26.9% nivel medio y el 34.5% un alto nivel en esta variable.

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión consistencia y la satisfacción*

Consistencia	Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Bajo	37	69.8%	11	20.8%	5	9.4%	53	49.5%
Medio	13	46.4%	8	28.6%	7	25.0%	28	26.2%
Alto	7	26.9%	5	19.2%	14	53.8%	26	24.3%
Total	57	53.3%	24	22.4%	26	24.3%	107	

En la tabla 3 se visualiza que de los usuarios con bajo nivel de consistencia, el 69.8% mostró baja satisfacción y 9.4 20% un alto nivel, luego para el caso de los que evidenciaron un grado medio de consistencia, el 46.4% presentó baja satisfacción, el 28.6% un nivel medio y el 25% un alto grado, mientras que de aquellos usuarios con alto nivel de consistencia, el 26.9% mostró baja satisfacción, el 22.4% nivel medio y el 42.2% un alto grado en esta variable.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción*

Adaptabilidad	Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	N	%	N	%	n	%		
Bajo	43	75.4%	8	14.0%	6	10.5%	57	53.3%
Medio	8	29.6%	11	40.7%	8	29.6%	27	25.2%
Alto	6	26.1%	5	21.7%	12	52.2%	23	21.5%
Total	57	53.3%	24	22.4%	26	24.3%	107	

En la tabla 4 se visualiza que de los usuarios con bajo nivel de adaptabilidad, el 75.4% mostró baja satisfacción, el 14% un nivel medio y el 10.5% un alto nivel, luego para el caso de los que evidenciaron un nivel medio de adaptabilidad, el 29.6% presentó baja satisfacción, el 40.7% un nivel medio y el 29.6% un alto nivel,

mientras que de aquellos usuarios con alto nivel de adaptabilidad, el 26.1% mostró baja satisfacción, el 21.7% nivel medio y el 52.2% un alto nivel en esta variable.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión misión y la satisfacción*

Misión	Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	N	%	N	%	n	%		
Bajo	39	69.6%	12	21.4%	5	8.9%	56	52.3%
Medio	16	64.0%	4	16.0%	5	20.0%	25	23.4%
Alto	2	7.7%	8	30.8%	16	61.5%	26	24.3%
Total	57	53.3%	24	22.4%	26	24.3%	107	

En la tabla 5 se visualiza que de los usuarios con bajo nivel de misión, el 69.6% mostró baja satisfacción, el 21.4% un nivel medio y el 8.9% un alto nivel, luego para el caso de los que evidenciaron un nivel medio de misión, el 64% presentó baja satisfacción, el 16% un nivel medio y el 20% un alto nivel, mientras que de aquellos usuarios con alto nivel de misión, el 7.7% mostró baja satisfacción, el 30.8% nivel medio y el 61.5% un alto nivel en esta variable.

**Tabla 6**

*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción*

Cultura organizacional	Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	N	%	N	%	n	%		
Bajo	39	73.6%	9	17.0%	5	9.4%	53	49.5%
Medio	15	53.6%	8	28.6%	5	17.9%	28	26.2%
Alto	3	11.5%	7	26.9%	16	61.5%	26	24.3%
Total	57	53.3%	24	22.4%	26	24.3%	107	

En la tabla 6 se visualiza que de los usuarios con bajo nivel en cultura organizacional, el 73.6% mostró baja satisfacción, el 17% un nivel medio y el 9.4% un alto nivel, luego para el caso de los que evidenciaron un nivel medio de cultura,

el 53.6% presentó baja satisfacción, el 28.6% un nivel medio y el 17.9% un alto nivel, mientras que de aquellos usuarios con alto nivel de cultura organizacional, el 11.5% mostró baja satisfacción, el 26.9% nivel medio y el 61.5% un alto nivel en esta variable.

**Tabla 7**

*Frecuencia de los componentes de la variable cultura organizacional*

Cultura organizacional	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Implicación	69	64.5%	12	11.2%	26	24.3%	107	100.0%
Consistencia	53	49.5%	28	26.2%	26	24.3%	107	100.0%
Adaptabilidad	57	53.3%	27	25.2%	23	21.5%	107	100.0%
Misión	56	52.3%	25	23.4%	26	24.3%	107	100.0%

En la tabla 7 se visualiza que en la dimensión implicación, el 64.5% evidenció un bajo nivel, el 11.2% un medio nivel y el 24.3% un alto nivel. En la dimensión consistencia, el 49.5% presentó un bajo nivel, el 26.2% un nivel medio y el 24.3% un alto nivel. En la dimensión adaptabilidad, el 53.3% evidenció un bajo nivel, el 25.2% un medio nivel y el 21.5% un alto nivel. Por último, en la dimensión misión, el 52.3% mostró bajo nivel, el 23.4% un nivel medio y el 24.3% un alto nivel.

**Tabla 8**

*Frecuencia de los componentes de la variable satisfacción*

Satisfacción	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%
Condiciones físicas y/o materiales	42	39.3%	51	47.7%	14	13.1%	107	100.0%
Beneficios laborales	54	50.5%	40	37.4%	13	12.1%	107	100.0%
Políticas Administrativas	69	64.5%	26	24.3%	12	11.2%	107	100.0%
Relaciones Sociales	45	42.1%	42	39.3%	20	18.7%	107	100.0%
Desarrollo Personal	55	51.4%	30	28.0%	22	20.6%	107	100.0%
Desempeño de Tarea	61	57.0%	30	28.0%	16	15.0%	107	100.0%
Relación con la autoridad	66	61.7%	15	14.0%	26	24.3%	107	100.0%

En la tabla 8 se visualiza que en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, el 39.3% evidenció un bajo nivel, el 47.7% un medio nivel y el 13.1% un alto nivel. En la dimensión beneficios laborales, el 50.5% presentó un bajo nivel, el 37.4% un nivel medio y el 12.1% un alto nivel. En la dimensión políticas administrativas, el 64.5% evidenció un bajo nivel, el 24.3% un medio nivel y el 11.2% un alto nivel. En la dimensión relaciones sociales, el 42.1% presentó un bajo nivel, el 39.3% un nivel medio y el 18.7% un alto nivel. En la dimensión desarrollo personal, el 51.4% presentó un bajo nivel, el 28% un nivel medio y el 20.6% un alto nivel. En la dimensión desempeño de tareas, el 57% presentó un bajo nivel, el 28% un nivel medio y el 15% un alto nivel. Finalmente, en la dimensión relaciones con la autoridad, el 61.7% mostró bajo nivel, el 14% un nivel medio y el 24.3% un alto nivel.

### Supuestos de normalidad

Ho: Los resultados son simétricos

Hi: Los resultados no son simétricos

### Tabla 9

#### *Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov*

Normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Implicación	0.112	107	0.002
Consistencia	0.089	107	0.036
Adaptabilidad	0.152	107	0.000
Misión	0.164	107	0.000
Cultura organizacional	0.134	107	0.000
Satisfacción	0.083	107	0.066

En la tabla 9 se visualiza que todas las variables de interés (cultura organizacional, sus dimensiones y satisfacción) evidenciaron un p-valor < 0.05, entonces, se acepta la hipótesis del investigador (Hi), es decir la distribución de los datos fue diferente a la normal. Luego para responder a las hipótesis de estudio se aplicó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman.

### Contrastación de hipótesis general

**Ho:** La CO no está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Hi:** La CO está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Tabla 10**

*Correlación entre la CO y la SL*

			CO	SL
Rho	CO	rho	1,000	0,517
		Sig. (bil.)	.	0.000
		Participantes	107	107
	SL	rho	0,517	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	107	107

A un nivel de significancia donde el p-valor  $<0.05$ , podemos aceptar la hipótesis del investigador (Hi), es decir cultura organizativa está vinculada significativamente con la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. De acuerdo al coeficiente de correlación (Rho=0.517) podemos decir que existe un vínculo directo moderado entre las variables.

### **Contrastación de hipótesis específica 1**

**Ho:** La implicación no está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Hi:** La implicación está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Tabla 11***Correlación entre la dimensión implicación y la SL*

			Implicación	SL
Rho	Implicación	rho	1,000	0.377
		Sig. (bil.)	.	0.000
		Participantes	107	107
	Satisfacción	rho	0.377	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	107	107

A un nivel de significancia donde el p-valor  $<0.05$ , podemos aceptar la hipótesis del investigador (Hi), es decir. La dimensión implicación de la cultura organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. De acuerdo al coeficiente de correlación (Rho=0.377) podemos decir que existe relación directa débil entre las variables.

**Contrastación de hipótesis específica 2**

**Ho:** La consistencia no está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Hi:** La consistencia está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Tabla 12***Correlación entre la dimensión consistencia y la SL*

			Consistencia	Satisfacción laboral
Rho	Consistencia	rho	1,000	0.411
		Sig. (bil.)	.	0.000
		Participantes	107	107
	Satisfacción laboral	rho	0.411	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	107	107

A un nivel de significancia donde el p-valor  $<0.05$ , podemos aceptar la hipótesis del investigador (Hi), es decir. La dimensión consistencia de la CO está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud



de Lima-2023. De acuerdo al coeficiente de correlación ( $Rho=0.411$ ) podemos decir que existe vínculo directa moderado entre las variables.

### Contrastación de hipótesis específica 3

**Ho:** La adaptabilidad no está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Hi:** La adaptabilidad está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

Tabla 13.

*Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la SL*

		Adaptabilidad	Satisfacción
Rho		rho	1,000
	Adaptabilidad	Sig. (bil.)	0,000
		Participantes	107
		rho	0,477
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0,000
		N	107

A un nivel de significancia donde el p-valor  $<0.05$ , podemos aceptar la hipótesis del investigador (Hi), es decir. La dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional está relacionada significativamente con la adaptabilidad en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. De acuerdo al coeficiente de correlación ( $Rho=0.477$ ) podemos decir que existe relación directa moderado entre las variables.

### Contrastación de hipótesis específica 4

**Ho:** La misión no está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Hi:** La misión está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.

**Tabla 14***Correlación entre la dimensión misión y la SL*

			Misión	Satisfacción
Rho	Misión	rho	1,000	0.500
		Sig. (bil.)	.	0.000
		Participantes	107	107
	Satisfacción	rho	0.500	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	107	107

A un nivel de significancia donde el p-valor  $<0.05$ , podemos aceptar la hipótesis del investigador ( $H_1$ ), es decir. La dimensión misión de la CO está relacionada significativamente con la SL en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. De acuerdo al coeficiente de correlación ( $Rho=0.500$ ) podemos decir que existe vínculo directo débil entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

La relevancia de estudiar lo que se conoce por cultura organizativa se justifica en el importante rol que juega el medio ambiente de trabajo sobre el rendimiento del colaborador, pues se ha demostrado que la calidad de esta variable puede impactar, bien sea de modo positivo o desfavorablemente sobre ellos y de acuerdo a esta condición las dimensiones de esta se pueden ver afectadas poniendo en juego los objetivos organizacionales planteados (Vargas & Flores, 2019). Por consiguiente, resulta imprescindible conocer la satisfacción de los trabajadores y a partir de ello cómo está vinculada con la cultura organizativa. Dicho esto, la presente investigación parte de evaluar el vínculo entre cultura organizativa y satisfacción del trabajo en personas adscritas a una organización sanitaria de Lima. En esta sección de la investigación, se realizó la contrastación de los hallazgos propios del estudio con los resultados de las investigaciones actuales, con el fin de dar una explicación y tener un mejor entendimiento de la realidad estudiada.

En base a la hipótesis general de la pesquisa, el proceso de análisis estadístico demostró que la cultura organizativa está vinculada de forma significativa con la satisfacción derivada del trabajo en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima. La relación fue demostrada en base al análisis de correlación de Spearman, cuyos resultados ponen en evidencia que la cultura organizativa y la satisfacción se relacionan bidireccionalmente. La aceptación de la hipótesis resultó del test Spearman, con un Rho de 0.417 y un valor de  $p$  igual a 0.000, es decir, menor de 0.05; lo que establece que hubo una vinculación directa, moderada y con significancia. Esto llevó, a afirmar que la cultura organizativa se halla vinculada de modo significativo con la satisfactoriedad en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima, hallazgo que fue posible medir a través de las respuestas recopiladas en las encuestas. Resultados similares fueron reportados por Liñan (2022) quien demostró la existencia de una vinculación positiva directa entre el constructo cultura organizativa y la satisfacción derivada del trabajo en efectivos policiales ( $p=0.000$ , Rho: 0.534). Por su parte Orihuela (2020), demostró de igual manera una vinculación significativa-moderada ( $p=0.000$ ,

Rho: 0.447) entre la cultura organizativa y la satisfacción para con el trabajo del personal de un centro asistencial durante la pandemia por Covid-19. Así mismo, Panduro (2020) demostró que hubo una vinculación directa y de tipo significativa ( $p=0.000$ , Tau\_b de Kendall: 0.652) entre la cultura organizativa y la satisfacción en trabajadores del sector educación.

Para entender este fenómeno es imprescindible comprender la cultura organizativa viene a ser un agrupamiento de directrices normativas, juicios personales, posiciones actitudinales y suposiciones propias de una organización con las que se identifican y dan forma al comportamiento de los colaboradores dentro de esta. Mientras que la satisfacción derivada del trabajo es el grado de positividad que caracteriza a un trabajador respecto la actividad laboral que efectúa; por ende, es posible decir que la actitud de un colaborador o su satisfacción laboral están relacionadas con los estatutos propios de cada organización (Mesfin et al., 2020).

Sobre todo, en el contexto de salud, conocer la vinculación entre la cultura organizativa y la satisfacción en el trabajo, resulta imprescindible, ya que aquellos individuos en condición de trabajadores desempeñan en este ámbito, con el tiempo tienden a perder fuerza laboral, al no percibir apoyo por parte de la organización. La literatura sostiene que los trabajadores de la salud han demostrado tener una peor satisfacción cuando cuentan con un acceso limitado o nulo para poder comunicar o discutir sus percepciones respecto de las problemáticas suscitadas en su ambiente laboral y en consecuencia desarrollan estados de resentimiento y angustia. La mayoría de estudios internacionales sostiene a su vez, que cuanto mejor es la cultura organización, incluyendo todos sus componentes dimensionales, el grado de satisfacción experimentada por la fuerza laboral ha de ser mayor (Ozdova et al., 2022).

En el entorno de gestión y de las ciencias de la salud, la evaluación de la satisfacción es uno de los temas que más se ha abarcado en los últimos años, esto en relación a que las rotaciones, el estado de salud así como la sensación de bienestar del trabajador se hallan estrechamente vinculadas con la seguridad así

como satisfacción de los usuarios a quienes prestan atenciones (Santana y Pérez, 2023). Dicho contexto refleja la necesidad de que los empleados tengan actitudes positivas frente a la organización para la que se desempeñan laboralmente, en base a una adherencia más fácil de los objetivos, que motiva el compromiso de estos para con la institución. Un empleado que se encuentra satisfecho lo reflejará llegando a tiempo al trabajo, realizando su trabajo de forma correcta y se desenvolverá con el mejor comportamiento posible en beneficio de la organización (Yawman, 2020)

Por otra parte, luego del análisis estadístico correspondiente de la hipótesis específica 01, en base al test no paramétrico denominado como Rho de Spearman, fue demostrado que el componente dimensional implicación de la cultura organizativa y el constructo satisfacción en el trabajo se hallan vinculadas de manera significativa en el establecimiento sanitario en cuestión. Dicha relación fue explicada en base al índice Rho de 0.377 y un p cuyo valor fue igual a 0.000, evidenciando un vínculo correlativo, a la vez positivo y con intensidad débil entre los constructos materia de análisis; esto condujo a rechazar la hipótesis nula con la consecuente aceptación de la hipótesis alterna para poder afirmarse entonces que implicación organizativa está relacionada de forma significativa con la satisfacción en el usuario interno en un establecimiento de salud de Lima. Hallazgos similares fueron reportados por Panduro (2020), quien demostró una vinculación directa y a la vez significativa entre implicación y satisfacción con el trabajo (Tau b de Kendall: 0.596,  $p=0.000$ ). Por su parte Higinio (2020), en un estudio realizado a trabajadores de la empresa privada en Huancayo, halló una vinculación alta y significativa de la implicación con la satisfacción de los participantes para con el trabajo realizado (Rho: 0.996,  $p \leq 0.05$ ). Los autores Urquia y Villacorta (2021) mediante el test correlativo de Pearson encontraron que la cultura organizativa y la satisfacción con las labores estas correlacionadas de forma positiva, media y significativa (Pearson: 0.749,  $p:0.000$ ).

El involucramiento o también llamado implicación es uno de los pilares de la cultura organizativa que se encuentra involucrado en el máximo desarrollo de los trabajadores, en base a su empoderamiento, crecimiento personal, así como de las

aptitudes de los sujetos adscritos a la entidad organizacional (Bravo et al., 2021), motivo por el cual a mayor involucramiento organizativo la satisfacción de la fuerza laboral ha de ser mayor, posiblemente porque mientras más involucrada se encuentre una entidad con sus colaboradores y los haga parte de la toma de decisiones, más identificados e importantes se sentirán, por tanto, esto tendría un efecto positivo en la satisfacción. Además, el involucramiento afecta a una serie de componentes vitales dentro de la organización, como, por ejemplo, el ambiente laboral, la calidad del servicio brindado, así como los productos finales ofertados, la productividad de la fuerza de trabajo e inclusive en la competitividad, lo que genera un estado de interés laboral y por supuesto satisfacción (Zepeda et al., 2016)

En relación al análisis estadístico de la hipótesis 02, el test de tipo no paramétrico denominado Rho Spearman, puso en evidencia que el componente dimensional consistencia de la cultura organizativa con satisfacción derivada del trabajo se hallaban vinculadas de forma significativa en el establecimiento de salud. Dicha relación se puede explicar en base al índice de Rho de 0.411 y un p cuyo valor fue 0.000, informaciones que sugieren la existencia de una correlación en sentido directo, de grado moderado y naturaleza significativa. En consecuencia, es posible, afirmar la existencia de un vínculo estrecho entre la consistencia de la cultura organizativa con la satisfacción en usuarios internos de un centro de salud de Lima. Autores como Urquia y Villacorta (2021), hallaron también, una correlación positiva, media y significativa entre la consistencia con satisfacción derivada del trabajo del recurso humano de una empresa automovilística peruana (correlación de Pearson: 0.735, p:0.000). Por su parte, Panduro (2020), también demostró resultados similares, una correlación con sentido directo y de tipo significativo de la consistencia con la satisfacción de trabajadores del rubro educativo (Tau b de Kendall: 0.457, p:0.000).

La consistencia hace referencia al valor que le da una organización a integrar y coordinar con sus colaboradores en la toma de decisiones, escuchando los diferentes puntos de vista y perspectivas (Bravo et al., 2021) Por lo tanto, brindar comentarios pero más aún permitir recibir comentarios de los propios trabajadores

es una de las herramientas a las que se deben alinear las organizaciones, ya que se ha demostrado que un ambiente laboral donde se tiene permitido comentar y dar opiniones sobre las decisiones o cambios que serán llevados a cabo en el trabajo se encuentra estrechamente relacionado con la satisfacción de los trabajadores (Ling & Ibrahim, 2019).

En cuanto al análisis estadístico para el contraste de la HE 03, la prueba de Rho de Spearman permitió el evidenciamiento de que la dimensión adaptación de la cultura organizativa y la satisfacción con el trabajo están vinculadas de forma significativa en el establecimiento de salud. La explicación de la presente relación se halla en haber evidenciado un índice de Rho de 0.477 y un p cuyo valor fue 0.000; esto significa la existencia de una correlación con sentido directo, intensidad moderada y de tipo significativa. Esto posibilita el rechazo de la hipótesis nula para luego pasar a la aceptación de la hipótesis alternante, afirmando entonces que la adaptabilidad de la cultura organizativa se halla vinculada de modo significativo con la satisfacción de usuarios internos de un centro de salud de Lima. Hallazgos similares fueron reportados por autores como Panduro (2020) e Higinio (2020) quienes también hallaron correlación de forma significativa de la adaptabilidad con la satisfacción laborativa de participantes evaluados en una indagación científica (Tau b de Kendall: 0.541,  $p:0.001$  y Rho: 0.994,  $p\leq 0.05$  respectivamente).

La adaptabilidad corresponde a uno de los componentes dimensionales de mayor representatividad de una cultura organizativa satisfactoria, pues, se cimienta en el reconocimiento de la capacidad de una institución en la toma en consideración de requerimientos de los sujetos que constituyen, identificar las dificultades, los errores, así como las nuevas exigencias que se van presentando en el camino, para buscar medidas de solución (Bravo et al., 2021). Esta característica propia de la cultura organizacional ha cobrado notable relevancia debido a que cada vez las entidades se encuentran en entornos muy dinámicos, por lo tanto, es necesario que la detección y la evaluación de las oportunidades, resaltar su valor y proponer, de ser necesarias las reestructuraciones que aseguren la supervivencia a largo plazo (Schulze & Pinkow, 2020).

En este contexto afirmar la existencia de una relación de la adaptabilidad con la organización y la percepción de satisfacción laborativa resulta necesario, pues estos escenarios de incertidumbre, de estrés, cambios y hacer frente a acontecimientos nuevos, repercuten en los trabajadores. Ya que no tener una idea clara sobre los riesgos que afectan la actividad laboral de una persona, genera preocupación. Mientras que los trabajadores que conocen y tienen la certeza de que la organización para la cual prestan algún tipo de servicio tiene los medios y la capacidad suficiente para actuar ante cualquier cambio capaz de influenciar el comportamiento de los colaboradores y por lo tanto en su satisfacción (Hanz et al., 2023).

Finalmente, el análisis estadístico en la HE 04, mediante el test estadístico conocido como Rho de Spearman permitió conocer que el componente dimensional misión de la cultura organizativa y la satisfacción se hallaban vinculadas de manera significativa en el establecimiento de salud. Esta relación se puede evidenciar mediante el valor de Rho de 0.500 y un estadístico p cuyo valor fue 0.000, resultado que demuestra que hay correlatividad directa, con magnitud moderada y de tipo significativa entre los constructos motivo de análisis. Por lo tanto, fue posible afirmar que la misión de la CO está relacionada significativamente con la SL de usuarios internos de un centro de salud de Lima. Hay diversas iniciativas investigativas que concuerdan con los resultados de esta investigación, tales como Higinio (2020) y de Urquia y Villacorta (2021), quienes también demostraron la correlación entre el componente dimensional misión y la satisfacción derivada del trabajo (Rho: 0.966,  $p \leq 0.05$  y r Pearson: 0.755,  $p: 0.000$ , respectivamente).

El componente dimensional misión de la cultura organizativa hace referencia al objetivo o el sentido en el cual camina una institución, los cuales deben ser trazados desde su constitución y así se pueda tener plasmada la visión de lo que se busca llegar a ser en un futuro (Bravo et al., 2021). El beneficio de tener bien estipulados los objetivos de una organización genera el colaborador pueda actuar acorde a estos lineamientos y al tener este conocimiento genera un estado de satisfacción, y no conocerlos por consiguiente de insatisfacción (Soria et al., 2019). Autores como Fitria (2018), concuerdan en que, al tener una cultura organizacional



bien institucionalizada, como un vínculo muy fuerte entre el trabajador y la organización, hace mucho más fácil que los primeros tengan muy en claro que es lo que la institución espera de ellos. Por lo tanto, que una entidad no tenga bien establecido el rumbo, los objetivos, metas o propósitos, por lo general terminan en situaciones inesperadas e indeseables (Contreras & Gómez, 2018).

## VI. CONCLUSIONES

Considerando el análisis estadístico efectuado y la investigación realizada sobre las variables en cuestión, se llega a las siguientes conclusiones:

Primera: El propósito general de la investigación se centró en comprender la conexión entre la CO y la SL de los usuarios internos. A partir de las evidencias encontradas, se puede inferir que la CO está estrechamente asociada a la SL. Además, el análisis indicó que el grado de relación observado fue de naturaleza moderada ( $Rho=0.517$ ).

Segunda: De acuerdo al OE 1, se centró en comprender la conexión entre la dimensión implicación y la satisfacción de los usuarios internos. A partir de las evidencias encontradas, se puede inferir que la dimensión implicación está estrechamente asociada a la SL. Además, el análisis indicó que el grado de relación observado fue de naturaleza débil ( $Rho=0.377$ ).

Tercera: De acuerdo al OE 2, se centró en comprender la conexión entre la dimensión consistencia y la satisfacción de los usuarios internos. A partir de las evidencias encontradas, se puede inferir que la dimensión consistencia está estrechamente asociada a la satisfacción. Además, el análisis indicó que el grado de relación observado fue de naturaleza moderado ( $Rho=0.411$ ).

Cuarta: De acuerdo al OE 3, se centró en comprender la conexión entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción de los usuarios internos. A partir de las evidencias encontradas, se puede inferir que la dimensión adaptabilidad está estrechamente asociada a la satisfacción. Además, el análisis indicó que el grado de relación observado fue de naturaleza moderado ( $Rho=0.477$ ).

Quinta: De acuerdo al OE 3, se centró en comprender la conexión entre la dimensión misión y la satisfacción de los usuarios internos. A partir de las evidencias encontradas, se puede inferir que la dimensión misión está estrechamente asociada a la satisfacción. Además, el análisis indicó que el grado de relación observado fue de naturaleza moderado ( $Rho=0.500$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en consideración los resultados demostrados en el estudio se proponen las siguientes recomendaciones:

- Primera: Se recomienda socializar los resultados con la administración del establecimiento de salud en cuestión y de esta manera puedan conocer la realidad de la institución, conozcan como es que el personal percibe el CO y la relación que tiene con la SL, y se propongan tomar medidas para mejorar este aspecto.
- Segunda: Se recomienda a los investigadores realizar más investigaciones donde se evalúen las mismas dimensiones y esto permita corroborar los hallazgos de esta investigación.
- Tercera: Se recomienda a la institución mejorar la consistencia organizacional, tomando en cuenta la opinión y perspectivas propias de los colaboradores, con la finalidad de que puedan cimentar las bases de una cultura organizacional que se refleje en la calidad de atención que reciben los pacientes.
- Cuarta: Se sugiere al establecimiento de salud mejorar la adaptabilidad organizacional, para que los colaboradores que pertenecen a dicha entidad tengan la seguridad de que existe una capacidad de adaptación frente a los cambios dinámicos que se enfrenta en la actualidad el sector de la salud.
- Quinta: Se recomienda al establecimiento de salud establecer de forma concreta la misión de la institución, socializarla con sus trabajadores y así puedan desarrollar sus actividades laborales de forma orientada y esto se vea reflejado en la satisfacción.

## REFERENCIAS

- Akpa, V., Asikhia, U., & Nneji, E. (2021). Organizational Culture and Organizational Performance: A Review of Literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management (IJAEM)*, 3(1), 361-372. <https://doi.org/10.35629/5252-0301361372>.
- Asadi, R., & Stefanescu, D. (2019). The Sustainable Links of Development between Leadership and Organizational Cultures. *Journal of Economic Development Environment and People*, 2(10), 45-55. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=773704>.
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, J., & Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Revista SANUS*, 7, 01-14. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>.
- Binti, F., Mohd, N., Ibrahim, F., & Norazmi, M. (2021). A Review Of The Job Satisfaction Theory For Special Education Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 5224-5228. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmac/article/view/6737/5553>.
- Bonavia, T., Gasco, V., & Barberá, T. (2009). Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey. *Psicothema*, 21(4), 633-638. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711895022.pdf>.
- Bonavia, T., Prado, V., & García, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica*, 7(1), 15-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294911>.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bravo, O., Cabanilla, M., Franco, M., & Aroca, R. (2021). Características de la cultura organizacional según el modelo de Denison: Caso Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil- Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 13(53), 1-7. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2519/2467>.

- Camarena, Y. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel - Iscozacín, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Universidad de la Peruana Los Andes <https://bit.ly/47GBw5G>
- Camones, J. (2021). *Clima y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa correos del Perú SA Lince 2017*. [Tesis, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio institucional de Universidad Peruana Los Andes <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2341>
- Cancino, V., & Mellado, C. (2019). Validación de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en centros educativos en Chile. *Revista Interciencia*, 44(4), 222-228. <https://www.redalyc.org/journal/339/33959119006/html/>.
- Chávez, M., Pantigoso, N., Varas, S., & Valverde, W. (2023). Cultura organizacional y desempeño docente. *Episteme Koinonía*, 6(12), 198-218. <https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2559>.
- Contreras, A., & Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de Investigación SIGMA*, 5(1), 59-86. <https://bit.ly/41brBTi>
- Córdoba, N., Martínez, N., & Guirado, M. (2020). *La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la Ciudad De Rosario, Argentina Año 2018*. [Tesis de Maestría, Instituto de Salud Juan Lazarte]. Repositorio Instituto de Salud Juan Lazarte <https://bit.ly/3GuM77O>
- Corimayhua, O., Urbina, M., Garro, E., & Chacón, A. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Escuela de Posgrado. *Revista Dilemas Contemporáneos, Educación, Política y Valores*, 9(2), 01-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3134>.
- Davidescu, A., Apostu, S., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees- Implications for Sustainable Human Resource Management. *Journal Sustainability*, 12(15), e6086. <https://doi.org/10.3390/su12156086>.
- De La Mata, A. (2022). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la región de sanidad policial Huánuco, 2021*. [Tesis,

- Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional Universidad de Huánuco  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3256>
- Del Angel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Revista Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283. <https://bit.ly/3uR0roi>
- Denison Consulting. (2019). *Introduction to the Denison Model*. Ann Arbor, United States. <https://bit.ly/3Gw60LM>
- Dias, C., De Paul, S., & Barbosa, L. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *Revista de Gestão*, 25(1), 84-101. <https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008>.
- Díaz, N. (2018). Actitudes hacia el cambio organizacional y satisfacción laboral en docentes de educación básica. *Revista ConCiencia*, 3(2), 01-11. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.3>.
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. Estados Unidos: Editorial Universidad Metropolitana. <https://shorturl.at/nEGM4>.
- Espinoza, J., Ortiz, R., Lizárraga, L., Vela, J., Desposorio, K., & Gutierrez, M. (2023). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del trabajador de salud a nivel mundial. *Revista Médica Basadrina*, 17(1), 6-19. <https://orcid.org/10.33326/26176068.2023.1.1673>
- Fitria, H. (2018). The Influence Of Organizational Culture And Trust Through The Teacher Performance In The Private Secondary School In Palembang. *International Journal of Scientific % Technology Research*, 7(7), 82-86. <https://bit.ly/3Qv6lyl>.
- García, O., Peley, R., Saul, P., Kethy, P., & Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista Espacios*, 41(3), 40-51. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>.
- García, V. (2017). Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional. *Revista Perspectivas*, 20(39), 75-102. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425951181004.pdf>.
- Hanz, Z., Wang, D., Jiang, C., & Zhang, Y. (2023). Enhancing Employee Job Satisfaction Responding to COVID-19: The Role of Organizational Adaptive

- Practices and Psychological Resilience. *Dovepress*, 2023(16), 4555-4567. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S432982>.
- Hendri, M. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208-1234. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0174>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. p.174. <https://bit.ly/482IMcL>
- Higinio, J. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020*. [Tesis, Universidad Continental]. Repositorio institucional Universidad Continental <https://shorturl.at/cejtl>
- Huapaya, J. (2023). *Motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del centro materno infantil "Daniel Alcides Carrión" en Villa María del Triunfo, 2018*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://shorturl.at/eFZ79>
- International Labour Organization. (2015). *The organization of working time and its effects in the health services sector: A comparative analysis of Brazil, South Africa and the Republic of Korea*. ILO Cataloguing in Publication Data. <https://shorturl.at/iklK1>
- Kabigting, J., Loures, L., & Brooks, D. (2019). *The Denison Organizational Culture Survey (DOCS): A Culture Measurement Critique*. Claremont Graduate University, United States of America. <https://bit.ly/3Sf1oke>.
- Ling, Y., & Ibrahim, Z. (2019). The Influence Of Feedback Environment Towards Job Satisfaction In Tvet Education Organization. *JPI*, 8(1), 1-9. 10.23887/jpi-undiksha.v8i1.16471.
- Liñán, J. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la comisaría central de Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32493>

- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94(11), 21-31. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>.
- Mbau, R., & Gilson, L. (2018). Influence of organisational culture on the implementation of health sector reforms in low- and middle-income countries: a qualitative interpretive review. *Glob Health Action*, 11(1). e1462579. <https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1462579>
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research*, 20(438), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>.
- Newton, C., & Knight, R. (2022). *Handbook of Research Methods for Organisational Culture*. Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar Publishing. <https://shorturl.at/myAHK>
- Nguyen, V., Siengthai, S., Swierzek, F., & Kumar, U. (2019). The effects of organizational culture and commitment on employee innovation: evidence from Vietnam's IT industry. *Journal of Asia Business Studies*, 13(4), 719-742. <https://doi.org/10.1108/JABS-09-2018-0253>.
- Orihuela, E. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19*. Centro de Salud Puente Chao, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://shorturl.at/gmuza>
- Ortega, M., Relaciones de poder y proceso de cambio. Formas de autoridad en la praxis y los imaginarios de jóvenes participantes del taller de formación política en el alto, Bolivia. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 425-450. <https://doi.org/10.14198/OBETS2017.12.2.05>
- Owino, J., & Kibera, F. (2019). Organizational Culture and Performance: Evidence From Microfinance Institutions in Kenya. *SAGE Journals*, 9(1), 01-11. <https://doi.org/10.1177/2158244019835934>.
- Ozdova, P., Dziurka, M., Pilewska-Kozak, A., & Dobrowolska, B. (2022). Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review. *Int J*



*Environ Res Public Health*, 19(8), 1-13.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph19084554>.

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. <https://t.ly/N2VJj>
- Palma, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Editorial El Cid Editor. <https://t.ly/YaltW>
- Palma, S. (2023). *Escala satisfacción laboral SL-SPC (2023)*. Lima, Perú: Ed. Palma Carrillo. ISBN 978-612-00-8629-2.
- Panduro, R. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión [https://t.ly/3yg2\\_](https://t.ly/3yg2_)
- Pulido, R., & Serrano, A. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital II Lima Norte Callao-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4594>
- Rahmat, S., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775-1786. <https://t.ly/2gmtG>
- Reif, L. (2023). Los espacios de deliberación en el personal de enfermería. Un estudio de caso en trabajadoras enfermeras de un hospital público de Lomas de Zamora, 2021. *Revista Pilquen*, 23(2), 85-107. <https://t.ly/fFYW8>
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 162-174. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14).
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik Ediciones Educativas. p.30. <https://bit.ly/40qNVrH>.

- Runtu, T., Novieastari, E., & Handayani, H. (2019). How does organizational culture influence care coordination in hospitals? A systematic review. *Enfermería Clínica, 29*(2), 785-802.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 4*(2), 1510. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176).
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters, 10*(8), 1775-1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Santana, S., & Pérez-Rico, C. (2023). Dynamics of organizational climate and job satisfaction in healthcare service practice and research: a protocol for a systematic review. *Front Psychol, 14*(1186567), 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1186567>.
- Schulze, J., & Pinkow, F. (2020). Leadership for Organisational Adaptability: How Enabling Leaders Create Adaptive Space. *Adm. Sci, 10*(3), 1-22. <https://doi.org/10.3390/admsci10030037>.
- Soria, A., Pedraza, N., & Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Univ, 29*, 1-14. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>.
- Soek, A., Haracemiv, S. (2021). Andragogia: desarrollo personal y el aprendizaje del adulto. *Revista Educ@, 44*(2), e33428. <https://doi.org/10.15448/1981-2582.2021.2.33428>
- Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2021). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Journal Educational Review, 73*(1), 71-97. <https://doi.org/10.1080/00131911.2019.1705247>.
- Torres, D., Rodríguez, M., & Gallardo, N. (2019). El valor de los Beneficios Sociales hacia la satisfacción laboral: Clínicas. *Revista Vincula Tégica, 4*(1), 1252-1266. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>.

- Tulcunaza, A., Aguilar, I., & Artieda, C. (2021). Organizational Culture and Corporate Performance in the Ecuadorian Environment. *Adm. Sci.* , 11(4), 132. <https://doi.org/10.3390/admsci11040132>.
- Urquia, L., & Villacorta, C. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70145>
- Valdiviezo, K. (2016). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma en docentes de una Universidad Privada de Piura, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://shorturl.at/bdKOY>
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investig. bibl*, 33(79), 1-28. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913> .
- Vera, J., Borbón, C., Mejía, J., & Durazo, F. (2023). Relationship and comparison between the variables of organizational climate, satisfaction and quality of life in a telephone sales company in northwestern Mexico. *Revista Scientia et Praxis*, 3(5), 83-109. <https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4>.
- Vilcamiche, L. (2018). *Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima*. [Tesis, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú <https://shorturl.at/lxJP1>
- World Health Organization . (2022). *Occupational health: health workers*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Yawman, W. (2020). Organizational Climate and job satisfaction: A literature review. *International Journal of Current Research*, 12(2), 10013-10018. <https://doi.org/10.24941/ijcr.37858.02.2020>.
- Zegarra, M. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del “Denison Organizational Culture Survey” en empresas de Lima Metropolitana*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima. <https://shorturl.at/gCJW8>, Lima, Perú.
- Zepeda, J., Delgado, Z., Karas, J., & Soto, J. (2016). Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa, México. *TEACS*, 9(19), 71-80. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1087>.

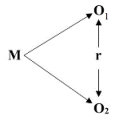
- Zheng, J., Wu, G., Xie, H., & Li, H. (2019). Leadership, organizational culture, and innovative behavior in construction projects: The perspective of behavior-value congruence. *International Journal of Managing Projects in Business*, 14(4), 888-918. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-04-2018-0068>.
- Zito, M., Emanuel, F., Molino, M., Cortese, C., Ghislieri, C., & Colombo, L. (2018). Turnover intentions in a call center: The role of emotional dissonance, job resources, and job satisfaction. *PLOS ONE*, 13(2), e0192126. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192126>.
- Zorrilla, C. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Salud de San Juan de Miraflores – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega] Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega <https://rb.gy/nvpx7z>

## ANEXOS

### Anexo A. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	Son los valores, las creencias, así como los principios esenciales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, al tiempo que son la fuente de una actividad motivada y sobretodo coordinada (Denison Consulting, 2019).	Puntaje total obtenido se la sumatoria de puntuaciones parciales en la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS).	Implicación	Empoderamiento	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Desarrollo de capacidades	
			Consistencia	Valores centrales	
				Acuerdos	
				Coordinación e integración	
			Adaptabilidad	Orientación al cambio	
				Orientación al usuario	
				Aprendizaje organizativo	
			Misión	Dirección y propósito	
				Metas y objetivos	
				Visión	
Satisfacción laboral	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia en el trabajo (Palma, 2023).	Puntaje total obtenido se la sumatoria de puntuaciones parciales se la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).	Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo	Ordinal
				Ambiente Físico	
				Distribución Física	
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración	
				Calidad de Trabajo	
				Oportunidad de Ascenso	
			Políticas Administrativas	Mal Trato	
				Horario Inadecuado	
				Falta de Reconocimiento	
			Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales	
				Apoyo moral	
				Funciones Claras	
			Desarrollo Personal	Oportunidad de Ascenso	
				Felicidad Laboral	
				Realización Personal	
			Desempeño de Tareas	Rendimiento Laboral	
				Aptitudes	
				Productividad	
Relación con la Autoridad	Comprensión				
	Relación Cordial				
	Apreciación Valorativa				

Anexo B. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/ Dimensiones	Metodología
¿Cómo está relacionada la cultura organizacional y la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023?	Verificar cómo está relacionada la cultura organizacional y la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.	La cultura organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.	<b>Variable X1:</b> Cultura organizacional Dimensiones: • Implicación • Consistencia • Adaptabilidad • Misión  <b>Variable X2:</b> Satisfacción laboral <b>Dimensiones:</b> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño de tareas • Relación con la autoridad.	<b>Tipo:</b> Básico <b>Enfoque:</b> cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético-deductivo <b>Nivel:</b> correlacional simple <b>Diseño:</b> No experimental Transversal correlacional Esquema:  <pre>                     graph TD                         M((M)) --&gt; O1((O1))                         M --&gt; O2((O2))                         O1 &lt;--&gt;  r  O2                     </pre> <b>M= muestra</b> <b>X1=</b> variable Cultura organizacional <b>X2=</b> Satisfacción laboral <b>r=</b> Relación <b>X1 vs X2</b> <b>Población:</b> 126 usuarios <b>Muestra:</b> 107 usuarios <b>Técnica:</b> encuesta <b>Instrumentos:</b> Denison Organizational Culture Survey (DOCS) Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (2023) <b>Análisis descriptivo:</b> Tablas de Frecuencia <b>Análisis Inferencial:</b> Rho de Spearman / r de Pearson
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cómo está relacionada la implicación organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023?	Establecer cómo está relacionada la implicación organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.	La implicación organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.		
¿Cómo está relacionada la consistencia organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023?	Establecer cómo está relacionada la consistencia organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.	La consistencia organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.		
¿Cómo está relacionada la adaptabilidad organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023?	Establecer cómo está relacionada la adaptabilidad organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.	La adaptabilidad organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.		
¿Cómo está relacionada la misión organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023?	Establecer cómo está relacionada la misión organizacional y la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.	La misión organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023.		

**Encuesta:**

---

**Cultura organizacional y satisfacción en un establecimiento de salud de  
Lima, 2023**

---

**Nro. de encuesta:**

**Fecha:**

**I. Datos generales**

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo:                             Masculino                             Femenino

Categoría profesional     Médico                             Enfermera

Obstetra                             Tecnólogo

Administrador                     Otros: \_\_\_\_\_

Tiempo laboral: \_\_\_\_\_

Modalidad contractual:     Nombrado

CAS

Otro

**II. Denison Organizational Culture Survey (DOCS) [Daniel Denison (1991)]**

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

- Considere:
- 1: "Muy en desacuerdo"
  - 2: "En desacuerdo"
  - 3 : "Ligeramente en desacuerdo"
  - 4 : "De acuerdo"
  - 5 : "Totalmente de acuerdo"

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1.	La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.					
2.	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3.	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
5	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
6	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
7	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
8	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.					
9	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
10	Los líderes y directores practican lo que pregonan.					
11	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
12	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
13	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
14	Este servicio tiene una cultura "fuerte".					
15	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
16	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
17	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.					
18	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.					
19	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
20	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
21	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
22	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.					
23	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.					
24	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
25	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
26	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
27	Muchas ideas "se pierden por el camino"					
28	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
29	Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.					
30	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
31	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					



32	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
33	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
34	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
35	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.					
36	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.					

### III. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC [Palma (2005)]

Estimado usuario interno con la finalidad de conocer su parecer sobre el ambiente laboral donde trabaja, se le presenta una serie de opiniones a las cuales se le agradecería responder con la mayor sinceridad posible. Para ello debe marcar con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista; asimismo, recuerde que todas sus respuestas son anónimas. Considere las siguientes opciones de respuesta:

TA: totalmente de acuerdo

A: de acuerdo

I: indiferente

D: en desacuerdo

TD: totalmente en desacuerdo

Nro.	Ítems	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					

13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi ( s ) jefe ( s )					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## Evaluación por juicio de experto 1

### Evaluación por juicio de expertos

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Juan Méndez Vergaray
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )    Social ( )    Educativa ( X )    Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje; investigación; redacción de artículos científicos.
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )      Más de 5 años ( X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Docente de análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

**Dimensiones del instrumento:** Cultura organizacional

- Cultura organizacional: Implicación

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la implicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	4	4	4	
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	4	4	4	
4. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
5. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	4	4	4	
6. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	
7. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	4	4	4	
8. Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.	4	4	4	
9. Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Consistencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. Los líderes y directores practican lo que pregonan.	4	4	4	
11. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.	4	4	4	
12. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
13. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	4	4	4	
14. Este servicio tiene una cultura "fuerte".	4	4	4	
15. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	4	4	4	
16. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	4	4	4	
17. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	4	4	4	
18. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	4	4	4	
20. Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	

21. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
22. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	4	4	4	
23. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	4	4	4	
24. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	4	4	4	
25. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	4	4	4	
26. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	4	4	4	
27. Muchas ideas "se pierden por el camino"	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Misión

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
28. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	4	4	4	
29. Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.	4	4	4	
30. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
31. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
32. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
33. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	4	4	4	
34. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	4	4	4	
35. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	4	4	4	
36. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	4	4	4	



JUAN MÉNDEZ VERGARAY

DNI:09200211

Investigador Renacy P0116546

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción laboral

- Cultura organizacional: Condiciones Físicas y/o Materiales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	
4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	
7. Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	
10. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
11. Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	4	4	4	
12. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando..	4	4	4	
13. Me disgusta mi horario.	4	4	4	
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	4	4	4	
16. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo..	4	4	4	
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	
20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desempeño de Tareas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
25. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
26. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	
28. Mi trabajo me aburre.	4	4	4	
29. Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relación con la Autoridad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
31. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	4	4	4	
32. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	
35. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s )	4	4	4	
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	



JUAN MÉNDEZ VERGARAY

DNI:09200211

Investigador Renacy P0116546

## juicio de experto 2

### Evaluación por juicio de expertos

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dra. Edith Gissela Rivera Arellano
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; especialista en Educación inclusiva; Docente de estudiantes con Habilidades diferentes; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	. Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4



**Dimensiones del instrumento:** Cultura organizacional

- Cultura organizacional: Implicación

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la implicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
4. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	4	4	4	
37. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	4	4	4	
38. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
39. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	4	4	4	
40. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	
41. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	4	4	4	
42. Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.	4	4	4	
43. Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Consistencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
44. Los líderes y directores practican lo que pregonan.	4	4	4	
45. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.	4	4	4	
46. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
47. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	4	4	4	
48. Este servicio tiene una cultura "fuerte".	4	4	4	
49. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	4	4	4	
50. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	4	4	4	
51. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	4	4	4	
52. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
53. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	4	4	4	
54. Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	

55. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
56. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	4	4	4	
57. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	4	4	4	
58. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	4	4	4	
59. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	4	4	4	
60. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	4	4	4	
61. Muchas ideas "se pierden por el camino"	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Misión

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
62. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	4	4	4	
63. Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.	4	4	4	
64. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
65. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
66. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
67. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	4	4	4	
68. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	4	4	4	
69. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	4	4	4	
70. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	4	4	4	



Dra. Edith Gissela rivera Arellano  
N° DNI: 41154085  
Investigadora Renacyt  
Código: P0074516

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción laboral

- Cultura organizacional: Condiciones Físicas y/o Materiales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
37. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	
38. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	
39. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	
40. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	
41. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
42. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	
43. Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	
44. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
45. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	
46. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
47. Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	4	4	4	
48. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4	4	4	
49. Me disgusta mi horario.	4	4	4	
50. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
51. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	4	4	4	
52. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	
53. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4	4	4	
54. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
55. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	
56. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
57. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	
58. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
59. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	
60. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desempeño de Tareas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
61. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
62. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	
63. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	
64. Mi trabajo me aburre.	4	4	4	
65. Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	
66. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relación con la Autoridad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
67. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	4	4	4	
68. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	
69. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	
70. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	
71. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s )	4	4	4	
72. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	



Dra. Edith Gissela Rivera Arellano  
 N° DNI: 41154085  
 Investigadora Renacyt  
 Código: P0074516

## juicio de experto 2

### Evaluación por juicio de expertos

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Edith Gissela Rivera Arellano
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor ( X)
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Educación; especialista en Educación inclusiva; Docente de estudiantes con Habilidades diferentes; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	. Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

**Dimensiones del instrumento:** Cultura organizacional

- Cultura organizacional: Implicación

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la implicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	4	4	4	
La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	4	4	4	
Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	4	4	4	
Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	
La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	4	4	4	
Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.	4	4	4	
Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Consistencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los líderes y directores practican lo que pregonan.	4	4	4	
Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.	4	4	4	
Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	4	4	4	
Este servicio tiene una cultura "fuerte".	4	4	4	
Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	4	4	4	
Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	4	4	4	
Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	4	4	4	
Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	4	4	4	
Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	

Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	4	4	4	
La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	4	4	4	
Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	4	4	4	
Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	4	4	4	
Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	4	4	4	
Muchas ideas "se pierden por el camino"	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Misión

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	4	4	4	
Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.	4	4	4	
Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	4	4	4	
Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	4	4	4	
Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	4	4	4	
El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	4	4	4	



Dra. Edith Gissela rivera Arellano  
N° DNI: 41154085  
Investigadora Renacyt  
Código: P0074516

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción laboral

- Cultura organizacional: Condiciones Físicas y/o Materiales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	
4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	
7. Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	
10. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
11. Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	4	4	4	
12. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando..	4	4	4	
13. Me disgusta mi horario.	4	4	4	
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	4	4	4	
16. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo..	4	4	4	
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal



Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	
20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desempeño de Tareas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
25. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
26. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	
28. Mi trabajo me aburre.	4	4	4	
29. Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relación con la Autoridad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
31. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	4	4	4	
32. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	
35. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s )	4	4	4	
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	



Dra. Edith Gissela rivera Arellano  
N° DNI: 41154085  
Investigadora Renacyt  
Código: P0074516

## juicio de experto 3

### Evaluación por juicio de expertos

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Sebastián Sánchez Díaz
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; investigación; redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )      Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Docente de Análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

**Dimensiones del instrumento:** Cultura organizacional

- Cultura organizacional: Implicación

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la implicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
6. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	4	4	4	
71. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	4	4	4	
72. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
73. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	4	4	4	
74. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	
75. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	4	4	4	
76. Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.	4	4	4	
77. Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Consistencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
78. Los líderes y directores practican lo que pregonan.	4	4	4	
79. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.	4	4	4	
80. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
81. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	4	4	4	
82. Este servicio tiene una cultura "fuerte".	4	4	4	
83. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	4	4	4	
84. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	4	4	4	
85. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	4	4	4	
86. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
87. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	4	4	4	
88. Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	

89. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
90. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	4	4	4	
91. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	4	4	4	
92. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	4	4	4	
93. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	4	4	4	
94. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	4	4	4	
95. Muchas ideas "se pierden por el camino"	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Misión

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
96. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	4	4	4	
97. Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.	4	4	4	
98. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
99. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
100. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
101. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	4	4	4	
102. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	4	4	4	
103. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	4	4	4	
104. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	4	4	4	



Dr. Sebastian Sanchez Diaz  
N° DNI: 09834807  
Investigador Renacyt  
Código: P0079394

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción laboral

- Cultura organizacional: Condiciones Físicas y/o Materiales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
73. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	
74. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	
75. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	
76. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	
77. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
78. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	
79. Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	
80. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
81. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	
82. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
83. Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	4	4	4	
84. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando..	4	4	4	
85. Me disgusta mi horario.	4	4	4	
86. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
87. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	4	4	4	
88. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	
89. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo..	4	4	4	
90. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
91. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	
92. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
93. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	
94. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
95. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	
96. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desempeño de Tareas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
97. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
98. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	
99. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	
100. Mi trabajo me aburre.	4	4	4	
101. Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	
102. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relación con la Autoridad

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
103. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	4	4	4	
104. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	
105. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	
106. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	
107. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s )	4	4	4	
108. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	



Dr. Sebastian Sanchez Diaz  
N° DNI: 09834807  
Investigador Renacyt  
Código: P0079394

## Anexo D. Confiabilidad del instrumento

### Cultura Organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.961	36

### Satisfacción

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.753	36

***Consentimiento informado para participar en una investigación***

Estimado usuario interno,

Se le invita a partir de una investigación, cuya participación suya requiere previamente se encuentre informado acerca del propósito, procedimientos, riesgos y beneficios, así como la garantía de confidencialidad. A continuación, se le brindan todas estas informaciones.

**Propósito del Estudio:** Lo estamos invitando a participar en un estudio que tiene por objetivo verificar cómo está relacionada la cultura organizacional y la satisfacción en usuarios internos en un establecimiento de salud de Lima-2023. De llegar a comprobar dicha relación que se presume, será posible recomendar la mejora de la satisfacción laboral a partir de intervenciones que aborden la cultura organizacional actualmente existente en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se le entregará un cuestionario que le tomará aproximadamente 30 minutos (aprox.) en ser llenado y será realizado en las instalaciones del establecimiento de salud.

**Riesgos y Beneficios:** No existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solamente requiere llene un cuestionario con una serie de preguntas o ítems. Asimismo, que Ud. participe no generará perjuicio alguno, así como tampoco remuneración y/o pago de ningún tipo.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de investigación. En caso este estudio fuese publicado, se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos, así como tampoco cualquier otra información de carácter personal que posibilite o revele su identidad.



Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar –si así lo desea– sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con el encargado de esta investigación, Regis Manuel Guerrero al celular 975 588 984.

Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

_____	_____
Participante	Fecha
_____	_____
Investigador	Fecha