



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal  
asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias  
Neurológicas, Lima, 2017

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR (A):**

Br. Asenciona Medarna Vivas Clemente

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osoreo Jacinto Joaquín

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**PERÚ – 2018**



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): VIVAS CLEMENTE ASENCIONA MEDARNA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE CIENCIAS NEUROLOGICAS, LIMA, 2018

Fecha: 1 de junio del 2018

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoros

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: [Signature]

VOCAL: Mg. Abner Chavez Leandro

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por Mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar estilo APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy , y por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante el periodo de estudio .

## **Agradecimiento**

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a lo que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, animo, y confianza en los momentos más difíciles de mi vida, algunos están aquí conmigo y otros en mi recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén que a darles las gracias por formar parte de mí, por todas las que han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos; muchas gracias y que Dios lo bendiga.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Asenciona Medarna Vivas Clemente, estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este; declaro que el trabajo titulado Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, presentada en 110 folios para la obtención del grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de Salud es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, noviembre del 2017

Asenciona Medarna Vivas Clemente

DNI 19891564

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017” que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos: En el Capítulo I se expone la Introducción que incluye, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, el Marco Metodológico en el cual se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, los tipos de estudio, el diseño de estudio, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas. Cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestro.

La autora

**Índice**

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación	50
1.6. Hipótesis	51
1.7. Objetivos	52
II. Método	53
2.1. Metodología	54
2.2. Operacionalización de las variables	55
2.3. Población, muestra y muestreo	57
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad	59
2.5. Método de análisis de datos	63
2.6. Aspectos éticos	63
III. Resultados	65
3.1. Descripción de resultados	66
3.2. Contrastación de hipótesis	83

IV. Discusión	89
V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	100
VII. Referencias	103
Anexos	109
Anexo 1 Matriz de consistencia	110
Anexo 2 Instrumento de recojo de información	113
Anexo 3 Base de datos de la Variable 1: Cultura organizacional	117
Anexo 4 Base de datos de la variable 02: Bienestar personal	119
Anexo 5 Matriz de validación	121
Anexo 6 Validaciones	125
Anexo 7 Artículo Científico	133

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Cultura organizacional	56
Tabla 2. Operacionalización de la Variable (2) Bienestar laboral	57
Tabla 3. Validación por juicio de experto	62
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de Cultura organizacional	62
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de bienestar laboral	63
Tabla 6. V1: Frecuencias de Cultura organizacional	66
Tabla 7. Frecuencias de cultura de Clan	67
Tabla 8. Frecuencias de Cultura adhocrática	68
Tabla 9. Frecuencias de cultura de mercado	69
Tabla 10. Frecuencias de cultura jerarquizada	70
Tabla 11. Frecuencias del Bienestar laboral	71
Tabla 12. Frecuencias de trabajo en general	72
Tabla 13. Frecuencias del Ambiente físico del trabajo	73
Tabla 14. Frecuencias de Formas en que realizas tu trabajo	74
Tabla 15. Frecuencias de Oportunidades de desarrollo	75
Tabla 16. Frecuencias de relación subordinado - supervisor	76
Tabla 17. Frecuencias de remuneración	77
Tabla 18. contingencia V1: Cultura organizacional * V2: Bienestar laboral	78
Tabla 19. Contingencia D1: Cultura de clan * V2: Bienestar laboral	79
Tabla 20. Contingencia D2: Cultura adhocrática * V2: Bienestar laboral	80
Tabla 21. Contingencia D3: Cultura de mercado * V2: Bienestar laboral	81
Tabla 22. Contingencia D4: Cultura jerarquizada * V2: Bienestar laboral	82
Tabla 23. Correlaciones entre la cultura organizacional y el bienestar laboral	83
Tabla 24. Correlaciones entre la cultura de clan y el bienestar laboral	84
Tabla 25. Correlaciones entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral	85
Tabla 26. Correlaciones entre la cultura de mercado y el bienestar laboral	86
Tabla 27. Correlaciones entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral	87

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Cultura organizacional	66
Figura 2. Cultura de Clan	67
Figura 3. Cultura adhocrática	68
Figura 4. Cultura de mercado	69
Figura 5. Cultura jerarquizada	70
Figura 6. Bienestar laboral	71
Figura 7. Trabajo en general	72
Figura 8. Ambiente físico del trabajo	73
Figura 9. Formas en que realizas tu trabajo	74
Figura 10. Oportunidades de desarrollo	75
Figura 11. Relación subordinado - supervisor	76
Figura 12. Remuneración	77
Figura 13. Contingencia V1: Cultura organizacional * V2: Bienestar laboral	78
Figura 14. Contingencia D1: Cultura de Clan * V2: Bienestar laboral	79
Figura 15. Contingencia D2: Cultura adhocrática * V2: Bienestar laboral	80
Figura 16. Contingencia D3: Cultura de mercado * V2: Bienestar laboral	81
Figura 17. Contingencia D4: Cultura jerarquizada * V2: Bienestar laboral	82

## Resumen

En varios estudios realizados por el Ministerio de Salud (MINSA), en las dos últimas décadas, se ha determinado que varias instituciones públicas de salud presentan problemas en su cultura organizacional conllevando a una cuestionada atención de salud e insatisfacción en usuarios externos. Asimismo, se entiende que la cultura organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

En cuanto a la metodología, este estudio se basó en el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo de investigación descriptiva correlacional de corte transversal; la población fue conformada por 200 trabajadores de los servicios: asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, de donde se extrajo a través del muestreo probabilístico una muestra representativa de 132 trabajadores. Para recolección de datos se utilizó la encuesta; y el instrumento utilizado fueron cuestionarios con escalamiento Likert, validados oportunamente.

Los resultados han evidenciado que la cultura organizacional es regular en 39% y alta en 61%; de la misma forma, el bienestar laboral en 30% es regular y 70% alta. Se concluye con una correlación alta y significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral del personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, siendo el Rho de 0,837\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 83.7%. Confirmándose a mayor cultura organizacional, mayor bienestar laboral.

*Palabras clave:* Cultura organizacional, bienestar laboral, cultura del trabajo, oportunidades de desarrollo, remuneración.

## Abstract

In several studies conducted by the Ministry of Health (MINSA), in the last two decades, it has been determined that several public health institutions present problems in their organizational culture leading to a questioned health care and dissatisfaction in external users. Likewise, it is understood that the organizational culture constitutes the personality of a company and influences the behavior of the worker, the organizational processes of management, change and innovation, as well as the quality of the service and the products and / or services provided. The objective of this investigation was to determine the relationship that exists between the organizational culture and the work welfare in the care and administrative personnel of the Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017.

Regarding the methodology, this study was based on the quantitative approach, deductive hypothetical method, cross-sectional descriptive correlation research type; the population was made up of 200 workers of the services: assistance and administrative of the Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017, from where a representative sample of 132 workers was extracted through probabilistic sampling. For data collection the survey was used; and the instrument used were questionnaires with Likert scaling, validated in a timely manner.

The results have shown that the organizational culture is regular in 39% and high in 61%; in the same way, the labor welfare in 30% is regular and 70% high. It concludes with a high and significant correlation between the organizational culture and the labor welfare of the care and administrative personnel of the Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017, being the Rho of 0.837 \*\*; that is, the correlation index was 83.7%. Confirming a greater organizational culture, greater work welfare.

*Keywords:* Organizational culture, work well-being, work culture, development opportunities, remuneration.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En varios estudios realizados por el Ministerio de Salud (MINSA), en las dos últimas décadas, se ha determinado que varias instituciones públicas de salud presentan problemas en su cultura organizacional conllevando a una cuestionada atención de salud e insatisfacción en usuarios externos e internos; situación que no es ajena en el Instituto de Ciencias Neurológicas de Lima, 2017. Esta problemática ha hecho que en el Plan para el estudio del clima organizacional 2008-2011: Documento Técnico aprobado mediante la RM N° 623-2008/MINSA, se visone la finalidad de ésta, siendo: Desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional. Asimismo, este Plan se engancha en el sistema conceptual del desarrollo organizacional, el cual es el proceso estratégico que busca dar legitimidad, funcionalidad y sostenibilidad a una determinada organización; dinamizando los procesos o generando nuevas prácticas, siempre contribuyendo al logro de los resultados de la institución. El desarrollo organizacional es posible cuando los trabajadores se identifican con la institución y hacen todo lo posible por cumplir su visión viviendo diariamente su misión.

La cultura organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados así como en la satisfacción laboral. Sin embargo, sus factores determinantes son difíciles de identificar porque es un constructo complejo que abarca múltiples dimensiones, tipologías y clasificaciones propuestas por diferentes autores desde el enfoque que consideran apropiado. Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos consensuados y orientados a un mismo fin.

Cabe resaltar que desde el año 2008 el Ministerio de Salud se ha preocupado por considerar a la cultura organizacional como una variable indispensable para incrementar la calidad de atención con la consiguiente mejora del porcentaje de satisfacción del usuario externo e interno.

Al respecto, el Ministerio de salud (2009) señaló: “En este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en la cultura organizacional en nuestras organizaciones de salud”. (p. 12)

## **1.2. Trabajos previos**

En el presente trabajo de investigación se presenta de manera sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: Cultura organizacional y bienestar laboral, tanto en el ámbito Internacional como Nacional.

### **Internacionales**

Madrazo (2015), realizó la investigación denominada: *La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración*; cuyo objetivo fue describir la cultura enfermera en el marco de una organización sanitaria, la Atención Primaria en Cantabria. En cuanto a la metodología, es un estudio cualitativo etnográfico, observacional, La muestra fue una selección especial de enfermeras previo guion de análisis en un total de 30. Las conclusiones son: a) Los mecanismos que influyen en la creación de una cultura organizacional identificados en las etapas que describen la evolución del ciclo vital organizativo de Atención Primaria, son similares a las de otras organizaciones no sanitarias. El factor de crecimiento y dispersión geográfica en el que se constituye cada unidad organizativa, el centro de salud, no ha sido obstáculo para la difusión del paradigma cultural común generado en el periodo inicial de construcción del modelo organizativo. b) El trabajo en equipo multidisciplinar como premisa de la estructura organizativa es un mito. Su evolución hacia los llamados miniequipos se explica en términos de eficiencia y

organizativos. En ellos, el trabajo cooperativo basado en el liderazgo profesional individual, favorece un contexto de responsabilidad equilibrado. c) El liderazgo profesional de este colectivo se ha construido sobre una relación basada en la confianza con sus pacientes, en la autonomía de sus decisiones, la accesibilidad a sus servicios, la continuidad en el tiempo de estos y su posición en el centro de salud como coordinadora de ellos, cualidades que conforman el contrato implícito que la enfermería de Atención Primaria mantiene con la sociedad

Montero (2015), realizaron un estudio denominado: *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015*; cuyo objetivo fue diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérída- Tolima, 2015. En cuanto a la metodología, se realizó un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, de corte transversal dirigido a analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI. La muestra se conformó por todo el personal de enfermería del HEGI (auxiliares y jefes de enfermería) que estuviesen vinculados por cualquier tipo de contrato en el momento de la aplicación de la encuesta en un total de 36. Las conclusiones son: a) El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know-how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las Empresas, ya que estas permiten conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno y realizar intervenciones tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, etc., intervenciones que apuntan finalmente al cumplimiento del plan estratégico de la Organización. b) La medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño, es decir que permite saber cómo esas percepciones y/o representaciones hacen que los individuos se comporten o reaccionen de una determinada manera. El contar con un clima organizacional satisfactorio es

importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento. c) Tener empleados que cumplen tareas misionales de las instituciones como lo es el personal de enfermería bajo mecanismos de contratación que no garanticen la continuidad de los mismos genera menor compromiso por parte de los trabajadores y aumenta el estrés laboral de los mismos. d) El personal de Enfermería es un personal que está sometido a una carga laboral alta y que su quehacer requiere concentración y profesionalismo que garanticen una atención cálida, humanizada y segura hacia los pacientes; teniendo en cuenta lo anterior la sobrecarga laboral representa un riesgo para la disminución del rendimiento del personal y la probabilidad de ocurrencia de eventos que lesionen la seguridad de los pacientes.

Castro (2014), realizó la investigación denominada: *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013*, el objetivo fue medir el nivel e índice de satisfacción laboral bajo el enfoque de la teoría de los dos factores de Herzberg y determinar qué elementos contribuyen a su bienestar, identificando necesidades de acuerdo a percepciones. En cuanto a la metodología esta investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal, el universo fue constituido por 130 profesionales de enfermería, de donde se obtuvo una muestra de 97 a través del muestreo probabilístico al 95%. Las conclusiones fueron: a) Al relacionar la satisfacción con las características sociodemográficas y laborales de las enfermeras(os), se evidenció que independientemente de su categoría laboral, no existieron diferencias significativas. Los resultados más destacados fueron: La Satisfacción Laboral, entre hombres (56%) y mujeres (50%), fue 6% más en enfermeros que enfermeras, entre contrato por nombramiento definitivo (51%), y ocasional o eventual (49%) la diferencia fue de 2%, el grupo de Casados (52%) fueron más satisfecho, seguido de los solteros y de Unión Libre que con un (49%) de

satisfacción para ambos grupos, y por último los divorciados con (41%). En función del cargo los más satisfechos estuvieron los líderes de servicio 64%, las/los enfermeros mayores de 55 años de edad 69%, y los que tenían una antigüedad en el cargo más de 20 años 59%, una larga trayectoria y experiencia que fortalece su trabajo.. b) En general fueron: el 54% sintieron Satisfacción, 25% Insatisfacción y 21% indiferente. Se destacó una importante satisfacción en las/los enfermeros del HPAS, con respecto a los factores del trabajo en sí (90%), la responsabilidad (83%) y los logros (62%), que se convierten en elementos claves para asegurar una vida laboral gratificante que según la teoría de Herzberg permite mayor compromiso con la institución y una vinculación más duradera de satisfacción, al mismo tiempo los resultados no favorecen a los incentivos, capacitación, y promoción que mostraron una considerable insatisfacción (48%) de las/los enfermeros, coincidiendo con varios estudios donde no existe políticas con respecto a éstos factores que motiven al empleado.

Salazar (2013), realizó la investigación denominada: *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*, el objetivo fue Establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de la Ciudad de Guatemala. En cuanto a la metodología esta investigación fue de enfoque cuantitativo, estudio descriptivo de corte transversal y correlacional, la población total la conformaron 77 personas, para fines de este estudio la muestra estuvo constituida por un grupo de cuarenta y seis (46) personas que desempeñan funciones administrativas en el Hospital Roosevelt. Tienen un rango de edad entre 20 y 50 años de edad con un tiempo laboral de menos de un año a 20 años. El tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia. Las conclusiones fueron: a 1. Se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. 2. Con respecto a la cultura organizacional se encontró que el tipo de cultura clan es el que domina el primer lugar y este está relacionado

con la relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. Esto contribuye a que la institución alcance sus objetivos con el recurso humano, recursos físicos y materiales con los que cuenta.

3. Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. Estos aspectos coinciden con los datos demográficos obtenidos donde se encontró que la mayoría del personal es joven con poco tiempo de trabajo y escolaridad media.

4. En relación a los tipos de cultura adhocracia y mercado que ocuparon el tercer y cuarto lugar están las personas en las cuales predomina la innovación, creatividad, toma de riesgos, búsqueda agresiva de oportunidades, autonomía e iniciativa individual aspectos que son importantes en cualquier institución, sin embargo en este estudio son los aspectos que obtuvieron menor puntaje, y que podría ser también consecuencia de la edad, tiempo de trabajo y escolaridad de los sujetos de estudio.

5. Con relación a las subdimensiones de la cultura organizacional se encontró que la de mayor dominancia fue el criterio de éxito y la de menos dominancia fue de liderazgo organizacional. Aspectos que influyen en el éxito de la institución.

6. Con relación a la satisfacción en general se encontró que en su mayoría están satisfechos con una minoría del 6.52% que su nivel de satisfacción es bajo, lo cual podría incidir en alcanzar los objetivos de la institución.

Contreras (2013), realizó la investigación denominada: *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*, el objetivo fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. En cuanto a la metodología esta investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal, la muestra considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Las conclusiones fueron: a) Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de

satisfacción laboral De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. b) Existen valores de correlación entre cada uno de los factores y la satisfacción laboral, pero también existen correlaciones entre los factores, la revisión de la literatura reporta ampliamente que la correlación entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

### **Nacionales**

Huamán & Ramos (2015), realizaron la investigación denominada: *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica - 2015*. El objetivo fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica, 2015. En cuanto a la metodología, este estudio está dentro de un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva correlacional de corte transversal, hipotético-deductivo. La población fue conformada por 63 trabajadores del Centro de Salud de Ascensión. La muestra fue el 100% de la población. Las conclusiones fueron: a) Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica "El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica 2015. b) En el Centro de Salud de Ascensión de 63 trabajadores, 34 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción alta en relación a sus superiores. 20 trabajadores presentaron clima organizacional regular y satisfacción laboral baja. Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,345 y un P valor que fue 0,006 y siendo este valor  $< 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis de investigación. c) En el Centro de Salud de Ascensión de 63 trabajadores, 46 trabajadores indicaron tener

clima organizacional regular y alta satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo. 17 precisaron clima organizacional y satisfacción laboral regular. Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,269 y un P valor que fue 0,028 y siendo este valor  $< 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis de investigación.

Calcina (2015), realizó la investigación denominada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. En cuanto a la metodología, este estudio está dentro de un enfoque cuantitativo, tipo Aplicada Descriptiva correlacional de corte transversal. La muestra fue conformada por 35 profesionales de enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo, que cumplen rol asistencial en los servicios de UCI y UCIM. Las conclusiones fueron: a) El Clima Organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular y percibe que no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; y un menor porcentaje de enfermeros manifiestan que es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y trámites, haciendo que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgo. b) Acerca de la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM, la mayoría refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, tienen la sensación de explotación en el trabajo, el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, perciben que las tareas que realizan son como algo sin importancia, ... sienten que el sueldo no es tan bajo en relación a la labor que realiza, el horario de trabajo es adecuado, un mínimo porcentaje de enfermeros expresan que la satisfacción es baja ya que el ambiente de trabajo no le ofrece la comodidad que esperaban, no le permite cubrir sus expectativas económicas, sienten que dan más de lo que recibe, el ambiente creado por sus compañeros no siempre es el ideal para desempeñar sus funciones, su trabajo no siempre lo hace

sentir realizado profesionalmente y la relación con sus superiores no siempre es cordial.

Chávez y Ríos (2015), realizaron la investigación denominada: *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray– Trujillo, 2015*. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray–Trujillo, 2015. La investigación se basó en el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra se conformó por 27 enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo. Las conclusiones son: a) El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto. b) En la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, se encontró; el nivel alto obtiene un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% en el nivel bajo. c) Existe una relación altamente significativa con  $P=0.76$  entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray.

Chumpitaz (2014), realizó la investigación denominada: *Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y determinar la cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” Policía Nacional del Perú*. En cuanto a la metodología, este estudio está dentro de enfoque cuantitativo, tipo Aplicada Descriptiva de corte transversal. La población estuvo constituida por 296 enfermeras. La muestra estuvo constituida por 167 enfermeras asistenciales, determinada por muestreo probabilístico estratificado. Las conclusiones fueron: a) La cultura predominante está orientada al poder, porque existe una jerarquía definida, donde la toma de decisiones son asumidas por las enfermeras con mayor poder y un control estrecho al personal a su cargo de acuerdo a la estructura organizativa de enfermería, lo cual limita el desarrollo, autonomía del personal. En segundo lugar se ubica la tipología cultural orientada al rol, en la que

se señala que lo prioritario para la enfermera(o) es cumplir con sus deberes y responsabilidades observando las normas, y procedimientos en su desempeño. b) La tipología cultural orientada a la tarea, en la que se acepta los valores de la calidad, excelencia en la realización de sus tareas, bajo la perspectiva de ser tratados como un colaborador que comparte sus conocimientos, habilidades y competencias en un ambiente positivo, para alcanzar los objetivos de la organización. Seguida de la cultura organizacional orientada a la persona, con un líder de enfermería que proporcione a su personal oportunidades de desarrollo profesional y personal y que proporcione cuidado humanizado en enfermería. c) Al comparar la cultura organizacional actual y deseada existe una diferencia significativa, en la actualidad tiene preeminencia la cultura orientada al poder y las(os) enfermeras(os) desean la cultura orientada a la tarea lo que se deduce una insatisfacción por los comportamientos culturales actuales y el deseo que exista un fortalecimiento hacia la cultura de la tarea y a la persona

Ancana & Quispe (2013), realizaron la investigación denominada: *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012*. El objetivo de la investigación fue determinar si el plan de cultura organizacional generará efectos positivos para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. - V.E.S. 2012. En cuanto a la metodología, este estudio está dentro de enfoque cuantitativo, tipo Descriptiva Explicativo, diseño experimental. La población estuvo conformada por el de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C., es decir por los 83 empleados. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores por muestreo no probabilístico. Las conclusiones fueron: a) Se comprobó los efectos positivos que genera la aplicación de un plan de cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados. b) Se determinó la existencia de una relación directa entre nuestras variables dependiente e independiente; es decir la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de los empleados. c) Se logró identificar los diversos efectos generados mediante la aplicación de una cultura organizacional, entre los cuales están: identificación con la empresa, compromiso con el trabajo, crecimiento del empleado, cambio en el estado de ánimo, etc.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### **Cultura organizacional**

Según el Ministerio de Salud (2009) la cultura organizacional es “El conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común”. (p. 19)

Asimismo, la cultura organizacional “Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras”. (MINSa, p. 19)

La conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. Igualmente se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional. (MINSa, p. 19)

La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. (MINSa, p. 19)

Finalmente considera que una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las

normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. (Ministerio de Salud, 2009, p.18)

Para Camarena & Rodríguez (2010) La concepción de una nueva cultura organizacional es:

La nueva comprensión de la cultura organizacional se orienta a fines políticos, hacia la transmisión de sentimientos de identidad a los miembros de la organización, al compromiso colectivo por encima del individual, a la estabilidad del sistema social, a los flujos de información rápida, al sistema de códigos verbales y de distintos órdenes compartidos por los miembros, y a la motivación de los integrantes de la organización que permitirá cumplir con los objetivos establecidos. Se trata también de las formas de adecuación de las condiciones organizativas que permiten englobar objetivos generales dentro de los actores que participan en un grupo determinado. Asimismo, la cultura organizacional está referida al análisis de los cambios ocurridos en las organizaciones, con la finalidad de adecuar éstos a políticas organizativas identitarias y colectivas de la organización. (p. 11)

La cultura es un componente del sistema social que se manifiesta en el comportamiento, en las maneras de vivir y en los productos derivados de dicho sistema. Asimismo, concebimos que la cultura se construye con concepciones del mundo y con productos simbólicos, por lo tanto, llega a ser un contexto dinámico cargado de símbolos y de un conjunto de cogniciones funcionales que se estructuran mental, profunda y subconscientemente, de tal forma

que la única manera viable de cambiar a las organizaciones es cambiando su cultura. (Camarena & Rodríguez, 2010, p. 12)

#### Diferencia entre clima y cultura organizacional

<b>Cultura organizacional</b>	<b>Clima organizacional</b>
Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común.	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.
Se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica).	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (Instantánea no histórica).
Es duradera	Tiene carácter temporal.
Precede y fundamenta el clima.	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa / observación de campo.	Medición cuantitativa / encuesta.
Disciplina: Sociología/ Antropología.	Disciplina: Psicología

Fuente: Ministerio de Salud (2009, p.20)

Por su parte, Rodríguez (2009) ha definido la cultura organizacional como: “En la actualidad se percibe a las organizaciones como “pequeñas sociedades” con características culturales y con capacidad para crear valores y significados. Desde esta perspectiva, el pensamiento descansa en la idea de que las organizaciones tienen una cultura”. (p. 68)

“La cultura organizacional ha pasado a ser la base del funcionamiento organizacional y una fuente invisible de energía”. (Rodríguez, 2009, p. 69)

#### **Características de una cultura organizacional**

Al respecto Rodríguez (2009, p. 69) tomando en cuenta varios estudios como antecedentes precisó las siguientes características:

Sistema complejo que ejerce fuerte influencia sobre los comportamientos del grupo social.

Construcción social -no legal- formada por las interconexiones y conexiones entre los miembros.

Intangible, pero con propiedades comunicativas y formativas.

Visible a través de las producciones culturales y conductas observables.

Su percepción es subjetiva y depende de las conjeturas del observador.

No es fácilmente medible.

No siempre las creencias y valores son compartidos y aceptados por todos los miembros del grupo social.

Establecer y cambiar un sistema cultural no es sencillo.

### **Importancia de la cultura organizacional**

La importancia de la cultura organizacional radica en la combinación de aspectos racionales y lógicos con creativos y emocionales; enfoques descriptivos objetivos con interpretaciones valorativas subjetivas. Esta potencial confusión se manifiesta en las múltiples definiciones existentes de la cultura organizacional y las distintas perspectivas de los distintos estudiosos en el abordaje del complejo sistema cultural. (Rodríguez, 2009, p. 79)

### **Funcionalidad de la cultura organizacional**

Schein (1988, p. 64) considera funcional una cultura organizacional que contribuya a la “integración interna” mediante la cohesión de sus miembros o a la “adaptación externa” a los cambios contextuales. Su acercamiento funcionalista permite comprender lo que la cultura hace para “resolver los problemas básicos de un grupo social”. (Citado por Rodríguez, 2009, p. 75)

La cultura organizacional busca “La construcción de relaciones externas para la supervivencia y adaptación en el medio que lo rodea. La integración de sus procesos internos para afianzar su capacidad de supervivencia y adaptación”. (Rodríguez, 2009, p. 75)

En la cultura organizacional la clave es convertir las intenciones individuales de los fundadores, líderes o inspiradores de un nuevo grupo o

empresa, su visión de situación, presunciones y valores en un conjunto de creencias compartidas y legitimadas por todos los integrantes. (Ibíd.)

Según Rodríguez (2009) La cultura organizacional es entonces funcional cuando está alineada con la estrategia y conjuntamente crean una identidad organizacional. Los valores que la sostienen aumentan la cohesión de los integrantes con la identificación y el compromiso. También crean una fuerte imagen positiva hacia afuera y se aumenta la posibilidad de instalación de estos valores nuevos en la sociedad.

En apretada síntesis una cultura funcional logra:

Otorgar a sus integrantes un claro sentido de identidad

Especificar qué es importante y cómo hacer las cosas, reduciendo la ambigüedad, la inseguridad y la ansiedad de los integrantes

Actuar como mecanismo de control subconsciente.

Sustituir normas y reglamentos escritos

Reforzar el compromiso y la identificación

Crear una imagen institucional distintiva

Instalar supuestos, creencias y valores.

Una cultura funcional, además de proporcionar una fuerte cohesión entre sus miembros, debe ser flexible y estimular la motivación, el compromiso y la creatividad hacia los cambios necesarios para la adaptación de la organización a nuevas condiciones y desafíos del entorno.

“Una característica fundamental deseable de una cultura organizacional es entonces su capacidad de autocrítica y autoevaluación de la funcionalidad, para no transformarse en un freno de las propuestas de mejoras o transformaciones”. (Rodríguez,2009, p.76)

### **Fortaleza de la cultura organizacional**

Según Rodríguez (2009) la fortaleza de una cultura organizacional se basa en:

La fuerza de una cultura organizacional se manifiesta en el “grado de presión” que ejerce sobre los integrantes de la organización y la influencia sobre sus comportamientos. La amplitud de la cultura es una medida de su fortaleza. Será mayor si la extensión y aceptación abarca a toda la empresa y comprende creencias y valores en muchos aspectos de las relaciones humanas, además de las interacciones específicas laborales dentro de la organización. La fortaleza y la amplitud son menores si la cultura comprende sólo ciertos aspectos de las relaciones laborales y existen otras creencias y valores que se comparten en distintas subculturas que coexisten en la misma organización. (p. 76)

### **Los beneficios de una cultura organizacional**

Los beneficios de una cultura organizacional fuerte según Rodríguez (2009) son:

Valores centrales que se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente.

Un fuerte vínculo de cohesión que sirve de guía para los comportamientos y el desempeño de las funciones.

Mayor consistencia de las decisiones por la fuerte orientación de los valores compartidos.

Menor necesidad de sistemas formales y controles por el alto compromiso e identificación.

Mayor identidad cultural y mejor implementación de la estrategia.

(p. 76)

### **Los riesgos de una cultura organizacional**

Los riesgos de una cultura organizacional según Rodríguez (2009, p. 76) también deben ser considerados:

La fortaleza convierte a la cultura en una fuerza conservadora resistente al cambio, lo que dificulta la adaptación a nuevas condiciones contextuales.

La cultura se vuelve poco permeable y no percibe los cambios y los problemas que puedan derivar de la falta de adaptación.

Una cultura fuerte pero disfuncional, está sustentada por creencias y valores no alineados con la estrategia y puede llevar al fracaso.

La fortaleza puede derivar en un “fundamentalismo ideológico” que potencie los conflictos con otras culturas.

Las respuestas de los miembros están orientadas al pasado y a las tradiciones e ignoran nuevas realidades (p. 76)

### **Intervención en una cultura organizacional**

Según Rodríguez (2009, p. 76) se debe intervenir en la cultura organizacional cuando:

Una cultura organizacional originariamente funcional puede convertirse en disfuncional para la estrategia competitiva. Una buena estrategia y una cultura funcional están expuestas al envejecimiento y a la pérdida de alineamiento cuando conservan formas de pensar y actuar que fueron positivas en el pasado, pero que podrían haber perdido su eficacia en el presente y en el futuro predecible.

En apretada síntesis, la dirección estratégica de las organizaciones debería pensar en intervenir en el sistema cultural cuando:

Existe un bajo alineamiento o disfuncionalidades entre la cultura actual y la estrategia competitiva.

Se hayan producido cambios significativos en los marcos de referencia culturales (político, legal, económico, tecnológico o social)

Se haya ingresado en nuevos negocios con nuevos valores laborales.

Existan conflictos significativos y baja armonía entre las subculturas internas.

Se hayan formalizado alianzas estratégicas con otras organizaciones que tengan cultura diferente.

Se deba enfrentar crisis que amenazan la supervivencia y que requieren transformaciones importantes en estructuras y procesos. (p. 76)

Según García y Dolan (1997) Las razones para cambiar una cultura organizacional pueden ser diversas, por ejemplo:

Razones estratégicas que piensan en el cambio cultural como una circunstancia para aprovechar oportunidades de penetración en los mercados, desarrollo, diversificación o tan sólo adaptar la cultura para poder sobrevivir en un contexto cambiante. El propósito es cerrar la brecha existente entre la cultura actual y la requerida por la visión de negocios, y lograr un modelo mental colectivo de creencias y valores centrados en las ventajas competitivas buscadas. Esta visión colectiva debe lograr la adhesión y el compromiso de los integrantes y la aceptación de los grupos interesados.

Razones optimizadoras de los sistemas organizativos, para lograr una mejor adaptación a nuevas tecnologías, disminuir costos o implementar procesos de mejora como por ejemplo, el de calidad total. Las creencias y valores a instalar son de carácter más operacional o instrumental y pueden estar relacionados, por ejemplo, con los intereses de clientes, proveedores y trabajadores internos.

Razones normativo-legales que requieren la adaptación de los valores internos a cambios en las normas reguladores de las

actividades del sector (por ejemplo normas de calidad de carácter internacional).

Razones ético-sociales basadas en creencias y valores de carácter más humanista que de racionalidad técnica o económica, requeridas para sustentar cambios en procesos, como por ejemplo los orientados a la protección del medio ambiente, el mejoramiento de la calidad en el trabajo o un mayor respeto a los derechos de los clientes y de la comunidad en general. Esta cultura sustenta las actividades socialmente responsable. (Citado por Rodríguez, 2009, p. 77)

Finalmente, Rodríguez ( 2009) señaló:

La cultura organizacional es un subsistema complejo que opera en otro sistema complejo que es la organización. Esta, a su vez, está inserta en un sistema mayor e igualmente complejo que es el contexto. Admite diversas formas de pensar en su renovación, adaptación y mejora constante. Para el pensamiento positivista, crear y modificar la cultura organizacional es visto como una cuestión instrumental que puede ser reducida a seleccionar los medios más adecuados para instalar un sistema cultural funcional con la estrategia. Esta racionalidad esencialmente técnica está fundamentada en ciencias básicas y disciplinas subyacentes, para su aplicación con procedimientos de diagnóstico y con prácticas que suponen habilidades y actitudes en la ejecución. La “reflexión desde la acción” es una de las formas de pensar en el cambio cultural como un proceso de resolución de problemas. Esta visión parece ignorar la complejidad de los sistemas culturales y las diversas situaciones conflictivas originadas en diferencias de percepción, opiniones y pensamientos. (p. 90)

### **Dimensiones de cultura organizacional**

Según el Ministerio de Salud (2009, p. 19) las dimensiones son Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación.

Para Schein (1992) la cultura organizacional está compuesta por una serie de categorías de tipo disciplinario, en donde las personas al interior de un grupo social se someten, a las siguientes: i) los comportamientos regulares en el momento de la interacción; ii) las normas implícitas de un grupo; iii) los valores y principios que se busca obtener; iv) la filosofía e ideología que motiva a los miembros de una organización; v) la sensación que es comunicada por la forma de comportamiento que presentan los integrantes para consigo y con los extraños; vi) las habilidades con que cuenta los miembros de una determinada organización; vii) las formas instituidas del lenguaje que se comparten en un círculo constituido; viii) las creencias que son compartidas, y ix) las metáforas y simbolismos que desarrollan los miembros de una organización. (Citado por Camarena & Rodríguez, 2010, p. 8)

Por su parte, Camarena & Rodríguez (2010) como resultado de varios aportes teóricos plantean las siguientes dimensiones:

**La Historia:** La historia se refiere al desarrollo en el transcurrir de la vida en común de las personas. Permite comprender la evolución del contexto social en el que se efectúa el desarrollo de la cultura organizacional. Trátase de una persona, un grupo, una organización o una sociedad, interesa estudiar los aspectos relacionados con su historia y su evolución para detallar cómo se ha dejado huella en el tiempo y en el espacio.

**La Sociedad:** Es lo que se denomina la cultura externa, el entorno cultural, el contexto o medio del individuo y la organización. La cultura de la sociedad tiene su influencia por dos vías, la primera, las restricciones que impone a la acción organizacional, y la segunda, por vía de los miembros de la organización, que llegan a

ella con una carga cultural que va a incidir en lo que resulta siendo la realidad social de la organización.

**El Habla, Lengua y Lenguaje:** Se refiere a los fenómenos bio-psico-sociales de lengua, habla, palabras, comunicación, signos, símbolos, jergas, dichos, apodos; lenguaje directo, lenguaje indirecto, lenguaje de los directivos y lenguaje de los obreros; fenómenos propios de la naturaleza humana que conforman el lenguaje y por consiguiente la comunicación de los directivos y lenguaje de los obreros.

**El Proyecto Formal de Empresa:** Involucra los elementos que conforman el direccionamiento estratégico, como son Misión, visión, credo organizacional, principios y valores, mediante los cuales la empresa define sus objetivos, planes, programas, presupuestos, procesos y actividades.

**El Sistema de Producción de Bienes Materiales:** Hace referencia a la economía, a la producción, creación y el intercambio de bienes y mercancías, técnicas y métodos de trabajo, etc. Permite comprender las condiciones materiales de vida de las personas en la sociedad en general y en la organización en particular. Incluye la descripción de la actividad de la empresa, su función técnica, sus productos y subproductos. Los bienes materiales son el producto de actividades materiales que el hombre produce gracias a su relación con el medio ambiente, con la naturaleza, de la cual está en permanente contacto. Esta relación con el medio ambiente es dinámica y no estática, en realidad es dialéctica.

**El Sistema de Producción de Bienes Inmateriales:** Involucra aspectos como los símbolos, las representaciones mentales, lo imaginario, la magia, las religiones, las creencias, la brujería, las relaciones político-ideológicas, los mitos, entre otros aspectos. El

Sistema de Producción de Bienes Inmateriales está relacionado con la interpretación de los símbolos y del imaginario, originado de la relación del hombre con su medio ambiente.

El Sistema de Producción de Bienes Sociales: Comprende las reglas, las leyes, las costumbres, las ceremonias, las normas, los valores y en general todos los aspectos relacionados con la seguridad y la protección. Incluye, por lo tanto, ritos, hechos sociales, eventos, celebraciones, reglas, formas de control social, comportamientos y conductas sociales, valores y principios comunes a las personas (diferentes a los corporativos), grupos de referencia, grupos informales, uso del tiempo libre, hábitos y grupos deportivos y musicales

Las Relaciones Interpersonales: Identifica los lazos sutiles que permiten moldear los individuos a la imagen considerada más conveniente para la organización. Comprende dimensiones que definen valores, tales como la distancia jerárquica, el clima organizacional, las dualidades individual/ colectivo, universal/particular, masculino/femenino, relaciones neutrales contra afectivas, lo específico contra lo difuso, el logro contra el atributo y el control de la incertidumbre. Las relaciones interpersonales se constituyen en el punto de partida para el análisis concreto de los grupos primarios en la organización, debido a que son agrupaciones que buscan un objetivo común que se logra mediante las interacciones personales y por ende de la cultura organizacional para alcanzar la identidad en la organización.

Relaciones de Parentesco: Se trata de identificar los intereses grupales originados en los vínculos de consanguinidad o afinidad, por las cuales se establecen y manifiestan relaciones interpersonales y/o sociales que van a perdurar en el tiempo y en

el espacio, diferenciándose en la sociedad mediante la unión de familias o clanes que van a liderar procesos sociales. De esta manera se busca estudiar tendencias sociales que configuran las características de parentesco, relacionadas con la endogamia y la exogamia, la descendencia o la filiación, el incesto, linaje, clan, línea, residencia y familia, conformando aspectos dominantes en la sociedad como sociales, políticos y económicos, que influyen en la cultura de una determinada colectividad organizacional.

**Relaciones de Poder:** Identifica los intereses individuales, interpersonales y de grupos que generan conflictos de intereses. Comprende los mecanismos sutiles de solución de los mismos mediante el ejercicio del poder y el manejo de las relaciones de subordinación. ¿Cuáles son las fuentes de poder en la organización? El contexto del poder en las organizaciones se ha convertido en un dominio importante en el análisis de las mismas.

**Liderazgo y Estilos de Dirección:** Se refiere al rol y función de los dirigentes en relación con la cultura organizacional. Implica conocer los Modos de Ser de las personas en cargos de dirección. Sus estilos de dirección y liderazgos míticos, sistemáticos, pragmáticos, relacionales. Sus tipos de dominación: carismáticos, tradicionales, legales. Su manera de gobernar a las personas: democráticos, tecnocráticos, autocráticos, burocráticos. El liderazgo se ha convertido en un aspecto fundamental para el desarrollo de la eficacia organizacional, más cuando lo relacionamos con la cultura organizacional donde se requiere una coherencia o equilibrio en la aplicación de estos fenómenos empresariales. Esta eficacia está directamente relacionada por la influencia de la orientación al mercado, situación que exige un análisis detallado del liderazgo en las organizaciones.

Las Subculturas: Comprende la identificación de variables comunes y homogéneas a los grupos que conforman la organización. ¿Es la cultura de la organización homogénea o por el contrario existen subculturas que pertenezcan a grupos profesionales, áreas de gestión, estatus social, ideologías políticas o creencias religiosas? Identificada la organización como sistema cultural, se aborda el contexto de la cultura organizacional.

La Identidad: Constituye el aspecto central de la cultura. Toda cultura en si es un proceso cultural, porque es una comunidad quien la da y otra quien la define. En este sentido, la identidad colectiva es el fruto de los aportes individuales y las relaciones con los otros grupos de estrategia de identidad colectiva e individual, es parte de las políticas de la empresa, está en permanente construcción, y la socialización y la memoria son muy importantes. La identidad ha sido tomada en cuenta a partir de la cultura de las organizaciones, ya que no ha sido estudiada en las organizaciones en América Latina. (p. 13)

Cameron y Quinn (1999), citado por Salazar (2013):

Clan: Relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, auto dirección, ayuda mutua, cooperación.

La organización es como una gran familia. La gente comparte mucho con los demás. La dirección o gerencia se puede considerar como ejemplo de buen tutor, consejero y padre de todos los que están dentro de la gran familia que es la organización. El estilo de dirección se caracteriza por promover el trabajo en equipo, el consenso y la participación. Los valores compartidos por el personal son la lealtad, el compromiso con la empresa y la confianza mutua. El trabajo en equipo es muy importante. Estratégicamente es importante el desarrollo humano

de sus miembros. Que exista una gran confianza y una mentalidad abierta y participativa. El éxito se basa en el desarrollo humano, el trabajo en equipo, el compromiso e interés por los trabajadores.

Adhocracia: Innovación, creatividad, toma de riesgos, búsqueda agresiva de oportunidades, autonomía, iniciativas individuales.

La empresa u organización es una entidad muy dinámica y emprendedora. La gente está dispuesta a apostar por sus ideas y asumir riesgos. La dirección o gerencia se puede considerar como ejemplo de emprendedor nato, innovador y tomador de riesgos. El estilo de dirección se caracteriza por promover la iniciativa del individuo, la asunción de riesgos, la innovación, la libertad y la singularidad. Los valores compartidos por el personal son el compromiso con la innovación y el cambio continuo. Hay que estar siempre a la última en todo. Estratégicamente es importante el dinamismo y la predisposición a aceptar nuevos retos. Experimentar o probar nuevas cosas y aprender de los errores son aspectos críticos. El éxito se basa en el desarrollo de productos únicos y novedosos. Ser líder en productos e innovación.

Mercado: Participación en el mercado, estabilidad financiera, rentabilidad, poco sentimiento de trabajo en equipo, poca cohesión.

La empresa u organización es una entidad orientada a resultados. La gente es muy competitiva y enfocada fundamentalmente a conseguir los objetivos. La dirección o gerencia se puede considerar como ejemplo de ejecutivo agresivo, competitivo y con orientación clara a resultados. El estilo de dirección se caracteriza por promover la competitividad agresiva y la consecución de objetivos ambiciosos. Los valores compartidos por el personal son la agresividad, el espíritu ganador y la consecución de los

objetivos previstos. Todos saben que el mercado es muy agresivo. Estratégicamente es importante las acciones competitivas y el logro de objetivos agresivos. Se hace énfasis en la idea de vencer a la competencia. El éxito se basa en la penetración en el mercado y la cuota de mercado. Ser el número uno respecto a los competidores.

Jerarquizada: Énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizada, certidumbre, jerarquías.

La empresa u organización es una entidad muy jerarquizada, formalizada y estructurada. Para cualquier actividad existen procedimientos y normas previamente definidos. La gerencia se puede considerar como ejemplo de coordinador, organizador y defensor de la eficiencia. El estilo de dirección se caracteriza por promover la seguridad en el empleo, la permanencia en el puesto y la existencia de poca incertidumbre. Los valores compartidos por el personal son el respeto por las normas y políticas formales y el cumplimiento con la jerarquía. Es muy importante que todo esté coordinado. Estratégicamente es importante la permanencia y la estabilidad de sus miembros. Eficiencia, control y funcionamiento fluido son aspectos clave. El éxito se basa en la eficiencia. El cumplimiento en el servicio, la adecuada programación de la producción y los bajos costes son aspectos críticos. (p. 36)

### **Teoría de Bienestar laboral**

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (s/f) conceptualizó al bienestar laboral como:

Un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor Docente y Directivo Docente, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción,

eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad. (p. 1)

### **Razones para desarrollar un Programa de bienestar laboral**

Al respecto el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (s/f) estipula las razones para desarrollar un programa de bienestar laboral:

Dignificar y profesionalizar al personal al servicio de la educación.  
Fortalecer la identidad profesional de los maestros y los directivos docentes

Generan en los servidores docentes y directivos docentes, un sentido de pertenencia y cultura del servicio, mediante el reconocimiento de sus logros como aporte a la institucionalidad y a la sociedad.

Generan actitudes a partir de las cuales los servidores se sientan comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos del sistema educativo nacional.

Fortalecen la integración del servidor público y su familia a la cultura organizacional de las entidades y del sector.

Restituyen al servidor público su capacidad de servir tanto al gobierno y la administración como a la comunidad, para afirmar su convicción y certeza en la continuidad y pertinencia de su gestión.

Convalidan la certeza de que toda inversión pública en el bienestar de los servidores, redundará siempre en beneficios y bienestar público para todos.

Atienden la necesidad de trabajar en las capacidades intelectuales de los docentes.

Permiten una mayor estabilidad laboral, al generar mejores condiciones de trabajo.

Un aspecto motivo de interés tanto de académicos como de expertos es el bienestar laboral, por cuanto se ha establecido una relación directa entre la satisfacción de la gente con su trabajo, los resultados económicos de la empresa,

la satisfacción de los clientes y las condiciones internas para la dirección empresarial. Las prácticas alrededor del bienestar laboral, inicialmente, se centraron en programas sociales tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador; posteriormente, en proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo o a ofrecimientos de prestaciones especiales que complementarían los ingresos y condiciones sociales del trabajador; después, al logro de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación, y, por último, a la búsqueda de condiciones que mejoraran de manejar integral la calidad de vida laboral (Barley y Kunda, 1992, citado por Calderón, Murillo, & Torres, 2003, p. 111)

En los años setenta, el concepto de bienestar empieza a ligarse más con el de calidad de vida laboral, “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Kast y Rosenzweig, 1987, p. 691). Es decir, trascender un enfoque asistencialista de ‘dar cosas’ y propender por una propuesta que apunte hacia el desarrollo humano integral en la organización. (Citado por Calderón, Murillo, & Torres, 2003, p. 117)

En el Perú el Ministerio de Salud desde la última década del siglo XX viene implementando políticas para mejorar la satisfacción laboral, al respecto Simmons & Simmons (1992) señaló:

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse "clientes internos" porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo". Los gerentes deben escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los clientes externos. (Citados por el Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

Asimismo, Abdel-Tawad (1995) sostuvo:

La satisfacción o bienestar de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. (Citado por el Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (1998) señaló: “El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa”. (Citado por el Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Locke (1976) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”. (Citado por Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Para Boada y Tous (1993) “La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización”. (Citado por Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. (Citado por Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Bravo et al. (1996) definen la satisfacción como:

Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. (Citado por Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Atalaya (1999) conceptualiza de la siguiente manera:

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. La satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la

motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador con el trabajo, etc. (Citado por Bobbio & Ramos, 2010, p. 133)

Bonadeo, y otros (2005) señalaron:

La satisfacción laboral en el personal médico ha sido vinculada sólo a dos factores que son la higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio lo que se espera influya en la calidad de su atención, en la relación con sus pacientes, en sus patrones de prescripción, etc. como descrito en otros estudios. (Citado por Bobbio & Ramos, 2010, p. 136)

Por su parte, Fernández, y otros (2000) señalaron:

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. El análisis global de la satisfacción es un indicador de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal. Por tal motivo, es interesante utilizar cuestionarios que puedan analizar las dimensiones de la satisfacción laboral. (p.140)

García, Luján, & Martínez (2007) señalaron: “La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la

sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen". (p. 63)

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. (García, Luján, & Martínez, 2007, p. 70)

### **Escuelas de pensamiento que abordaron la satisfacción**

Al respecto Locke (1976) designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo:

La escuela físico-económica

La escuela de las relaciones humanas

La escuela del desarrollo por el trabajo.

### **Factores para la satisfacción laboral**

Herzberg (s/f) afirma que la motivación de las personas depende de dos factores:

Factores higiénicos: Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes. Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado

tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud.

Factores motivacionales: Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. (Citado por García, Luján, & Martínez 2007, p. 74)

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.

Finalmente, García, Luján, & Martínez (2007) señalaron:

El nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario. Considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran algo y bastante satisfechos, inclinándose la balanza hacia la satisfacción intrínseca, es recomendable la implementación de estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto. Por lo que, se sugiere explorar el trabajo del personal del servicio de nutrición y dietética dado que es el personal que en general se encuentra más satisfecho, con el objeto de identificar específicamente factores que pudieran estar influyendo en su conducta, y retomar éstos para analizarlos en el personal que se encuentra menos

satisfecho o insatisfecho a fin de estructurar estrategias para promover mayor satisfacción en el personal de salud. (p.68)

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Al respecto, Chiang (2008) citado por Castro & Espinoza (2015) propone seis dimensiones:

**Trabajo en general:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción en el trabajo y el desafío debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crea frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, reduciendo su satisfacción.

**Ambiente físico de trabajo:** El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

Forma en que se realiza el trabajo: Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la forma en que realizas tu trabajo, las extrínsecas y las intrínsecas.

Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.

Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Oportunidades de desarrollo: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Relación subordinado-supervisor: El trabajo también cubre necesidades de interacción social para el individuo, ya que el comportamiento del jefe y de los colegas, es uno de los principales determinantes de la satisfacción en el trabajo, porque

obtiene apoyo de sus compañeros y la jefatura, sin embargo, las personas difieren algo en sus preferencias, respecto a la consideración del líder. Es probable que un líder considerado y tolerante, sea más importante para empleados con baja autoestima, o que tengan puestos poco agradables y frustrantes para ellos. Podría decirse, de manera general que un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés, aumentará la satisfacción laboral de los empleados.

Remuneración: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (p. 35)

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

##### **Problemas específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

**Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

**1.5. Justificación****Teórica**

Este estudio se justifica de manera teórica porque los referentes teóricos que fueron tomados en cuenta han hecho que esta investigación adquiere la importancia necesaria para tratar sobre cultura organizacional y bienestar laboral; y estos resultados, hoy sistematizados se incorporan al campo gnoseológico de estas variables; asimismo, se utilizaron para explicar con mayor profundidad lo desconocido en torno a éstas. Finalmente, el conocimiento de este referente teórico fue el sustento de la discusión de resultados.

**Práctica**

Se justifica de manera práctica porque los resultados obtenidos de manera objetiva sirvieron para tratar y controlar la problemática sobre cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

## **Metodológica**

Se justifica metodológicamente, porque esta investigación se ha sometido a todo el proceso metodológico del enfoque cuantitativo desde el planteamiento del problema, formulación de objetivos, inserción de la hipótesis, elaboración de los instrumentos, recojo de datos a través de la técnica denominada encuesta, obtención de la fiabilidad de los instrumentos, logro de resultados por medio del uso de la estadística descriptiva e inferencial, asimismo, el tratamiento de la prueba de Normalidad con Komorov Smirnov por el tamaño de muestra y hipótesis se hizo con la Rho de Sperman por tratarse de variables no paramétrica.

### **1.6. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

#### **Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

##### **Hipótesis específica 2**

La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

##### **Hipótesis específica 3**

La relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

#### **Hipótesis específica 4**

La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

#### **1.7. Objetivos**

##### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

##### **Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

##### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

## **II. Método**

## 2.1. Metodología

El presente estudio se enmarca en el método deductivo desde la perspectiva de la investigación cuantitativa, al respecto Hernández, Frenández, & Baptista (2010) en cuanto al Enfoque Metodológico Cuantitativo, señalaron:

Es un conjunto de procesos probatorios, cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va cortándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen las hipótesis y determinan las variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones, respecto de la (s) hipótesis. (p. 4)

Del texto se señala que este enfoque es un conjunto de procesos probatorios y ordenados; al mismo tiempo es deductivo y que necesariamente requiere una hipótesis y su prueba pertinente.

### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio es Descriptivo porque solo se limitará a describir la realidad existente entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Al respecto, Hernández, Frenández, & Baptista (2010) mencionaron: Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80)

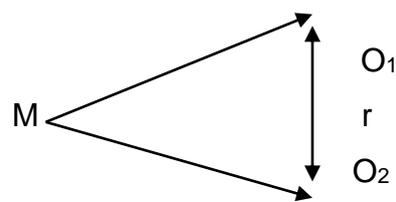
## Diseño

El diseño es No Experimental – Correlacional Transeccional, porque se orientó a establecer la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Al respecto Hernández, Frenández, & Baptista (2010) mencionaron que el diseño no experimental “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.151)

Transeccional, porque se recogerá los datos en un solo momento.

Dónde:



M = Es la muestra

O<sub>1</sub>= Observación a la variable (1) (Cultura organizacional)

O<sub>2</sub>= Observación a la variable (2) (Bienestar laboral)

r = Relación existente entre las variables

## 2.2. Operacionalización de las variables

### V1: Cultura organizacional

La conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. Igualmente se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional. (MINSa, 2009, p. 19)

## V2: Bienestar laboral

Abdel-Tawad (1995) sostuvo:

La satisfacción o bienestar de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. (Citado por el Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable 1: Cultura organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Clan	- Características dominantes	1,2,3,4,5,6		Muy baja (62 - 67)
Adhocracia	- Líderes de la organización	7,8,9,10,11,12	Nunca (1) Casi nunca (2)	Baja (68 - 73)
Mercado	- Estilo gerencial	13,14,15,16,17,18	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	Regular (74 - 79)
Jerarquizada	- Unión de la organización		Siempre (5)	Alta (80 - 85)
	- Énfasis estratégico	19,20,21,22,23,24		Muy alta (86 - 91)
	- Criterio de éxito			

Tabla 2.

*Operacionalización de la Variable (2) Bienestar laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Trabajo General	- Libertad de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9		
	- Clima de trabajo			
Ambiente físico de trabajo	- Iluminación	10,11,12,		
	- Ventilación	13,14,15		
	- Condiciones físicas.			
	- Limpieza.			
Forma en que se realiza el trabajo	- Satisfacción por desenvolverse laboralmente.	16,17,18,19,20,21	Nunca (1)	Muy baja (86 - 94)
	- Cumplimiento de metas.		Casi nunca (2)	Baja (95 - 103)
Oportunidades de desarrollo	- Oportunidad para hacer carrera.	22,23,24,25,26,27	Algunas veces (3)	Regular (104 - 112)
	- Estabilidad laboral		Casi siempre (4)	Alta (113 - 121)
	- Grado de satisfacción.		Siempre (5)	Muy alta (122 - 130)
Realización subordinado-supervisor	- Interrelación con el supervisor.	28,29,30		
Remuneración.	- Salario	31,32,33		
	- Condiciones laborales.			
	- Aspectos laborales.			

**2.3. Población, muestra y muestreo****Población**

Para el presente trabajo de investigación, la población fue constituida por el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 en un total de 200.

Al respecto, Carrasco (2009, p. 236) señaló: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se

desarrolla el trabajo de investigación”. Los criterios de inclusión y exclusión que fueron considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

### **Criterios de inclusión**

Todo el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

### **Criterios de exclusión**

Ninguno.

### **Muestra**

La muestra fue constituida por personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 en un total de 132.

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

1. Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

$$n = \frac{z^2 * p * (1 - p)}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utiliza al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

**n= 384.16** (tamaño de la muestra)

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se considera la total población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n_{\text{ajustado}} = n * \left( \frac{(N)}{N + n} \right)$$

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = 384.16 * \left( \frac{(200)}{200 + 384.16} \right) = \left( \frac{(200)}{584.16} \right)$$

$$n = 384.16 * (0.342) = 132$$

n = 132 trabajadores entre personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

## Muestreo

El muestreo fue probabilístico al 95% con el margen de error del 5% por muestreo probabilístico simple.

Al respecto Hernández, Frenández, & Baptista (2010), señalaron; “las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se llama error estándar”. (p. 123)

## 2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad

### Técnicas

Para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta estructurada de preguntas cerradas la cual se dirigió a personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017; al respecto, Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron “... que la técnica de recolección de datos

son métodos por el cual se obtiene la información necesaria de un hecho determinado en relación a los objetivos que plantea una determinada investigación”. (p. 163)

## **Instrumentos**

Para ambas variables se aplicó el instrumento denominado cuestionario con escalamiento Likert de acuerdo a las dimensiones e indicadores operacionalizados oportunamente. Sobre este aspecto, Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron “los instrumentos son aquellas herramientas que se usan para la obtención de la información necesaria para la investigación; acerca del cuestionario, sostuvieron que son instrumentos de formato escrito con interrogantes ligadas al objetivo de la investigación”. (p.164)

### **Instrumento de la variable 1: Cultura organizacional**

#### **Ficha Técnica**

Autora: Jesica Minu Salazar Guerra (2013)

Autora de ejecución: Asenciona Medarna Vivas Clemente

Año: 2017

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de eficiencia de la cultura organizacional en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Muestra: 132

Lugar: Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima.

Numero de ítems: 24

Aplicación: Directa

Tiempo de Aplicación: 30 minutos.

**Escala de medición:**

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Muy bajo	[62 - 67]
Bajo	[68 - 73]
Regular	[74 - 79]
Alto	[80 - 85]
Muy alto	[86 - 91]

**Instrumento de la variable 2: Bienestar laboral****Ficha Técnica**

Autor: Chiang (2008)

Validación: Castro & Espinoza (2015)

Adaptación: Asenciona Vivas Clemente.

Año: 2017

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de bienestar laboral en el Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Población: 132

Lugar: Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima

Numero de ítems: 33

Aplicación: Directa

Tiempo de Aplicación: 30 minutos.

**Escala de medición:**

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Muy bajo	[86 - 94]
Bajo	[95 - 103]
Regular	[104 - 112]
Alto	[113 - 121]
Muy alto	[122 - 130]

### Validación y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento de evaluación es aplicable, de acuerdo al juicio de experto al que fue sometido, a fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: prevalencia de caries y medidas preventivas. Teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 3.

#### *Validación por juicio de experto*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Danilo Sánchez Coronel	08745351	Si
2	Mg Yenny Cuba Gamarra	06055862	Si
3	Mag. María Miñano De La Cruz	07243542	Si

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica. Sobre este aspecto, Carrasco (2009) sostuvo “ es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes períodos de tiempo”. (p.339)

Tabla 4.

#### *Estadísticos de fiabilidad de Cultura organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,742	24

### Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,742; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de cultura organizacional es confiable.

Tabla 5.

*Estadísticos de fiabilidad de bienestar laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	33

**Interpretación**

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,917; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición del bienestar laboral es de muy alta confiabilidad.

**2.5. Método de análisis de datos**

Los datos fueron analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, obtenidos los datos cuantificados y ordenados por el software del SPSS; en primer lugar se obtuvo la validación de los instrumentos a través de los juicios de expertos y para el nivel de fiabilidad de los instrumento se utilizó al Alfa de Cronbach para cada variable; y por ser variables no paramétricas, la prueba de hipótesis se hizo con la Rho de Spearman. Al respecto Hernández, Fernández y baptista. (2014) sostuvieron que: los análisis cuantitativos de datos se lleva a cabo sobre un programa de software de análisis estadísticos, donde se podrá ejecutar programas, explorar los datos, evaluar la confiabilidad y validez logradas por el instrumento, analizar pruebas estadísticas de hipótesis (análisis estadístico inferencial) y análisis adicionales para preparar los resultados. (p. 272).

**2.6. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se contó con la autorización de la Dirección del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, previa presentación del proyecto de Investigación. Con la relación a la investigación realizada en el presente trabajo se debe señalar que es original y real, pues a nivel nacional son muy escasos los estudios al respecto; y se espera que este sea el punto de partida para futuras investigaciones en relación al tema. Es

preciso señalar que se ha mantenido el anonimato el nombre de los encuestados.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

#### Descripción de la variable 1: Cultura organizacional

Tabla 6.

V1: Frecuencias de Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	52	39,4	39,4	39,4
	Alta	80	60,6	60,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

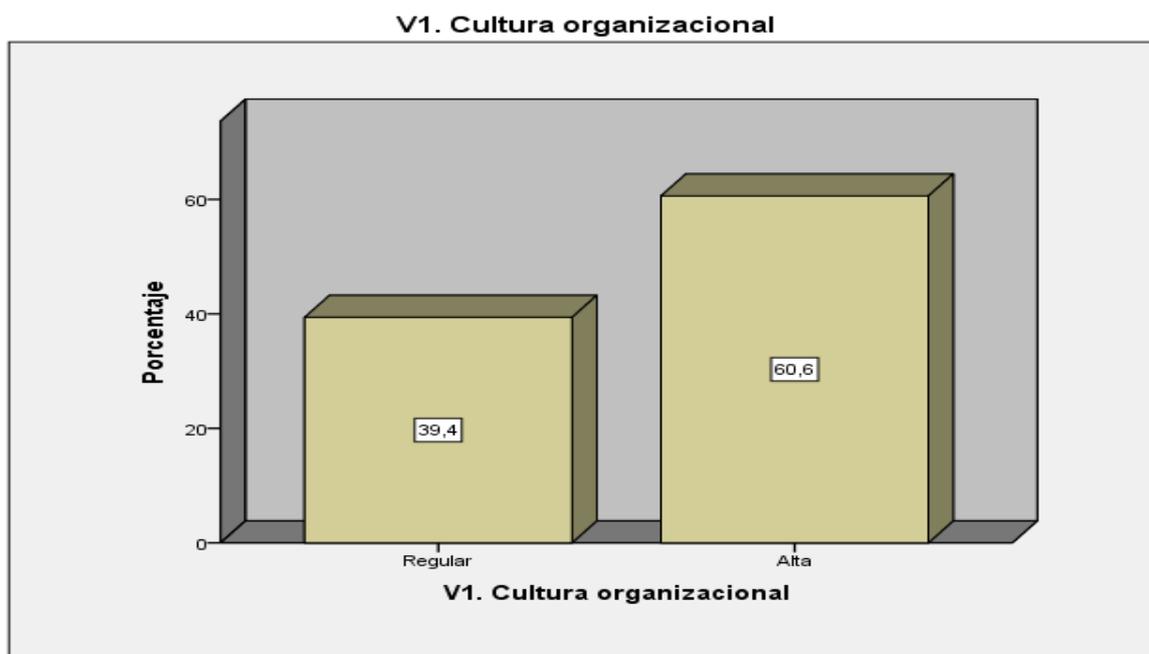


Figura 1. Cultura organizacional

#### Interpretación

La tabla 7 y figura 1 relacionadas con las frecuencias de la cultura organizacional que involucra: cultura de clan, cultura de adhocracia, cultura de mercado y cultura jerarquizada, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 39.4% “regular” y 60.4% “alta”; esto hace notar que la cultura organizacional en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

Tabla 7.

*Frecuencias de cultura de Clan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	48	36,4	36,4	36,4
	Alta	84	63,6	63,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

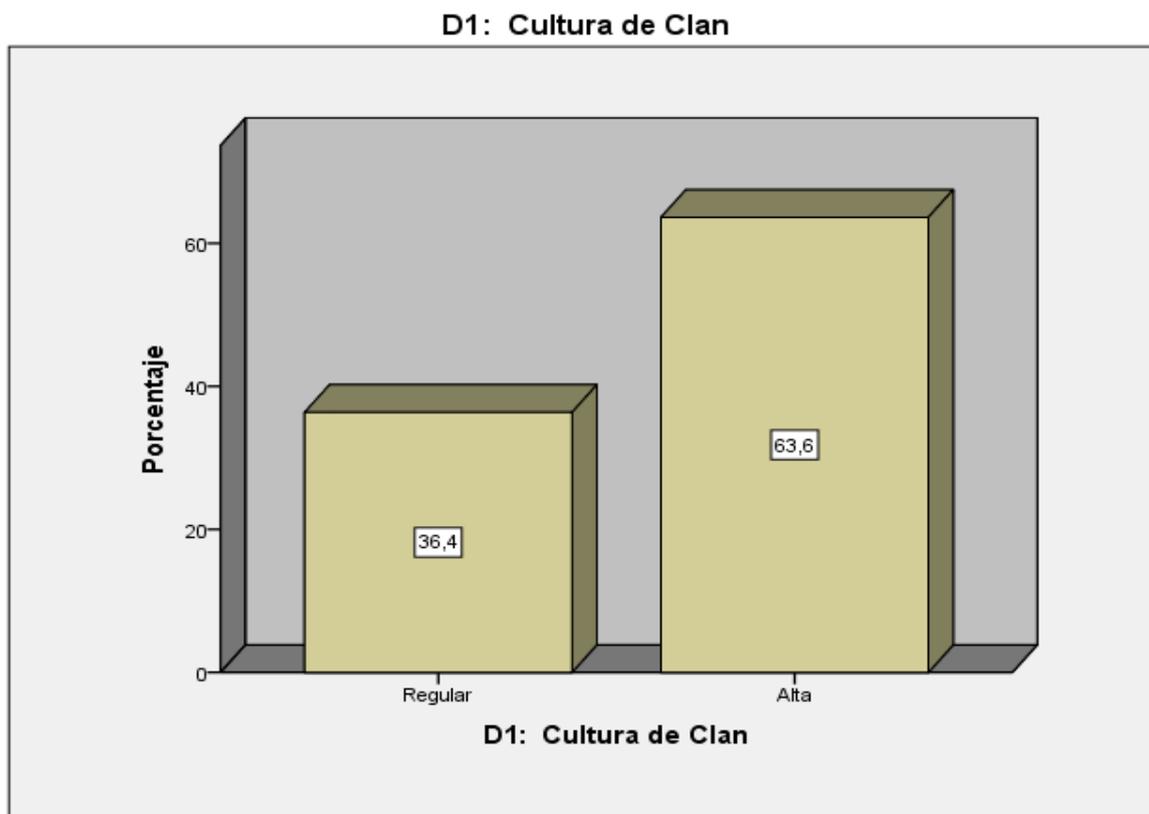


Figura 2. Cultura de Clan

**Interpretación**

La tabla 8 y figura 2 relacionadas con las frecuencias de cultura de clan, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 36.4% “regular” y 63.6% “alta”; esto hace notar que la cultura de clan en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

Tabla 8.

*Frecuencias de Cultura adhocrática*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	13	9,8	9,8	9,8
	Regular	36	27,3	27,3	37,1
	Alta	83	62,9	62,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

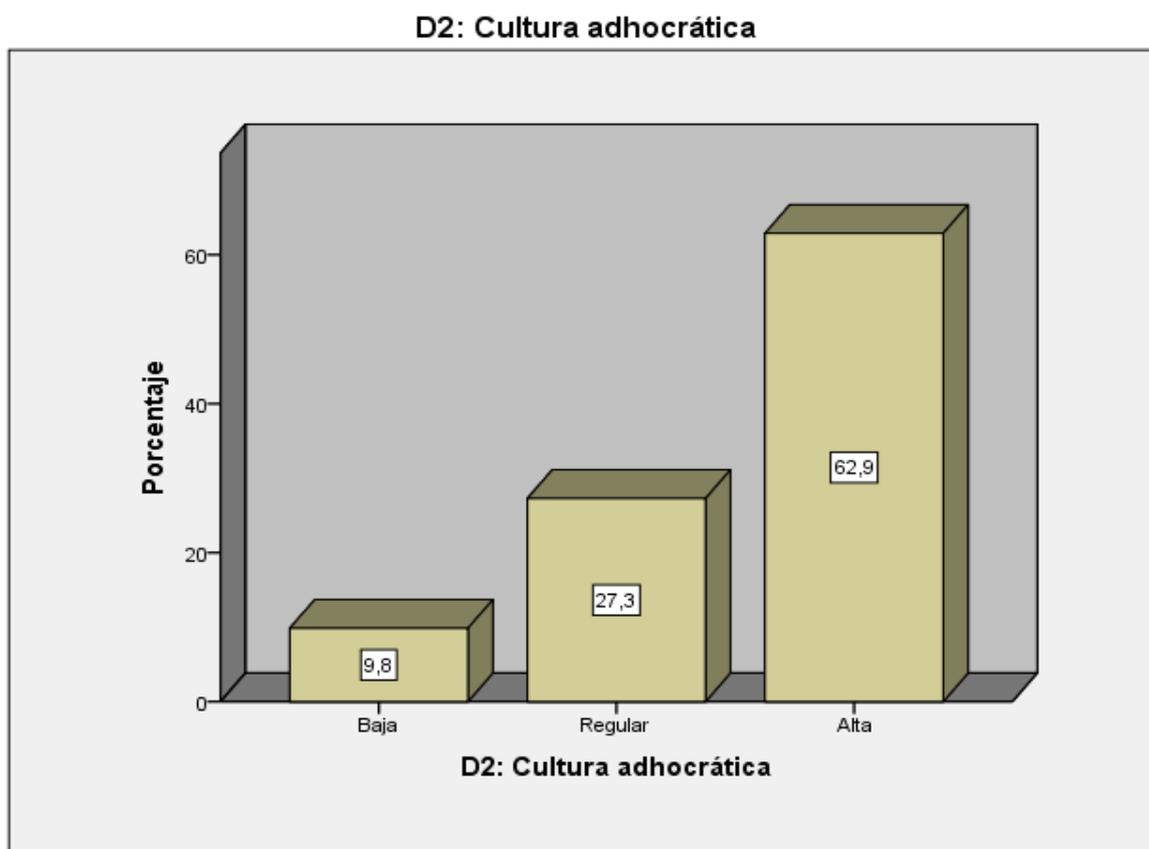


Figura 3. Cultura adhocrática

**Interpretación**

La tabla 9 y figura 3 relacionadas con las frecuencias de cultura adhocrática, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 9.8% “baja”, 27.3% “regular” y 62.9% “alta”; esto hace notar que la cultura adhocrática en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

Tabla 9.

*Frecuencias de cultura de mercado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	46	34,8	34,8	34,8
	Alta	86	65,2	65,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

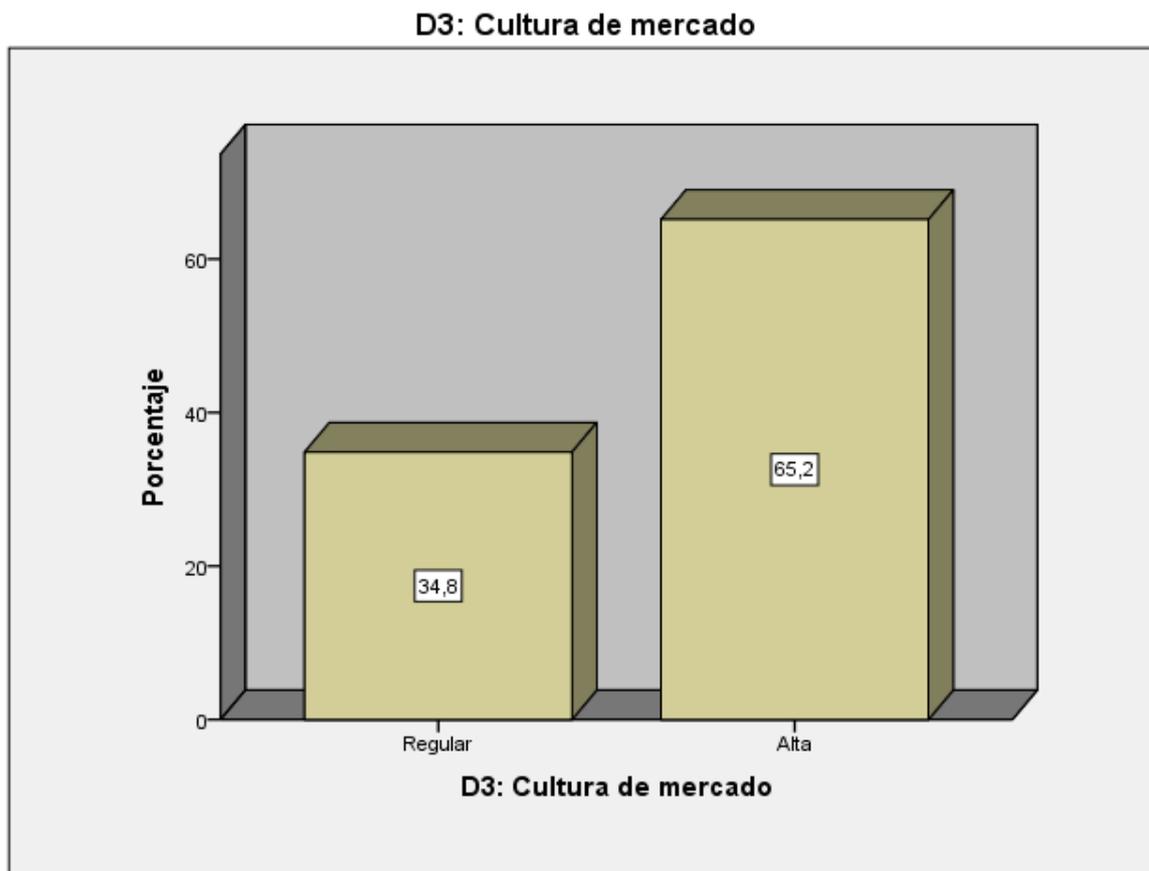


Figura 4. Cultura de mercado

**Interpretación**

La tabla 10 y figura 4 relacionadas con las frecuencias de cultura de mercado, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 34.8% “regular” y 65.2% “alta”; esto hace notar que la cultura de mercado en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

Tabla 10.

*Frecuencias de cultura jerarquizada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	66	50,0	50,0	50,0
	Alta	66	50,0	50,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

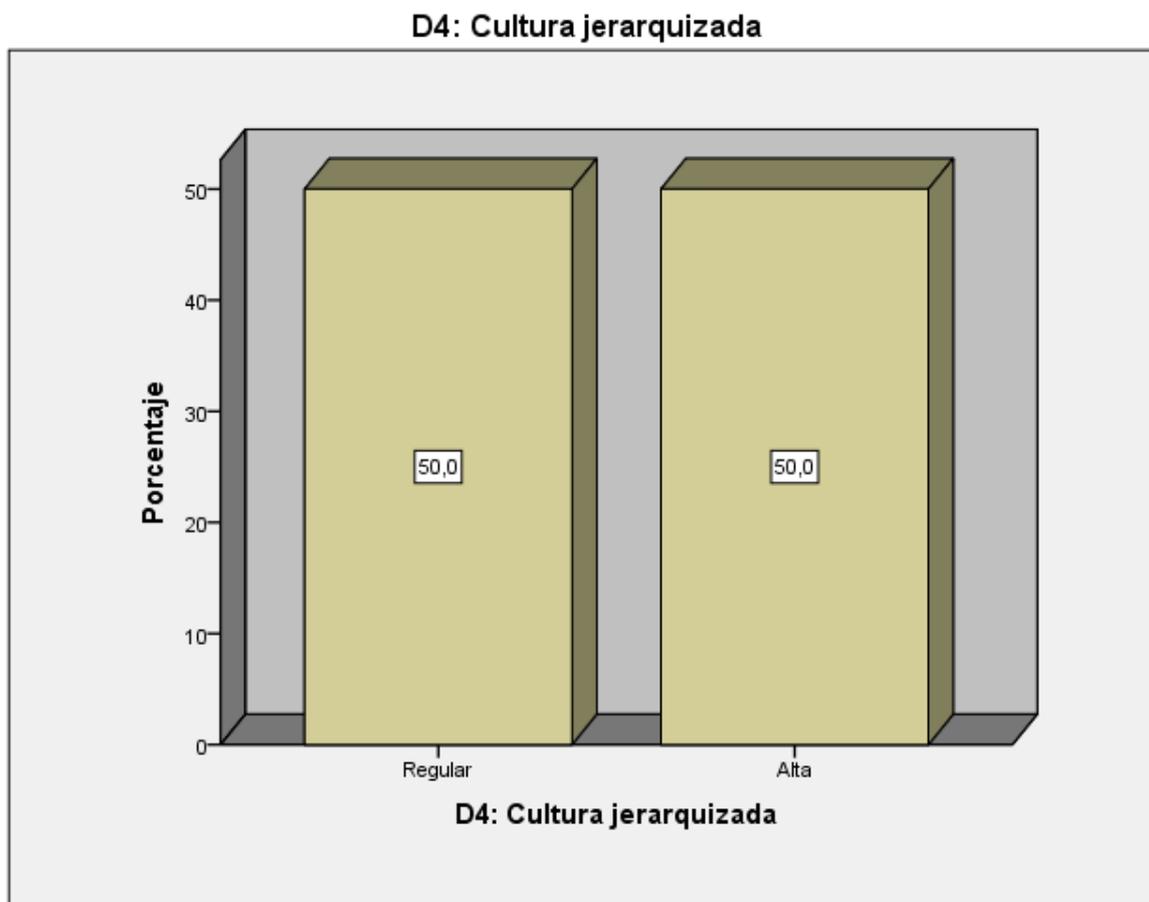


Figura 5. Cultura jerarquizada

**Interpretación**

La tabla 11 y figura 5 relacionadas con las frecuencias de cultura jerarquizada, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 50.0% “regular” y 50.0% “alta”; esto hace notar que la cultura jerarquizada en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

## Descripción de la variable 2: Bienestar laboral

Tabla 11.

### *Frecuencias del Bienestar laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	39	29,5	29,5	29,5
	Alta	93	70,5	70,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

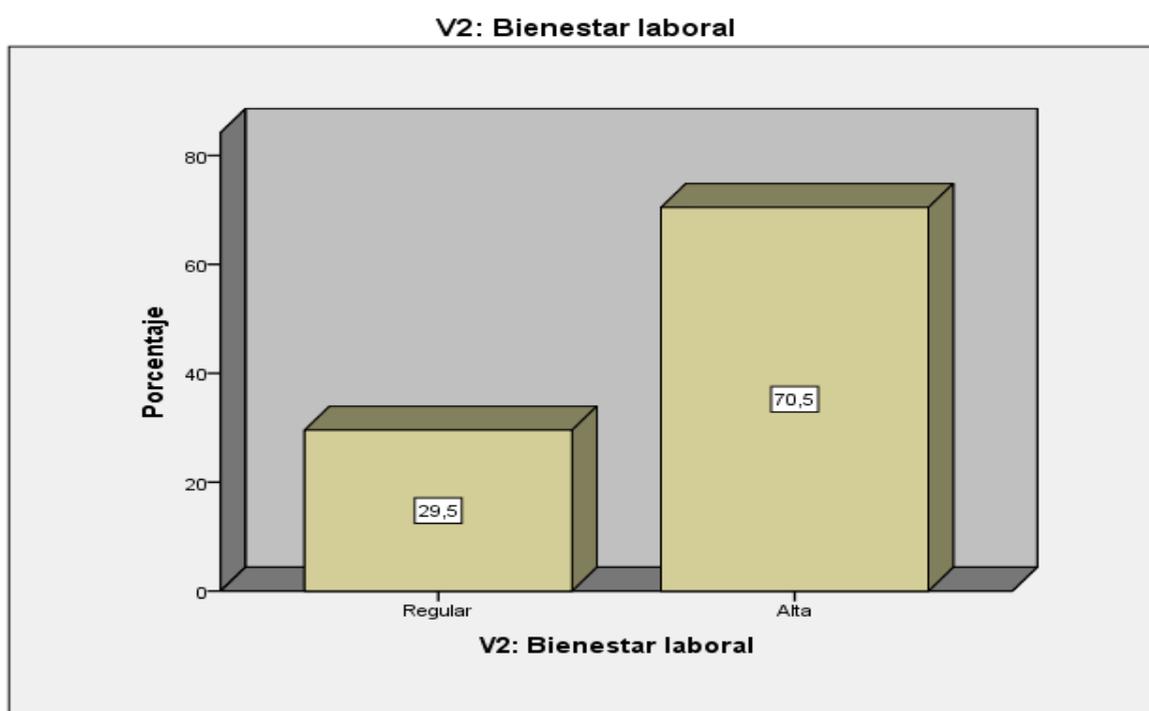


Figura 6. Bienestar laboral

### **Interpretación**

La tabla 12 y figura 6 relacionadas con las frecuencias del bienestar laboral que a su vez involucra: trabajo en general, ambiente físico de trabajo, forma en que se realiza el trabajo, oportunidades de desarrollo, realización subordinado-supervisor y remuneración, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 29.5% “regular” y 70.5% “alta”; esto hace notar que el bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

Tabla 12.

*Frecuencias de trabajo en general*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	15,2	15,2	15,2
	Alta	112	84,8	84,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

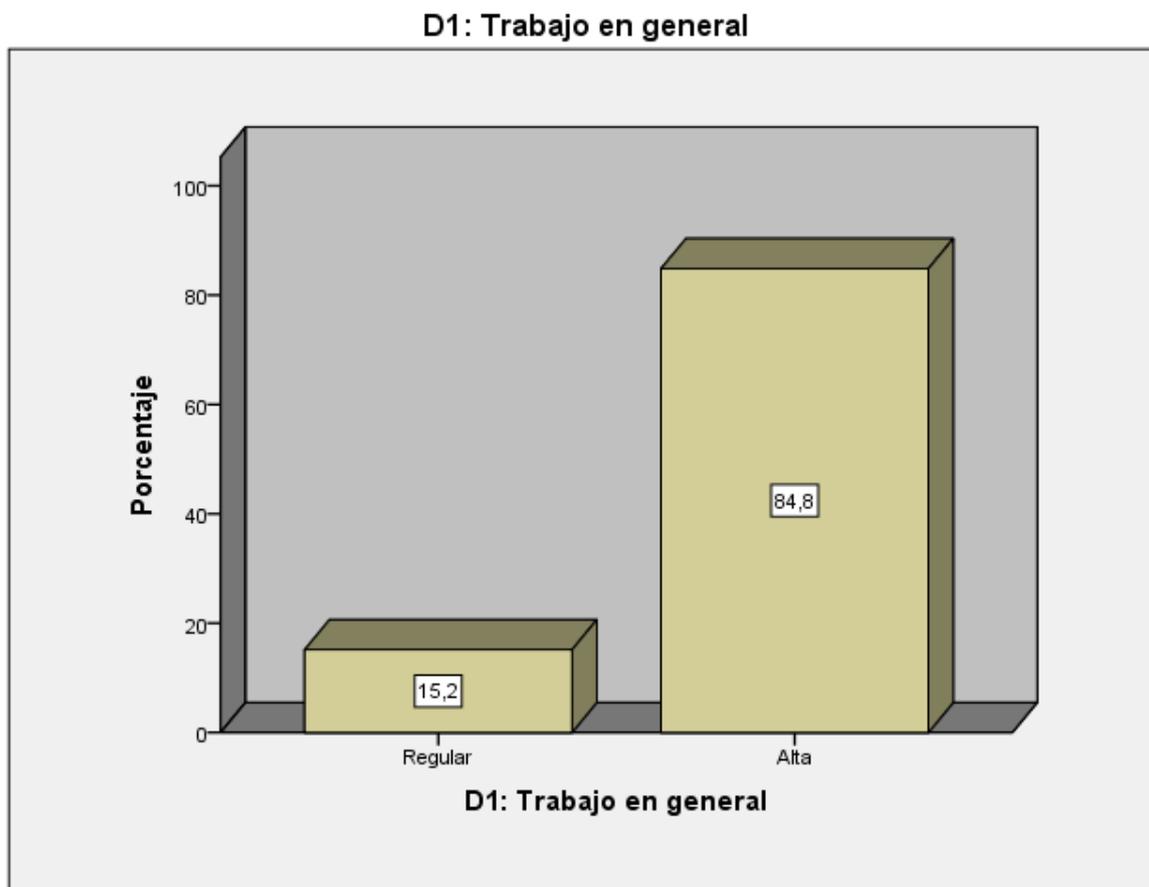


Figura 7. Trabajo en general

**Interpretación**

La tabla 13 y figura 7 relacionadas con las frecuencias del trabajo en general, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 15.2% “regular” y 84.8% “alta”; esto hace notar que el trabajo en general como parte del bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra en su mayoría en el nivel alto.

Tabla 13.

*Frecuencias del Ambiente físico del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	47	35,6	35,6	35,6
	Alta	77	58,3	58,3	93,9
	Muy alta	8	6,1	6,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

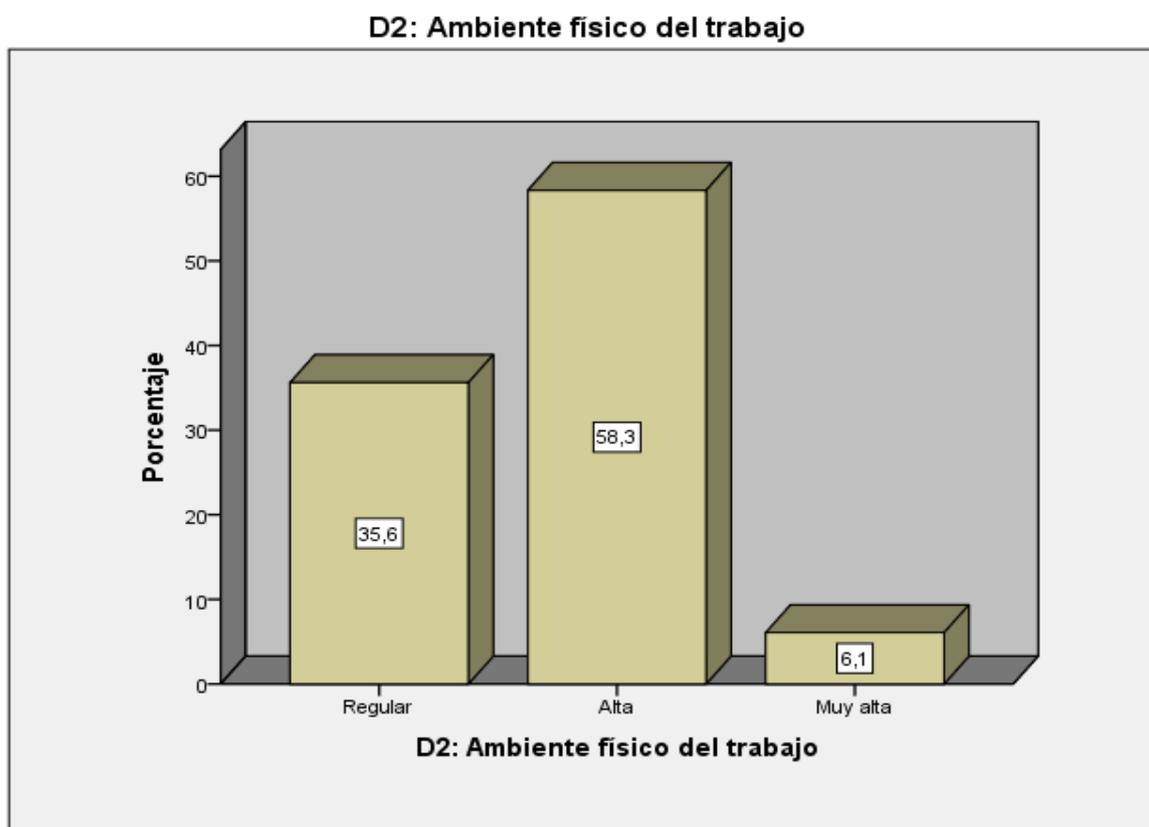


Figura 8. Ambiente físico del trabajo

**Interpretación**

La tabla 14 y figura 8 relacionadas con las frecuencias del ambiente físico del trabajo, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 35.6% “regular”, 58.3% “alta” y 6.1% “muy alta”; esto hace notar que el ambiente físico del trabajo como parte del bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra en su mayoría en el nivel alto.

Tabla 14.

*Frecuencias de Formas en que realizas tu trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	52	39,4	39,4	39,4
Válidos	Alta	80	60,6	60,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

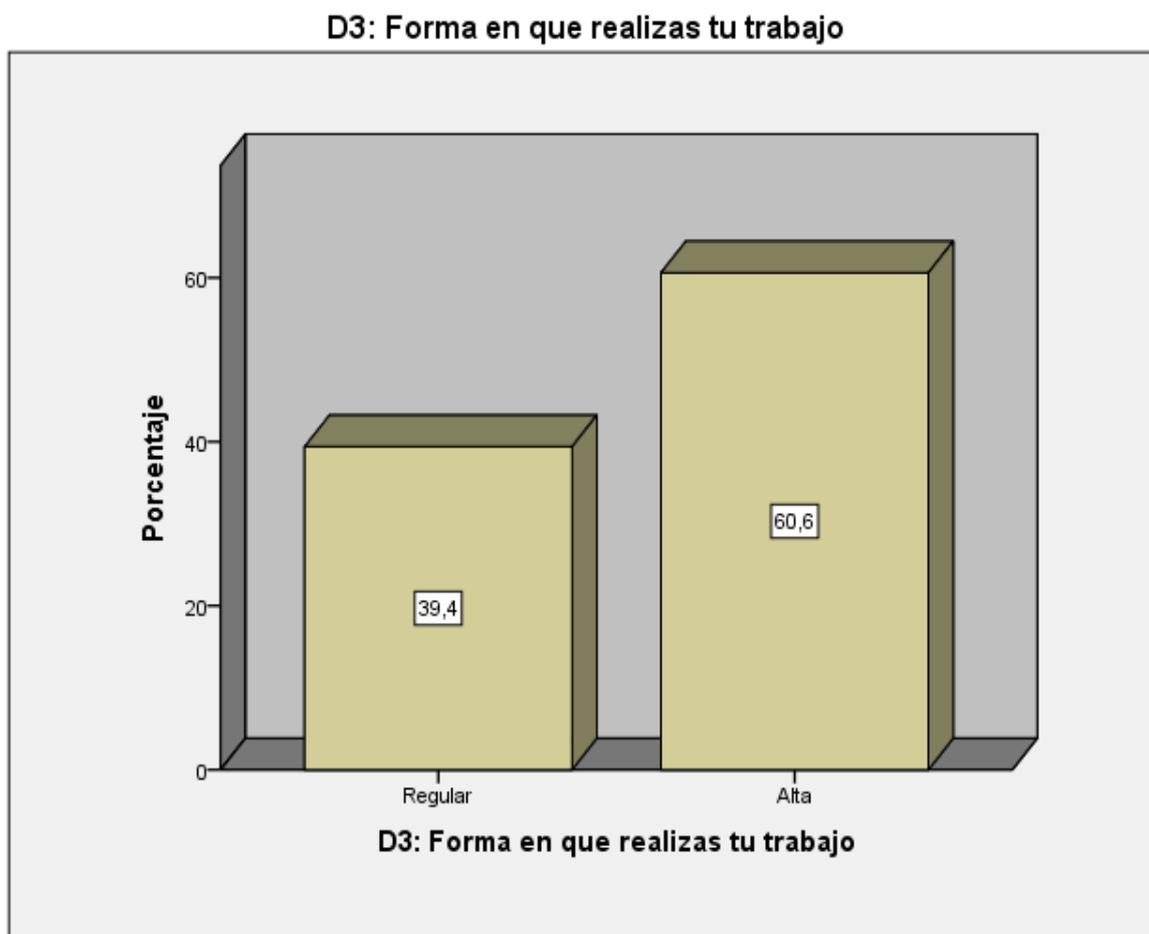


Figura 9. Formas en que realizas tu trabajo

**Interpretación**

La tabla 15 y figura 9 relacionadas con las frecuencias de Formas en que realizas tu trabajo, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 39.4% “regular” y 60.6% “alta”; esto hace notar que las formas en que realizas tu trabajo como parte del bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles de regular y alta.

Tabla 15.  
Frecuencias de Oportunidades de desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	52	39,4	39,4
	Alta	72	54,5	93,9
	Muy alta	8	6,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0

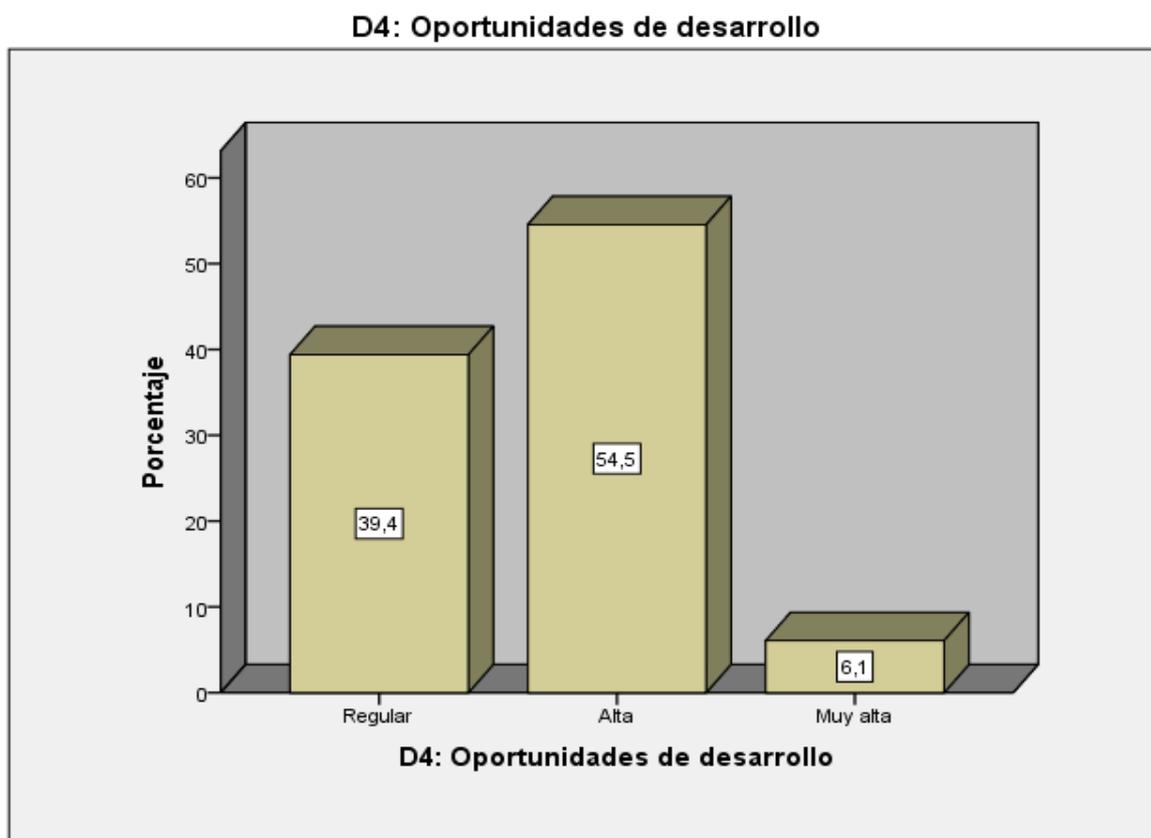


Figura 10. Oportunidades de desarrollo

### Interpretación

La tabla 16 y figura 10 relacionadas con las frecuencias de la oportunidades de desarrollo, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 39.4% “regular”, 54.5% “alta” y 6.1% “muy alta”; esto hace notar que las oportunidades de desarrollo como parte del bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles de regular y alta.

Tabla 16.

*Frecuencias de relación subordinado - supervisor*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	52	39,4	39,4
	Alta	72	54,5	93,9
	Muy alta	8	6,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0

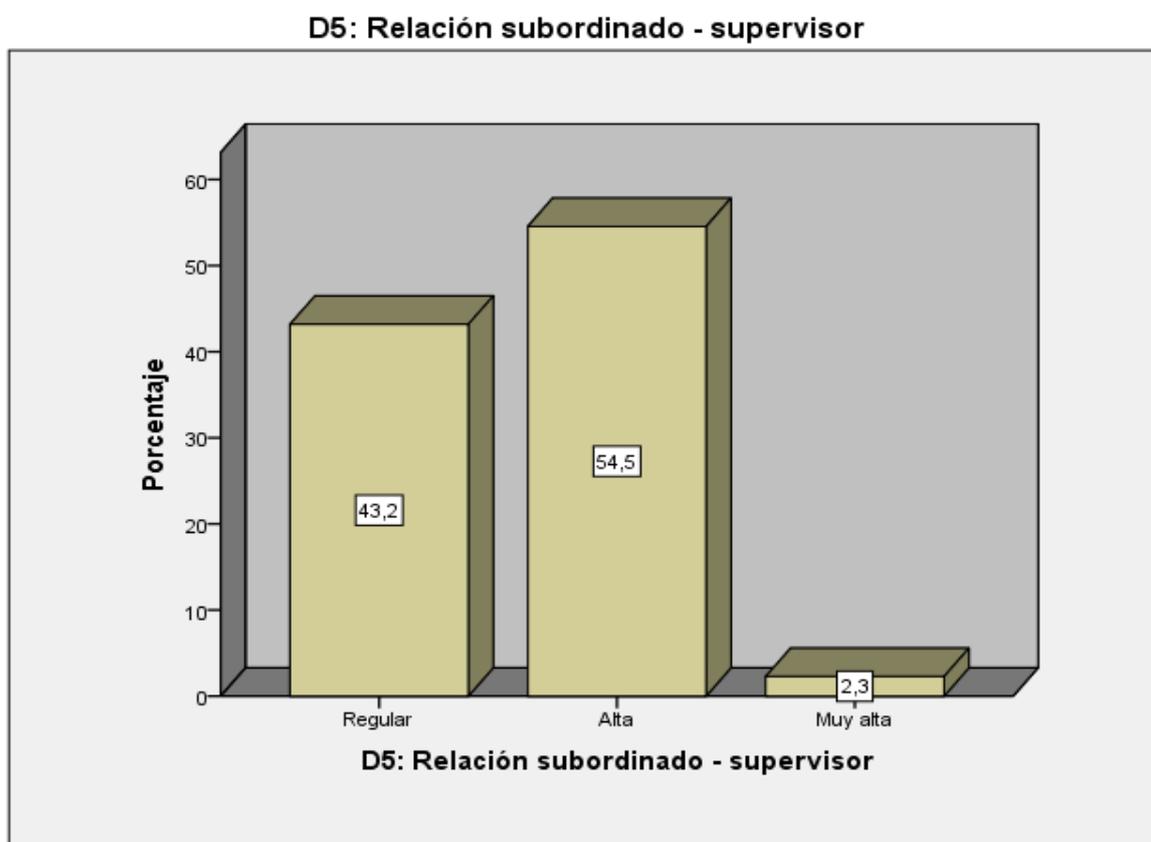


Figura 11. Relación subordinado - supervisor

**Interpretación**

La tabla 17 y figura 11 relacionadas con las frecuencias de la relación subordinado - supervisor, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 43.2% “regular”, 54.5% “alta” y 2.3% “muy alta”; esto hace notar que la relación subordinado - supervisor como parte del bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles de regular y alta.

Tabla 17.  
Frecuencias de remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	52	39,4	39,4	39,4
	Alta	72	54,5	54,5	93,9
	Muy alta	8	6,1	6,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

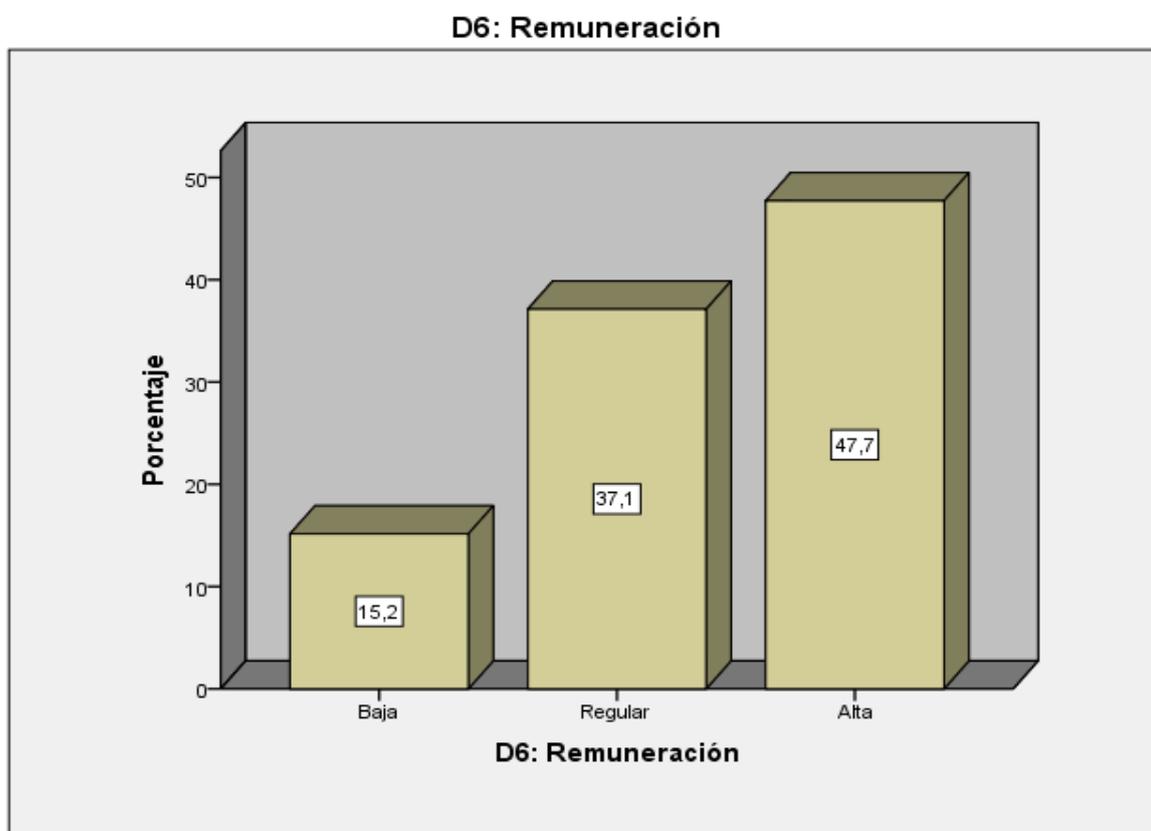


Figura 12. Remuneración

### Interpretación

La tabla 18 y figura 12 relacionadas con las frecuencias de la remuneración, señalan: de los 132 trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 15.2% “baja”, 37.1% “regular” y 47.7% “alta”; esto hace notar que la remuneración como parte del bienestar laboral en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles de baja, regular y alta.

## Resultados de las tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 18.

Contingencia V1: Cultura organizacional \* V2: Bienestar laboral

			V2: Bienestar laboral		Total
			Regular	Alta	
V1. Cultura organizacional	Regular	Recuento	34	18	52
		% del total	25,8%	13,6%	39,4%
	Alta	Recuento	5	75	80
		% del total	3,8%	56,8%	60,6%
Total	Recuento	39	93	132	
	% del total	29,5%	70,5%	100,0%	

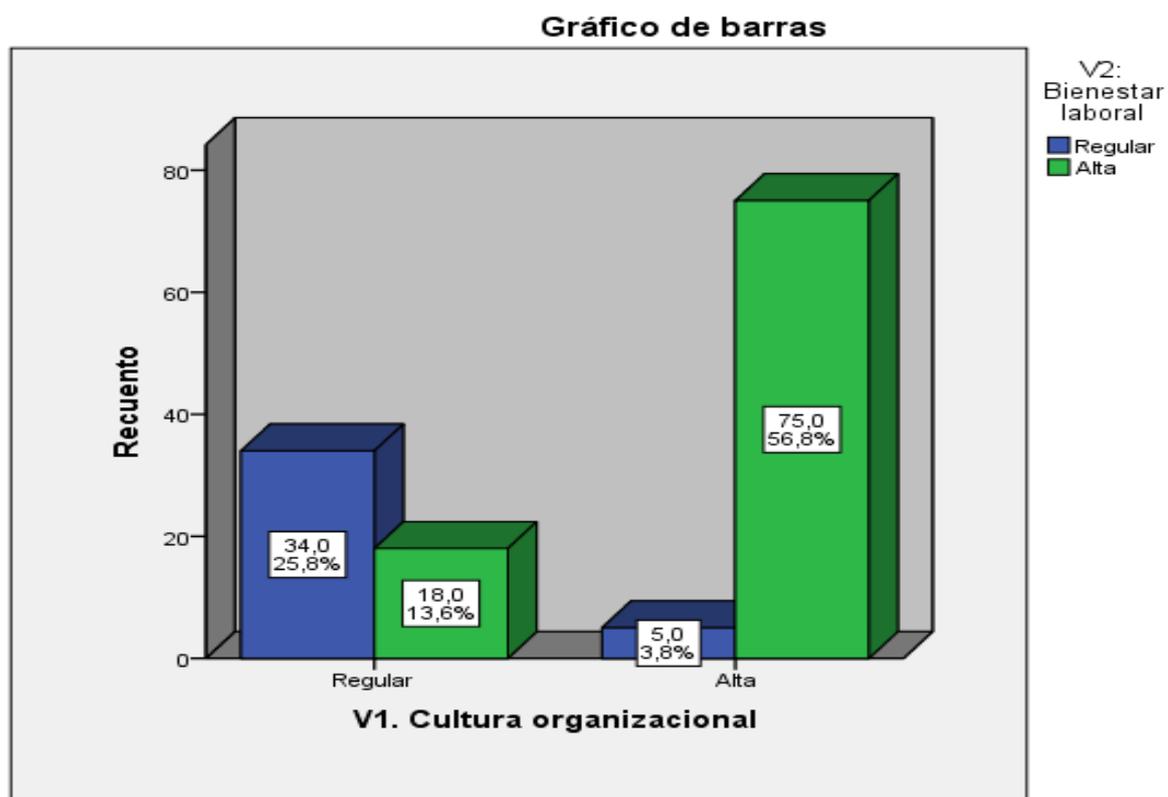


Figura 13. Contingencia V1: Cultura organizacional \* V2: Bienestar laboral

## Interpretación

Sobre la cultura organizacional cruzada con el bienestar laboral en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 19 y figura 13 se observa que para el 39,4% es regular y para el 60,6%, alta. Sobre el bienestar laboral cruzado con la cultura organizacional en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 19 y figura 13 se observa que para el 29,5% y para el 70,5%, alta, se deduce que la cultura organizacional en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es parcialmente alta; en cuanto al bienestar laboral de la misma forma parcialmente alta.

Tabla 19.

*Contingencia D1: Cultura de clan \* V2: Bienestar laboral*

		V2: Bienestar laboral		Bienestar Total	
			Regular	Alta	
D1: Cultura de Clan	Regular	Recuento	29	19	48
		% del total	22,0%	14,4%	36,4%
	Alta	Recuento	10	74	84
		% del total	7,6%	56,1%	63,6%
Total		Recuento	39	93	132
		% del total	29,5%	70,5%	100,0%

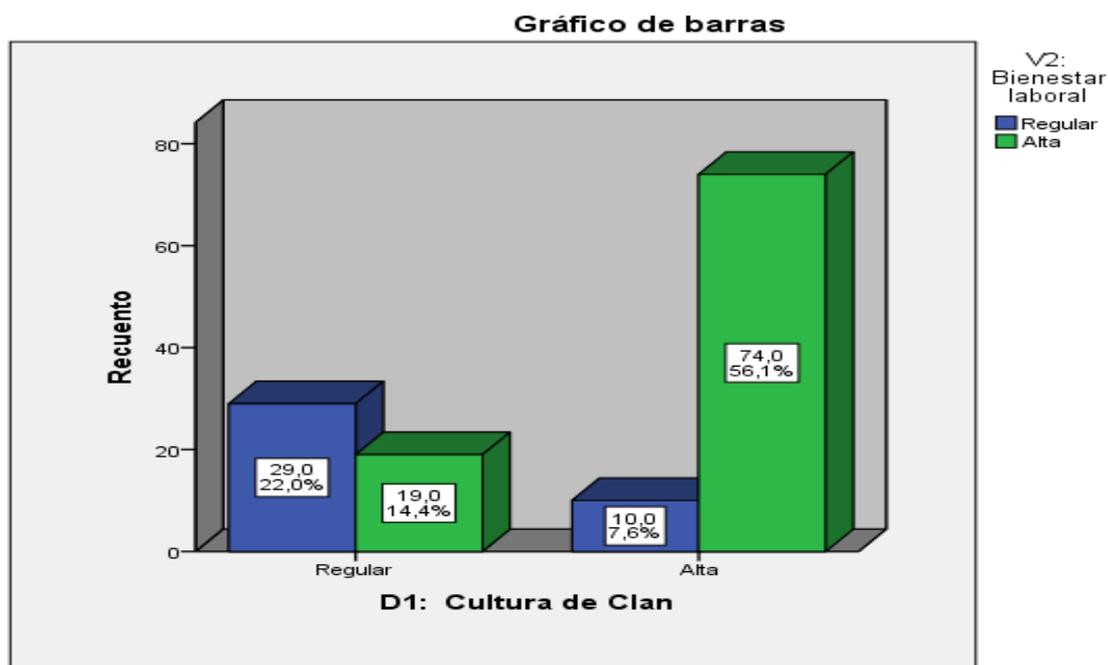


Figura 14. Contingencia D1: Cultura de Clan \* V2: Bienestar laboral

## Interpretación

Sobre la cultura de clan cruzada con el bienestar laboral en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 20 y figura 14 se observa que para el 36,4% es regular y para el 63,6%, alta. Sobre el bienestar laboral cruzado con la cultura de clan en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 20 y figura 14 se observa que para el 29,5% y para el 70,5%, alta, se deduce que la cultura de clan en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es parcialmente alta; en cuanto al bienestar laboral de la misma forma parcialmente alta.

Tabla 20.

*Contingencia D2: Cultura adhocrática \* V2: Bienestar laboral*

			V2: Bienestar laboral		Total
			Regular	Alta	
D2: Cultura adhocrática	Baja	Recuento	13	0	13
		% del total	9,8%	0,0%	9,8%
	Regular	Recuento	18	18	36
		% del total	13,6%	13,6%	27,3%
	Alta	Recuento	8	75	83
		% del total	6,1%	56,8%	62,9%
Total	Recuento	39	93	132	
	% del total	29,5%	70,5%	100,0%	

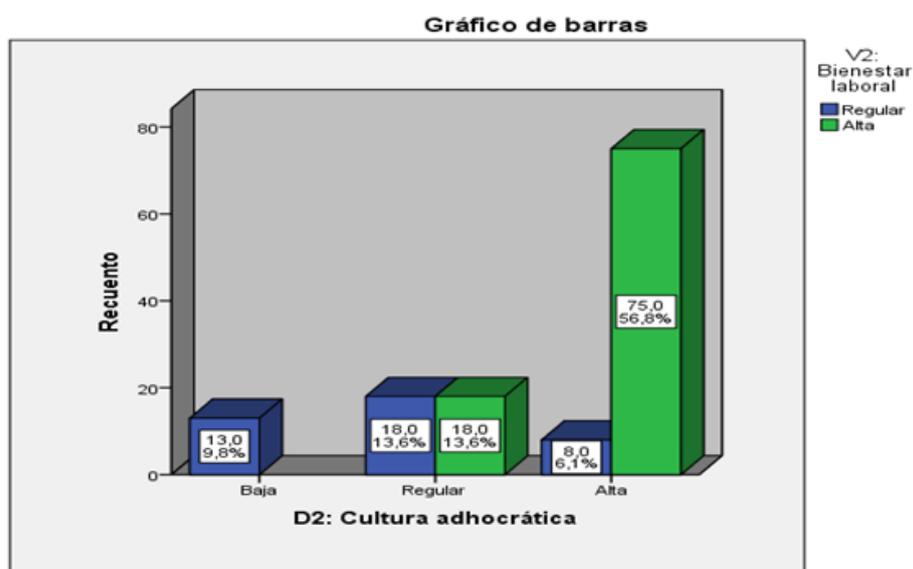


Figura 15. Contingencia D2: Cultura adhocrática \* V2: Bienestar laboral

## Interpretación

Sobre la cultura adhocrática cruzada con el bienestar laboral en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 21 y figura 15 se observa que para el 9,8% es baja, para el 27,3% es regular y para el 62,9%, alta.

Sobre el bienestar laboral cruzado con la cultura adhocrática en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 21 y figura 15 se observa que para el 29,5% y para el 70,5%, alta, se deduce que la cultura adhocrática en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es parcialmente alta; en cuanto al bienestar laboral de la misma forma parcialmente alta.

Tabla 21.

*Contingencia D3: Cultura de mercado \* V2: Bienestar laboral*

			V2: Bienestar laboral		Bienestar Total
			Regular	Alta	
D3: Cultura de mercado	Regular	Recuento	29	17	46
		% del total	22,0%	12,9%	34,8%
	Alta	Recuento	10	76	86
		% del total	7,6%	57,6%	65,2%
Total	Recuento	39	93	132	
	% del total	29,5%	70,5%	100,0%	

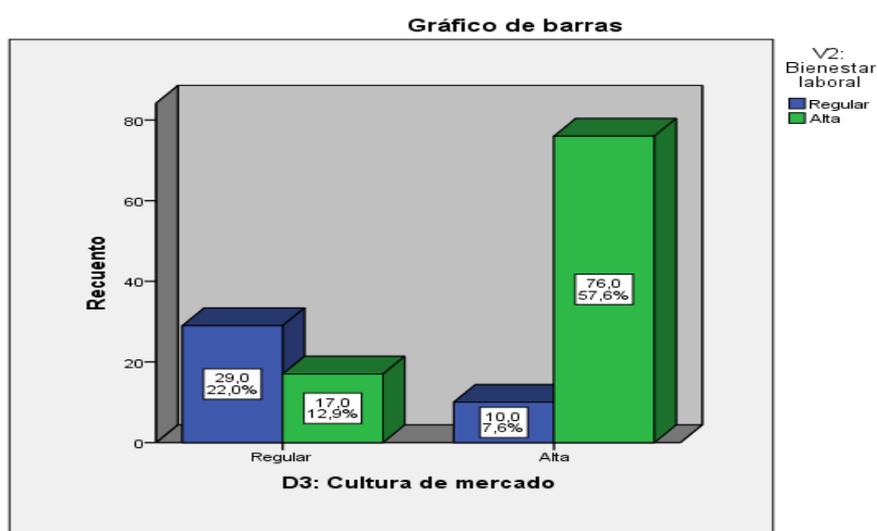


Figura 16. Contingencia D3: Cultura de mercado \* V2: Bienestar laboral

## Interpretación

Sobre la cultura de mercado cruzada con el bienestar laboral en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 22 y figura 16 se observa que para el 34,8% es regular y para el 65,2%, alta.

Sobre el bienestar laboral cruzado con la cultura de mercado en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 22 y figura 16 se observa que para el 29,5% y para el 70,5%, alta, se deduce que la cultura de mercado en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es parcialmente alta; en cuanto al bienestar laboral de la misma forma parcialmente alta.

Tabla 22.

*Contingencia D4: Cultura jerarquizada \* V2: Bienestar laboral*

		V2: bienestar laboral		Bienestar Total	
		Regular	Alta		
D4: Cultura jerarquizada	Regular	Recuento	39	27	66
		% del total	29,5%	20,5%	50,0%
	Alta	Recuento	0	66	66
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total	Recuento	39	93	132	
	% del total	29,5%	70,5%	100,0%	

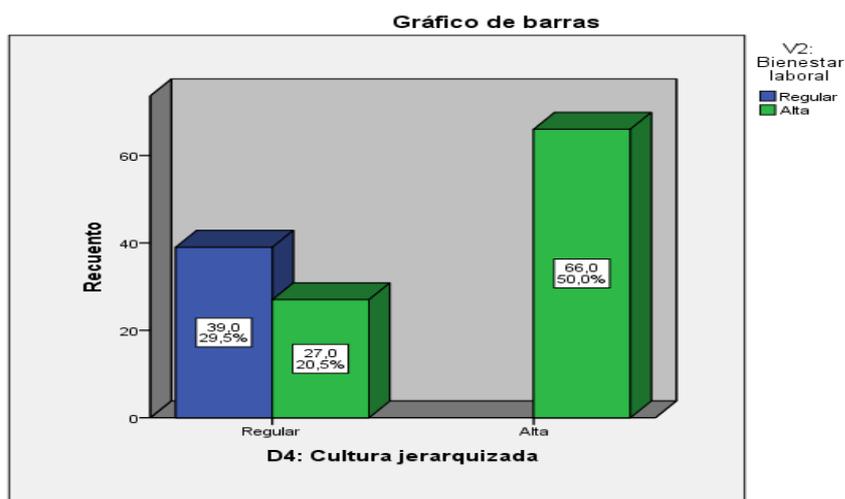


Figura 17. Contingencia D4: Cultura jerarquizada \* V2: Bienestar laboral

## Interpretación

Sobre la cultura jerarquizada cruzada con el bienestar laboral en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 23 y figura 17 se observa que para el 50,0% es regular y para el 50,0%, alta.

Sobre el bienestar laboral cruzado con la cultura jerarquizada en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, en la tabla 23 y figura 17 se observa que para el 29,5% y para el 70,5%, alta, se deduce que la cultura jerarquizada en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es parcialmente alta; en cuanto al bienestar laboral de la misma forma parcialmente regular y alta.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

Tabla 23.

*Correlaciones entre la cultura organizacional y el bienestar laboral*

		V1. Cultura organizacional	V2. Bienestar laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

La tabla 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la cultura organizacional y el bienestar laboral; y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.837^{**}$ ) y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y por tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 83.7%, y se afirma: *a mayor cultura organizacional, mayor bienestar laboral.*

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

Tabla 24.

*Correlaciones entre la cultura de clan y el bienestar laboral*

		D1. Cultura de Clan	V2. Bienestar laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,711**	
	D1. Cultura de Clan	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132	
	Coeficiente de correlación	,711**	1,000	
	V2. Bienestar laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

La tabla 25 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la cultura de clan y el bienestar laboral; y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.711^{**}$ ) y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y por tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 71.1%, y se afirma: *a mayor cultura de clan, mayor bienestar laboral.*

## Segunda hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

Tabla 25.

*Correlaciones entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral*

		D2. Cultura adhocrática	V2. Bienestar laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,778**	
	D2. Cultura adhocrática	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132	
	Coeficiente de correlación	,778**	1,000	
	V2. Bienestar laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral; y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.778^{**}$ ) y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y por tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 77.8%, y se afirma: *a mayor cultura adhocrática, mayor bienestar laboral.*

### Tercera hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

Tabla 26.

*Correlaciones entre la cultura de mercado y el bienestar laboral*

		D3. Cultura de mercado	V2. Bienestar laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
	D3. Cultura de mercado	Sig. (bilateral)	,000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
	V2. Bienestar laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	132	132

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada ( $Rho=0.65$ ) entre la cultura de mercado y el bienestar laboral; y es estadísticamente significativa y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y por tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 46.5%, y se afirma: *a mayor cultura de mercado, mayor bienestar laboral*.

## Cuarta hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.

Tabla 27.

*Correlaciones entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral*

			D4. Cultura jerarquizada	V2. Bienestar laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,827**
	D4. Cultura jerarquizada	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
		Coeficiente de correlación	,827**	1,000
	V2. Bienestar laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral; y es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.827^{**}$ ) y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y por tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 82.7%, y se afirma: *a mayor cultura jerarquizada, mayor bienestar laboral.*

## **IV. Discusión**

Los resultados de esta investigación evidencian en la tabla 7 y figura 1 relacionadas con la cultura organizacional que involucra: cultura de clan, cultura de adhocracia, cultura de mercado y cultura jerarquizada en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, se encuentran en: 39.4% “regular” y 60.4% “alta”; esto hace notar que la cultura organizacional en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

En cuanto al bienestar laboral, los resultados se evidencian en la tabla 12 y figura 6 se presentan como: 29.5% “regular” y 70.5% “alta”; esto hace notar que el bienestar laboral en la mencionada Institución, también se encuentra entre los niveles regular y alto.

Como se puede apreciar que en el Instituto de Ciencias Neurológicas de Lima, la cultura organizacional y el bienestar laboral están entre los niveles regular y alto, las causas o determinantes pueden ser múltiples. Con respecto a la cultura organizacional se debe tener en cuenta lo sostenido por el Ministerio de Salud (2009) que lo conceptualiza como: “El conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común”. (p.19). asimismo, añade:

Es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. Igualmente se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional. La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. (MINSa, p.19)

Teniendo esta concepción y los resultados antes indicados se puede afirmar que la cultura organizacional en la mencionada Institución de Salud el ambiente humano u organizacional, también conocido como atmósfera está inadecuadamente manejado. Al respecto, Camarena & Rodríguez (2010) presentan una concepción nueva de la cultura organizacional, siendo esta:

La nueva comprensión de la cultura organizacional se orienta a fines políticos, hacia la transmisión de sentimientos de identidad a los miembros de la organización, al compromiso colectivo por encima del individual, a la estabilidad del sistema social, a los flujos de información rápida, al sistema de códigos verbales y de distintos órdenes compartidos por los miembros, y a la motivación de los integrantes de la organización que permitirá cumplir con los objetivos establecidos. Se trata también de las formas de adecuación de las condiciones organizativas que permiten englobar objetivos generales dentro de los actores que participan en un grupo determinado. Asimismo, la cultura organizacional está referida al análisis de los cambios ocurridos en las organizaciones, con la finalidad de adecuar éstos a políticas organizativas identitarias y colectivas de la organización. (p. 11)

Los resultados de esta investigación sobre cultura organizacional, coinciden también con los resultados de estudios internacionales como el de Madrazo (2015), con su tesis La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración, que concluye señalando: a) Los mecanismos que influyen en la creación de una cultura organizacional identificados en las etapas que describen la evolución del ciclo vital organizativo de Atención Primaria, son similares a las de otras organizaciones no sanitarias. b) El trabajo en equipo multidisciplinar como premisa de la estructura organizativa es un mito. Su evolución hacia los llamados miniequipos se explica en términos de eficiencia y organizativos. En ellos, el trabajo cooperativo basado en el liderazgo profesional individual, favorece un contexto de responsabilidad equilibrado. c) El liderazgo profesional de este colectivo se ha construido sobre una relación basada en la confianza con sus pacientes, en la autonomía de sus decisiones, la accesibilidad a sus servicios, la continuidad en el tiempo de estos y su posición en

el centro de salud como coordinadora de ellos, cualidades que conforman el contrato implícito que la enfermería de Atención Primaria mantiene con la sociedad.

De igual forma, se puede observar en la investigación de Montero (2015), con su tesis: Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015; llegando a las conclusiones: a) El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know-how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las Empresas. b) La medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento. El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización. c) Tener empleados que cumplen tareas misionales de las instituciones como lo es el personal de enfermería bajo mecanismos de contratación que no garanticen la continuidad de los mismos genera menor compromiso por parte de los trabajadores y aumenta el estrés laboral de los mismos. d) El personal de Enfermería es un personal que está sometido a una carga laboral alta y que su quehacer requiere concentración y profesionalismo que garanticen una atención cálida, humanizada y segura hacia los pacientes; teniendo en cuenta lo anterior la sobrecarga laboral representa un riesgo para la disminución del rendimiento del personal y la probabilidad de ocurrencia de eventos que lesionen la seguridad de los pacientes.

Asimismo, en la investigación de Salazar (2013), con su tesis: Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala, se tiene las conclusiones: 1. Se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. 2. Con respecto a la cultura

organizacional se encontró que el tipo de cultura clan es el que domina el primer lugar y este está relacionado con la relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. 3. Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. 4. En relación a los tipos de cultura adhocracia y mercado que ocuparon el tercer y cuarto lugar están las personas en las cuales predomina la innovación, creatividad, toma de riesgos, búsqueda agresiva de oportunidades, autonomía e iniciativa individual aspectos que son importantes en cualquier institución, sin embargo en este estudio son los aspectos que obtuvieron menor puntaje, y que podría ser también consecuencia de la edad, tiempo de trabajo y escolaridad de los sujetos de estudio.

En cuanto a la satisfacción laboral o bienestar laboral, se tiene el estudio de Contreras (2013) con su tesis: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. Las conclusiones fueron: a) Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. b) Existen valores de correlación entre cada uno de los factores y la satisfacción laboral, pero también existen correlaciones entre los factores, la revisión de la literatura reporta ampliamente que la correlación entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

En cuanto a las investigaciones nacionales, los resultados de esta investigación sobre la cultura organizacional y el bienestar laboral también coinciden con los de Huamán & Ramos (2015) con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica – 2015, quienes llegan a las conclusiones: a) El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión-Huancavelica 2015. b) Existe un clima organizacional regular y satisfacción alta en relación a sus superiores.

Asimismo, en la de Calcina (2015), con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 llega a las conclusiones: a) El Clima Organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y tramites, haciendo que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgo. b) Acerca de la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM, la mayoría refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, ... un mínimo porcentaje de enfermeros expresan que la satisfacción es baja ya que el ambiente de trabajo no le ofrece la comodidad que esperaban, no le permite cubrir sus expectativas económicas, sienten que dan más de lo que recibe, el ambiente creado por sus compañeros no siempre es el ideal para desempeñar sus funciones, su trabajo no siempre lo hace sentir realizado profesionalmente y la relación con sus superiores no siempre es cordial.

En cuanto al bienestar o satisfacción laboral se puede apreciar lo que dijo la Organización Mundial de la Salud (1998): “El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa”. (Citado por el Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Locke (1976) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”. (Citado por Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Al respecto, Chávez y Ríos (2015), con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015 concluyeron señalando: a) El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto. b) En la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray, se encontró; el nivel alto obtiene un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% en el nivel bajo. c) Existe una relación altamente significativa con  $P= 0.76$  entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

Finalmente, Ancana & Quispe (2013) con su tesis: Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador – 2012 concluyen señalando: a) Se comprobó los efectos positivos que genera la aplicación de un plan de cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados. b) Se determinó la existencia de una relación directa entre las dos variables; es decir

la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de los empleados. c) Se logró identificar los diversos efectos generados mediante la aplicación de una cultura organizacional, entre los cuales están: identificación con la empresa, compromiso con el trabajo, crecimiento del empleado, cambio en el estado de ánimo, etc. Como pudo apreciarse los resultados de las investigaciones internacionales y nacionales (antecedentes) sobre cultura organizacional, también llamado clima organizacional y bienestar o satisfacción laboral son similares a los resultados de esta investigación, es decir, mayoritariamente han concluido que existe una relación directa y significativa entre ambas variables; es decir, que habrá mayor satisfacción o bienestar laboral si hay mayor cultura organizacional.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.837^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 83.7%, y se afirma: a mayor cultura organizacional, mayor bienestar laboral
- Segunda:** Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.711^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 71.1%, y se afirma: a mayor cultura de clan, mayor bienestar laboral
- Tercera:** Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.778^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 77.8%, y se afirma: a mayor cultura adhocrática, mayor bienestar laboral.
- Cuarta:** Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva moderada ( $Rho = 0.465^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la

hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 46.5%, y se afirma: a mayor cultura de mercado, mayor bienestar laboral.

**Quinta:** Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.827^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 82.7%, y se afirma: a mayor cultura jerarquizada, mayor bienestar laboral.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Visto los resultados de las frecuencias sobre la cultura organizacional que involucra: cultura de clan, cultura de adhocracia, cultura de mercado y cultura jerarquizada en el Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 39.4% “regular” y 60.4% “alta”; se deduce, que la cultura organizacional es parcialmente aceptable; por lo que se recomienda al Director de dicho Nosocomio elaborar un diagnóstico institucional para conocer las barreras que impiden a tener una excelente cultura organizacional; y de esta forma mejorar el bienestar laboral.
- Segunda:** Visto los resultados de las frecuencias sobre el del bienestar laboral que a su vez involucra: trabajo en general, ambiente físico de trabajo, forma en que se realiza el trabajo, oportunidades de desarrollo, realización subordinado-supervisor y remuneración en el Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 29.5% “regular” y 70.5% “alta”, se deduce, que un tercio de la población no se siente bien o satisfecho laboralmente; por lo que se recomienda al Director de dicho Nosocomio ejecutar una encuesta o evaluación institucional para conocer los determinantes que inciden o favorecen el bienestar laboral; al mismo tiempo, conocer cuáles son los limitantes y eliminarlos.
- Tercera:** Visto los resultados de las frecuencias sobre la remuneración, de los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, 15.2% “baja”, 37.1% “regular” y 47.7% “alta”; se deduce que la percepción de más del 50% de los trabajadores en cuanto a su salario, perciben que es bajo y regular, es decir, no se sienten bien con el salario que perciben; por lo que se recomienda al Director de dicho Nosocomio coordinar con los organismos responsables del aspecto económico y remunerativo a fin de mejorar la situación de cada trabajador.

**Cuarta:** Se recomienda tener en cuenta los resultados de esta investigación en futuras investigaciones a nivel de posgrado.

## **VII. Referencias**

- Álvarez, G. (1992). El constructo "clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, pp. 25-47.
- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Lima, Perú: UNMSM.
- Ancana, J., & Quispe, K. (2013). *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. Tesis.
- Arévalo, P., & Tapia, E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer*. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener - Tesis.
- Barley, S., & Kunda, G. (1992). Estructura y diseño vs. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial. *Tecnología Administrativa*. Vol. IX. N° 20, pp. 135-192.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Lima, Perú: UNMSM - Tesis.
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, vol. 16, núm. 25, pp. 109-137.
- Camarena, M., & Rodríguez, A. (2010). *Dimensiones de la Cultura Organizacional: Bases para su implementación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cameron, & Quinn. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the competing values framework*. EUA: Addison-Weslwy Publishing Company.Inc.

- Carballo, A., Romeo, H., & Ávalos, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México*. México: Universidad Autónoma de México - Tesis de Maestría.
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castro, C. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Tesis.
- Chávez, D., & Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego - Tesis.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chumpitaz, J. (2014). *Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. 2010*. Lima, Perú: UNMSM. Tesis de Maestría.
- Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia - Tesis de Maestría.
- Flippo, E. (1984). *Personnel management*. New York: McGraw Hill.
- García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / No. 42 /*, pp.43-61.

- García, S., & Dolan, S. (1997). *Dirección por valores*. Madrid: McGraw Hill.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Colombia: ASCOLFA.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Colombia.
- Goncalves, A. (2001). Dimensiones del clima organizacional. *Revista Médica Social*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Huamán, G., & Ramos, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica - 2015*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Tesis.
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw Hill.
- Lemus, E., & Pérez, A. (2013). Desarrollo social a través del modelo de formación del especialista en Medicina General Integral en Cuba. *Educación Médica Superior*.
- Likert, R., & Gibson, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. México: Editorial Trillas.
- Litwin, G., & Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*. New York: Editorial Simon & Schuster.
- Medraza, M. (2015). *La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Tesis Doctoral.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (s/f). Guía para Diseño de Programa de Bienestar Laboral Sector Docente. *Guía Programa de Bienestar Laboral*, pp. 1-17.

- Ministerio de salud (MINSA). (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional RM N° 623-2008/MINSA*. Lima, Perú: MINSA.
- Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015*. Colombia: Universidad Nacional a Distancia - UNAD Tesis de Maestría.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2016). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Santiago, Chile: Universidad de Bio Bio, Chilán - Tesis de Maestría.
- Peiró, J. (1995). *Psicología de la organización*. Madrid: Toran S.A.
- Prieto, I. (1995). *El clima organizacional como factor fundamental de la comunicación corporativa*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Reichers, A. &. (1990). *Climate and culture: an evolution constructs*. En Schneider, B. (Ed). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins, S. (1990). *Organizational theory*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional. 2da ed.* México, DF: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Rodríguez, L. (2001). La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. *Revista Electrónica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*. Vol. 3. Núm. 1, pp. 28-50.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *INVENIO* 12(22), pp. 67-92.
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Ladívar. Tesis.

- Santa Eulalia, J., & Sampedro, B. (2013). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista de opinión*, pp.606-619.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Schein, E. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Segredo, A. (2009). Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana Salud Pública*. 35/4, pp. 78-109.
- Segredo. (2003). Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. *Revista Científico Médico Holguín*, pp. 62-79.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana Salud Pública*, pp. 385-393.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. 41/1, pp. 115-129.
- Segredo, A.; Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Méd Holguín*.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Madrid: EUB.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, pp. 329-349.

## **Anexos**

**Anexo 1 Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Determinar la relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017. 2. Determinar la relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017. 3. Determinar la relación que existe entre la</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b> H= La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.</p> <p><b>Hipótesis secundarias:</b> H<sub>1</sub>- La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa. H<sub>2</sub>- La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa. H<sub>3</sub>- La relación que existe entre la cultura de mercado y el</p>	<p><b>Variable 1: Cultura organizacional</b> <b>Variable 2: Bienestar laboral</b></p>																	
			<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1088 416 1335 448">Dimensiones</th> <th data-bbox="1335 416 1872 448">Indicadores</th> <th data-bbox="1872 416 2007 448">Ítems</th> <th data-bbox="2007 416 2163 448">Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1088 448 1335 480">Clan</td> <td data-bbox="1335 448 1872 480" rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes</li> <li>- Líderes de la organización</li> <li>- Estilo gerencial</li> <li>- Unión de la organización</li> <li>- Énfasis estratégico</li> <li>- Criterio de éxito</li> </ul> </td> <td data-bbox="1872 448 2007 895" rowspan="3">                     Cuestionario de 24 preguntas con escalamiento Likert.                 </td> <td data-bbox="2007 448 2163 895" rowspan="3">                     Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1088 480 1335 512">Adhocracia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1088 512 1335 544">Mercado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1088 544 1335 895">Jerarquizada</td> <td data-bbox="1335 544 1872 895"></td> <td data-bbox="1872 544 2007 895"></td> <td data-bbox="2007 544 2163 895"></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Clan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes</li> <li>- Líderes de la organización</li> <li>- Estilo gerencial</li> <li>- Unión de la organización</li> <li>- Énfasis estratégico</li> <li>- Criterio de éxito</li> </ul>	Cuestionario de 24 preguntas con escalamiento Likert.	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Adhocracia	Mercado	Jerarquizada						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices														
Clan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes</li> <li>- Líderes de la organización</li> <li>- Estilo gerencial</li> <li>- Unión de la organización</li> <li>- Énfasis estratégico</li> <li>- Criterio de éxito</li> </ul>	Cuestionario de 24 preguntas con escalamiento Likert.	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)																	
Adhocracia																				
Mercado																				
Jerarquizada																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1088 895 1335 927">Dimensiones</th> <th data-bbox="1335 895 1816 927">Indicadores</th> <th data-bbox="1816 895 2007 927">Ítems</th> <th data-bbox="2007 895 2163 927">Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1088 927 1335 1031">Trabajo en General</td> <td data-bbox="1335 927 1816 1031"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad de trabajo</li> <li>- Clima de trabajo</li> </ul> </td> <td data-bbox="1816 927 2007 1356" rowspan="4">                     Cuestionario de 33 preguntas elaborado tipo Escala de Likert                 </td> <td data-bbox="2007 927 2163 1356" rowspan="4">                     Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1088 1031 1335 1158">Ambiente físico de trabajo</td> <td data-bbox="1335 1031 1816 1158"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación</li> <li>- Ventilación</li> <li>- Condiciones físicas.</li> <li>- Limpieza.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1088 1158 1335 1254">Forma en que se realiza el trabajo</td> <td data-bbox="1335 1158 1816 1254"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por desenvolverse laboralmente.</li> <li>- Cumplimiento de metas.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1088 1254 1335 1356">Oportunidades de desarrollo</td> <td data-bbox="1335 1254 1816 1356"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad para hacer carrera.</li> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Grado de satisfacción.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Trabajo en General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad de trabajo</li> <li>- Clima de trabajo</li> </ul>	Cuestionario de 33 preguntas elaborado tipo Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación</li> <li>- Ventilación</li> <li>- Condiciones físicas.</li> <li>- Limpieza.</li> </ul>	Forma en que se realiza el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por desenvolverse laboralmente.</li> <li>- Cumplimiento de metas.</li> </ul>	Oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad para hacer carrera.</li> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Grado de satisfacción.</li> </ul>						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																	
Trabajo en General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad de trabajo</li> <li>- Clima de trabajo</li> </ul>	Cuestionario de 33 preguntas elaborado tipo Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)																	
Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación</li> <li>- Ventilación</li> <li>- Condiciones físicas.</li> <li>- Limpieza.</li> </ul>																			
Forma en que se realiza el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por desenvolverse laboralmente.</li> <li>- Cumplimiento de metas.</li> </ul>																			
Oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad para hacer carrera.</li> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Grado de satisfacción.</li> </ul>																			

<p>existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p>	<p>cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>4.Determinar la relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p>	<p>bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.</p> <p><b>H<sub>4</sub>.</b> – La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa.</p>	<p>Realización subordinado-supervisor</p>	<p>- Interrelación con el supervisor.</p>		
<p>Remuneración.</p>	<p>- Salario - Condiciones laborales. - Aspectos laborales.</p>					

METODO Y DISEÑO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA
<p><b>1. Enfoque cuantitativo</b></p> <p><b>2. Método</b> Hipotético - Deductivo</p> <p><b>3. Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>4. Diseño de investigación</b> No Experimenta – Transversal.</p> <p><b>5. Nivel: correlacional</b></p>	<p><b>Población.</b> La población del estudio está constituida por personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 en un total de 200</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra está constituida por personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 en un total de 132</p> <p><b>Muestreo</b> Probabilístico al 95%.</p>	<p><b>a) Técnica</b></p> <p>La técnica a utilizarse será la ENCUESTA.</p> <p><b>b) Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario con escalamiento Likert.</p>	<p><b>Análisis de datos:</b></p> <p><b>Estadística Descriptiva:</b> Tablas de frecuencia y figuras de barras de las variables y dimensiones.</p> <p><b>Estadística Inferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alfa de Cronbach para la fiabilidad.</li> <li>- Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y correlación por ser variables no paramétricas.</li> </ul>

## Anexo 2 Instrumento de recojo de información

**Cuestionario sobre Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.**

**INSTRUCCIONES:** Estimado colega, a continuación tienes 24 preguntas sobre el cultura organizacional, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

### VARIABLE N° 1: Cultura organizacional

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	<b>Cultura de Clan</b>					
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La organización es un lugar muy personal. La gente se siente como en una familia ampliada y existe una buena relación.					
4	La organización es dinámica, innovadora y emprendedora. La gente está dispuesta a asumir retos y tomar trabajo, es competitiva y está orientada al logro.					
5	Existe una buena organización y estructura. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que la gente realiza.					
6	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser mentores y facilitadores.					
	<b>Cultura adhocrática</b>					
7	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser emprendedor, innovador y arriesgado.					
8	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica cierta agresividad, con propósito y gran organización.					
9	El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.					
10	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y la innovación.					
11	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por sus altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.					
12	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la estabilidad, conformidad, predecibilidad y estabilidad en las relaciones.					
	<b>Cultura de mercado</b>					
13	Lo que mantiene unida a la organización son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la organización es alto.					
14	Lo que mantiene unida a la organización son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe un énfasis en estar a la vanguardia.					
15	Lo que mantiene unida a la organización son el énfasis en el logro y en el alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes.					
16	Lo que mantiene unida la organización son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de la organización es importante.					
17	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación persisten.					
18	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorada.					
	<b>Cultura jerarquizada</b>					
19	La organización enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar en el mercado son características dominantes.					

20	La organización enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes.						
21	La organización define éxito en base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente.						
22	La organización define éxito en base a tener los productos o servicios más innovadores y/o únicos. Es una organización líder en su género.						
23	La organización define éxito en base a ganar frente a sus competidores. El liderazgo competitivo dentro de su contexto es clave.						
24	La organización define éxito en base a eficiencia.						

**NOTA: Salazar (2013) Tesis “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala” en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.**

## Instrumentos de recojo de información

**Cuestionario sobre Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.**

**INSTRUCCIONES:** Estimado colega, a continuación tienes 33 preguntas sobre la satisfacción laboral, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**VARIABLE N° 2: Bienestar laboral**

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		5	4	3	2	1
	<b>Trabajo en general</b>					
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
3	La jefa de enfermeras me estimula para mejorar mi trabajo.					
4	Hay participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.					
5	Te agradan tus colegas de tu grupo de trabajo.					
6	Se presta atención a tus sugerencias.					
7	Hay reconocimiento por tu buen trabajo.					
8	Tienes autonomía para planificar y elegir tu propio método de trabajo.					
9	Recibes apoyo administrativo.					
	<b>Ambiente físico del trabajo</b>					
10	Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo					
11	Es adecuado la ventilación en tu lugar de trabajo.					
12	Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que usted dispone.					
13	Es adecuado la temperatura de su área de trabajo.					
14	Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.					
15	Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo.					
	<b>Forma en que realizas tu trabajo</b>					
16	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan					
17	Tu trabajo te produce satisfacciones.					
18	Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.					
19	Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.					
20	Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.					
21	Usted recibe apoyo de tus superiores.					
	<b>Oportunidades de desarrollo</b>					
22	La institución te ofrece oportunidades de hacer carrera funcionaria					
23	La institución te ofrece oportunidades de continuar tu perfeccionamiento.					
24	Hay estabilidad en las funciones de tu trabajo					
25	Recibes de tu institución un trato de "igualdad" y "justicia".					
26	Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
27	Cuentas con oportunidades de promoción.					
	<b>Relación subordinado – supervisor</b>					
28	Es buena la supervisión que ejercen sobre usted.					

29	Es adecuada la forma en que sus superiores juzgan su tarea.						
30	Estás de acuerdo con la forma en que usted es dirigido.						
	<b>Remuneración</b>						
31	Estás de acuerdo con el salario que recibes.						
32	Las condiciones laborales son adecuadas						
33	Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.						

**NOTA: Instrumento validado por Castro y Espinoza (2015) Tesis “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de salud La Libertad – Huancayo, 2014 de la UNCP.**

Anexo 3 Base de datos de la Variable 1: Cultura organizacional

	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	CO19	CO20	CO21	CO22	CO23	CO24
1	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4
4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
5	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
6	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3
7	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3
8	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3
11	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3
13	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5
14	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
16	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	
17	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	
18	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	
19	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
20	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
22	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	
23	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
24	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
25	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	
26	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
28	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	
29	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
30	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
31	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	
32	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	
33	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	
34	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	
35	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
36	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	
37	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2	
38	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	
41	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
42	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	
43	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	
44	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
45	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
46	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	
47	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	
48	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	
49	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
50	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	
52	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	
53	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	
54	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
55	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	
56	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
58	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	2	4	
59	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	
60	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
61	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	

62	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4
63	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4
64	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2
65	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
66	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3
67	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3
68	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3
71	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
72	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3
73	3	4	3	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5
74	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
75	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
76	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
77	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
78	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	2	1	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2
79	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
80	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	2
81	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4
83	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4
84	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
85	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2
86	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3
87	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3
88	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3
91	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
92	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3
93	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4
94	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
95	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
96	3	3	1	2	5	4	3	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1
97	3	3	1	2	5	4	3	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1
98	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2
99	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
100	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	2
101	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
102	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	4
103	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1
104	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
105	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
106	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	2
107	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
108	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2
109	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	1	2
110	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
111	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4
113	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4
114	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
115	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2
116	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3
117	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2
118	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3
119	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
120	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3
121	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
122	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3
123	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5
124	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
126	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2
127	3	3	1	2	5	4	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2
128	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2
129	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
130	2	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	4	2	4
131	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4
132	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	4

Anexo 4 Base de datos de la variable 02: Bienestar personal

	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6	BL7	BL8	BL9	BL10	BL11	BL12	BL13	BL14	BL15	BL16	BL17	BL18	BL19	BL20	BL21	BL22	BL23	BL24	BL25	BL26	BL27	BL28	BL29	BL30	BL31	BL32	BL33			
1	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
5	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
6	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4
8	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
10	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
12	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
16	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
17	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
18	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
21	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
22	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
23	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
28	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2
29	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	4
30	1	2	2	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4
31	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
32	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
34	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
35	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
36	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	2	4	4
38	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
39	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
42	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
43	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
46	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
48	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
51	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
52	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
53	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2																

62	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3
64	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
65	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	
66	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	
67	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	
68	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	2	4	2	4	
69	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
70	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3	
71	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	
72	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	
73	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
76	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
77	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
78	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
81	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	
82	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	
84	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
85	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	
86	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	
87	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	
88	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	
89	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
90	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
91	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
92	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
93	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
96	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
97	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
98	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
101	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
102	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
103	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
104	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
107	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
108	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2	
109	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	
110	1	2	2	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
111	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	
112	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	
113	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	
114	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
115	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
116	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	
117	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	
118	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	2	
119	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
121	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
122	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
123	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
124	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
126	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
127	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
128	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
129	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
131	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
132	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4			









## Anexo 6 Validaciones

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cultura de Clan</b>							
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.			✓		✓		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.			✓		✓		
3	La organización es un lugar muy personal. La gente se siente como en una familia ampliada y existe una buena relación.			✓		✓		
4	La organización es dinámica, innovadora y emprendedora. La gente está dispuesta a asumir retos y tomar trabajo, es competitiva y está orientada al logro.			✓		✓		
5	Existe una buena organización y estructura. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que la gente realiza.			✓		✓		
6	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser mentores y facilitadores.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Cultura adhocrática</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser emprendedor, innovador y arriesgado.			✓		✓		
8	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica cierta agresividad, con propósito y gran organización.			✓		✓		
9	El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.			✓		✓		
10	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y la innovación.			✓		✓		
11	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por sus altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.			✓		✓		
12	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la estabilidad, conformidad, predecibilidad y estabilidad en las relaciones.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Cultura de mercado</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Lo que mantiene unida a la organización son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la organización es alto.			✓		✓		
14	Lo que mantiene unida a la organización son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe un énfasis en estar a la vanguardia.			✓		✓		
15	Lo que mantiene unida a la organización son el énfasis en el logro y en el alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes.			✓		✓		
16	Lo que mantiene unida la organización son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de la organización es importante.			✓		✓		
17	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación persisten.			✓		✓		
18	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorada.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Cultura jerarquizada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La organización enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar en el mercado son características dominantes.			✓		✓		
20	La organización enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes.			✓		✓		

21	La organización define éxito en base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente.			/		✓	
22	La organización define éxito en base a tener los productos o servicios más innovadores y/o únicos. Es una organización líder en su género.			/		✓	
23	La organización define éxito en base a ganar frente a sus competidores. El liderazgo competitivo dentro de su contexto es clave.			/		✓	
24	La organización define éxito en base a eficiencia.			/		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MIÑANO DE LA CRUZ MARIA ZARELA      DNI: 062.15781

Grado y Especialidad del validador: ENF. MAGISTER, ESPECIALISTA EN ENFERMERIA CLINICA NEUROLOGICA

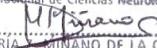
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 04 de MAYO del 2018.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD  
 Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
  
 LIC. MARIA MIÑANO DE LA CRUZ  
 CEP N° 10506 REE945-REM205  
 JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Trabajo en general</b>							
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.			✓		✓		
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.			✓		✓		
3	La jefa de enfermeras me estimula para mejorar mi trabajo.			✓		✓		
4	Hay participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.			✓		✓		
5	Te agradan tus colegas de tu grupo de trabajo.			✓		✓		
6	Se presta atención a tus sugerencias.			✓		✓		
7	Hay reconocimiento por tu buen trabajo.			✓		✓		
8	Tienes autonomía para planificar y elegir tu propio método de trabajo.			✓		✓		
9	Recibes apoyo administrativo.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente físico del trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo			✓		✓		
11	Es adecuado la ventilación en tu lugar de trabajo.			✓		✓		
12	Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que usted dispone.			✓		✓		
13	Es adecuado la temperatura de su área de trabajo.			✓		✓		
14	Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.			✓		✓		
15	Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Forma en que realizas tu trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan			✓		✓		
17	Tu trabajo te produce satisfacciones.			✓		✓		
18	Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.			✓		✓		
19	Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.			✓		✓		
20	Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.			✓		✓		
21	Usted recibe apoyo de tus superiores.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Oportunidades de desarrollo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	La institución te ofrece oportunidades de hacer carrera funcionaria			✓		✓		
23	La institución te ofrece oportunidades de continuar tu perfeccionamiento.			✓		✓		
24	Hay estabilidad en las funciones de tu trabajo			✓		✓		
25	Recibes de tu institución un trato de "igualdad" y "justicia".			✓		✓		
26	Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.			✓		✓		
27	Cuentas con oportunidades de promoción.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Relación subordinado - supervisor</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

28	Es buena la supervisión que ejercen sobre usted.			/		/	
29	Es adecuada la forma en que sus superiores juzgan su tarea.			/		/	
30	Estás de acuerdo con la forma en que usted es dirigido.			/		/	
	<b>DIMENSIÓN 6: Remuneración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Estás de acuerdo con el salario que recibes.			/		/	
32	Las condiciones laborales son adecuadas			/		/	
33	Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.			/		/	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BIENESTAR LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MIRIANO DE LA CRUZ MARIA ZARELA      DNI: 062 15781

Grado y Especialidad del validador: ENF. MAGISTER, ESPECIALISTA EN ENFERMERIA CLINICA NEUROLOGICA

Lima 04 de MAYO del 2018.

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD  
 Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
  
 MARIA Z. MIRIANO DE LA CRUZ  
 CEP: N° 10505 REEDUS-REMZOS  
 II. DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cultura de Clan</b>							
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.			✓		✓		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.			✓		✓		
3	La organización es un lugar muy personal. La gente se siente como en una familia ampliada y existe una buena relación.			✓		✓		
4	La organización es dinámica, innovadora y emprendedora. La gente está dispuesta a asumir retos y tomar trabajo, es competitiva y está orientada al logro.			✓		✓		
5	Existe una buena organización y estructura. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que la gente realiza.			✓		✓		
6	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser mentores y facilitadores.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Cultura adhocrática</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser emprendedor, innovador y arriesgado.			✓		✓		
8	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica cierta agresividad, con propósito y gran organización.			✓		✓		
9	El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.			✓		✓		
10	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y la innovación.			✓		✓		
11	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por sus altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados.			✓		✓		
12	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la estabilidad, conformidad, predecibilidad y estabilidad en las relaciones.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Cultura de mercado</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Lo que mantiene unida a la organización son la lealtad y confianza mutua. El compromiso con la organización es alto.			✓		✓		
14	Lo que mantiene unida a la organización son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe un énfasis en estar a la vanguardia.			✓		✓		
15	Lo que mantiene unida a la organización son el énfasis en el logro y en el alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes.			✓		✓		
16	Lo que mantiene unida la organización son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de la organización es importante.			✓		✓		
17	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación persisten.			✓		✓		
18	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorada.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Cultura jerarquizada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La organización enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar en el mercado son características dominantes.			✓		✓		
20	La organización enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes.			✓		✓		

21	La organización define éxito en base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente.			/		/	
22	La organización define éxito en base a tener los productos o servicios más innovadores y/o únicos. Es una organización líder en su género.			/		/	
23	La organización define éxito en base a ganar frente a sus competidores. El liderazgo competitivo dentro de su contexto es clave.			/		/	
24	La organización define éxito en base a eficiencia.			/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: JENNY BERNARDA CUBA GAMARRA ..... DNI: 06055862

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER, GESTION CUIDADO ENFERMEDO

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 9 de Mayo del 2018.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD  
 Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
 LIC. JENNY B. CUBA GAMARRA  
 C.E.P. N° 45325  
 SUPERVISORA II

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Trabajo en general</b>							
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.			✓		✓		
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.			✓		✓		
3	La jefa de enfermeras me estimula para mejorar mi trabajo.			✓		✓		
4	Hay participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.			✓		✓		
5	Te agradan tus colegas de tu grupo de trabajo.			✓		✓		
6	Se presta atención a tus sugerencias.			✓		✓		
7	Hay reconocimiento por tu buen trabajo.			✓		✓		
8	Tienes autonomía para planificar y elegir tu propio método de trabajo.			✓		✓		
9	Recibes apoyo administrativo.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente físico del trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo			✓		✓		
11	Es adecuado la ventilación en tu lugar de trabajo.			✓		✓		
12	Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que usted dispone.			✓		✓		
13	Es adecuado la temperatura de su área de trabajo.			✓		✓		
14	Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.			✓		✓		
15	Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Forma en que realizas tu trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan			✓		✓		
17	Tu trabajo te produce satisfacciones.			✓		✓		
18	Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.			✓		✓		
19	Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.			✓		✓		
20	Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.			✓		✓		
21	Usted recibe apoyo de tus superiores.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Oportunidades de desarrollo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La institución te ofrece oportunidades de hacer carrera funcionaria			✓		✓		
23	La institución te ofrece oportunidades de continuar tu perfeccionamiento.			✓		✓		
24	Hay estabilidad en las funciones de tu trabajo			✓		✓		
25	Recibes de tu institución un trato de "igualdad" y "justicia".			✓		✓		
26	Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.			✓		✓		
27	Cuentas con oportunidades de promoción.			✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Relación subordinado - supervisor</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

28	Es buena la supervisión que ejercen sobre usted.			/		✓	
29	Es adecuada la forma en que sus superiores juzgan su tarea.			✓		✓	
30	Estás de acuerdo con la forma en que usted es dirigido.			✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: Remuneración</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Estás de acuerdo con el salario que recibes.			✓		✓	
32	Las condiciones laborales son adecuadas			✓		✓	
33	Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.			✓		✓	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BIENESTAR LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: JENNY BERNARDA CUBA GAMARRA DNI: 06055862

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO GERENTE CIUDADANO ENFERMERO

Lima 9 de MAYO del 2018.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD  
 Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
  
 LIC. JENNY S. CUBA GAMARRA  
 CEP: N° 45125  
 SUPERVISORA II

**ARTÍCULO CIENTÍFICO****Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017****1. TÍTULO**

Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017

**2. AUTOR (A, ES, AS)**

Br. Asenciona Medarna Vivas Clemente

e-mail: [quipala40@hotmail.com](mailto:quipala40@hotmail.com)

Universidad Cesar Vallejo

**3. RESUMEN**

La investigación tubo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo de investigación descriptiva correlacional de corte transversal; la población fue conformada por 200 trabajadores de los servicios: asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017,

Los resultados han evidenciado que, en Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, la cultura organizacional es regular en 39% y alta en 61%; de la misma forma, el bienestar laboral en 30% también es regular y en 70% alta. Las conclusiones fueron los hallazgos de una correlación positiva alta y significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, siendo el Rho

de 0,837\*\*; es decir, el índice de correlación fue al 83.7%. Confirmándose a mayor cultura organizacional, mayor bienestar laboral.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Cultura organizacional, bienestar laboral, cultura del trabajo, oportunidades de desarrollo, remuneración.

#### **5. ABSTRACT**

In several studies conducted by the Ministry of Health (MINSA), in the last two decades, it has been determined that several public health institutions present problems in their organizational culture leading to a questioned health care and dissatisfaction in external and internal users.

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational culture and work welfare in the care and administrative personnel of the Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017.

The methodology used for the elaboration of this thesis was based on the quantitative approach, deductive hypothetical method, type of cross-sectional descriptive correlational investigation; the population was made up of 200 workers of the services: assistance and administration of the Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017, from which a representative sample of 132 workers was extracted through probabilistic sampling.

The results have shown that, in Instituto de Ciencias Neurologic as, Lima, 2017, the organizational culture is regular in 39% and high in 61%; in the same way, the labor welfare in 30% is also regular and in 70% high. The conclusions were the findings of a high and significant positive correlation between the organizational culture and the work welfare in the care and administrative personnel of the Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017, being the Rho of 0.837 \*\*; that is, the correlation index was 83.7%. Confirming a greater organizational culture, greater work welfare.

#### **6. KEYWORDS**

Organizational culture, work well-being, work culture, development opportunities, remuneration.

## 7. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años varios estudios realizados por el Ministerio de Salud (MINSA), en las dos últimas décadas, se ha determinado que varias instituciones públicas de salud presentan problemas en su cultura organizacional conllevando a una cuestionada atención de salud e insatisfacción en usuarios externos e internos; situación que no es ajena en el Instituto de Ciencias Neurológicas de Lima, 2017. Esta problemática ha hecho que en el Plan para el estudio del clima organizacional 2008-2011: Documento Técnico aprobado mediante la RM N° 623-2008/MINSA, se visone la finalidad de ésta, siendo: Desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional.

La cultura organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados así como en la satisfacción laboral. Sin embargo, sus factores determinantes son difíciles de identificar porque es un constructo complejo que abarca múltiples dimensiones, tipologías y clasificaciones propuestas por diferentes autores desde el enfoque que consideran apropiado. Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos consensuados y orientados a un mismo fin.

Cabe resaltar que desde el año 2008 el Ministerio de Salud se ha preocupado por considerar a la cultura organizacional como una variable indispensable para incrementar la calidad de atención con la consiguiente mejora del porcentaje de satisfacción del usuario externo e interno.

Al respecto, el Ministerio de salud (2009) señaló: “En este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en la cultura organizacional en nuestras organizaciones de salud”. (p. 12)

## 8. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue método deductivo desde la perspectiva de la investigación cuantitativa. Es una investigación de tipo Descriptivo porque solo se limitará a describir la realidad existente entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

El diseño es No Experimental – Correlacional Transeccional. La población

fue constituida por el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 en un total de 200, se utilizó un muestreo probabilístico, es decir el tamaño muestral estuvo representado por el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, 2017 en un total 132, para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta estructurada de preguntas cerradas la cual se dirigió a personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

La validez del instrumento de evaluación es aplicable, de acuerdo al juicio de experto al que fue sometido, a fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: prevalencia de caries y medidas preventivas. Teniendo como resultado lo siguiente: La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica. De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,917; y según la tabla categórica. Los datos fueron analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, obtenidos los datos cuantificados y ordenados por el software del SPSS; y por ser variables no paramétricas, la prueba de hipótesis se hizo con la Rho de Spearman.

## 9. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de acuerdo a la estadística de Rho de Spearman aplicadas a las variables de estudio, cultura organizacional y el bienestar laboral; se obtuvo un significativa ( $Rho = 0.837^{**}$ ) y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y por tener el valor

de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 83.7%, y se afirma: *a mayor cultura organizacional, mayor bienestar laboral.*

## 10. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la tabla 7 y figura 1 relacionadas con la cultura organizacional que involucra: cultura de clan, cultura de adhocracia, cultura de mercado y cultura jerarquizada en los trabajadores del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, se encuentran en: 39.4% “regular” y 60.4% “alta”; esto hace notar que la cultura organizacional en la mencionada Institución, se encuentra entre los niveles regular y alto.

En cuanto al bienestar laboral, los resultados se evidencian en la tabla 12 y figura 6 se presentan como: 29.5% “regular” y 70.5% “alta”; esto hace notar que el bienestar laboral en la mencionada Institución, también se encuentra entre los niveles regular y alto.

Como se puede apreciar que en el Instituto de Ciencias Neurológicas de Lima, la cultura organizacional y el bienestar laboral están entre los niveles regular y alto, las causas o determinantes pueden ser múltiples. Con respecto a la cultura organizacional se debe tener en cuenta lo sostenido por el Ministerio de Salud (2009) que lo conceptualiza como: “El conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común”. (p.19). asimismo, añade:

Teniendo esta concepción y los resultados antes indicados se puede afirmar que la cultura organizacional en la mencionada Institución de Salud el ambiente humano u organizacional, también conocido como atmósfera está inadecuadamente manejado. Al respecto, Camarena & Rodríguez (2010) presentan una concepción nueva de la cultura organizacional, siendo esta:

La nueva comprensión de la cultura organizacional se orienta a fines políticos, hacia la transmisión de sentimientos de identidad a los miembros de la organización, al compromiso colectivo por encima del individual, a la estabilidad del sistema social, a los flujos de información rápida, al sistema de códigos

verbales y de distintos órdenes compartidos por los miembros, y a la motivación de los integrantes de la organización que permitirá cumplir con los objetivos establecidos. Se trata también de las formas de adecuación de las condiciones organizativas que permiten englobar objetivos generales dentro de los actores que participan en un grupo determinado. Asimismo, la cultura organizacional está referida al análisis de los cambios ocurridos en las organizaciones, con la finalidad de adecuar éstos a políticas organizativas identitarias y colectivas de la organización. (p. 11)

Los resultados de esta investigación sobre cultura organizacional, coinciden también con los resultados de estudios internacionales como el de Madrazo (2015), con su tesis *La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración*, que concluye señalando: a) Los mecanismos que influyen en la creación de una cultura organizacional identificados en las etapas que describen la evolución del ciclo vital organizativo de Atención Primaria, son similares a las de otras organizaciones no sanitarias. b) El trabajo en equipo multidisciplinar como premisa de la estructura organizativa es un mito. Su evolución hacia los llamados miniequipos se explica en términos de eficiencia y organizativos. En ellos, el trabajo cooperativo basado en el liderazgo profesional individual, favorece un contexto de responsabilidad equilibrado. c) El liderazgo profesional de este colectivo se ha construido sobre una relación basada en la confianza con sus pacientes, en la autonomía de sus decisiones, la accesibilidad a sus servicios, la continuidad en el tiempo de estos y su posición en el centro de salud como coordinadora de ellos, cualidades que conforman el contrato implícito que la enfermería de Atención Primaria mantiene con la sociedad.

De igual forma, se puede observar en la investigación de Montero (2015), con su tesis: *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérida-Tolima, 2015*; llegando a las conclusiones: a) El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know-how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las

Empresas. b) La medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento. El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización. c) Tener empleados que cumplen tareas misionales de las instituciones como lo es el personal de enfermería bajo mecanismos de contratación que no garanticen la continuidad de los mismos genera menor compromiso por parte de los trabajadores y aumenta el estrés laboral de los mismos. d) El personal de Enfermería es un personal que está sometido a una carga laboral alta y que su quehacer requiere concentración y profesionalismo que garanticen una atención cálida, humanizada y segura hacia los pacientes; teniendo en cuenta lo anterior la sobrecarga laboral representa un riesgo para la disminución del rendimiento del personal y la probabilidad de ocurrencia de eventos que lesionen la seguridad de los pacientes.

Asimismo, en la investigación de Salazar (2013), con su tesis: Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala, se tiene las conclusiones: 1. Se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. 2. Con respecto a la cultura organizacional se encontró que el tipo de cultura clan es el que domina el primer lugar y este está relacionado con la relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. 3. Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. 4. En relación a los tipos de cultura adhocracia y mercado que ocuparon el tercer y cuarto lugar están las personas en las cuales predomina la innovación, creatividad, toma de riesgos, búsqueda agresiva de oportunidades, autonomía e iniciativa individual aspectos que son importantes en cualquier institución, sin embargo en este estudio son los aspectos que obtuvieron menor puntaje, y que

podría ser también consecuencia de la edad, tiempo de trabajo y escolaridad de los sujetos de estudio.

En cuanto a la satisfacción laboral o bienestar laboral, se tiene el estudio de Contreras (2013) con su tesis: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. Las conclusiones fueron: a) Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. b) Existen valores de correlación entre cada uno de los factores y la satisfacción laboral, pero también existen correlaciones entre los factores, la revisión de la literatura reporta ampliamente que la correlación entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

En cuanto a las investigaciones nacionales, los resultados de esta investigación sobre la cultura organizacional y el bienestar laboral también coinciden con los de Huamán & Ramos (2015) con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica – 2015, quienes llegan a las conclusiones: a) El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica 2015. b) Existe un clima organizacional regular y satisfacción alta en relación a sus superiores.

Asimismo, en la de Calcina (2015), con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 llega a las conclusiones: a) El Clima Organizacional de los profesionales de

enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y tramites, haciendo que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgo. b) Acerca de la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM, la mayoría refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, ... un mínimo porcentaje de enfermeros expresan que la satisfacción es baja ya que el ambiente de trabajo no le ofrece la comodidad que esperaban, no le permite cubrir sus expectativas económicas, sienten que dan más de lo que recibe, el ambiente creado por sus compañeros no siempre es el ideal para desempeñar sus funciones, su trabajo no siempre lo hace sentir realizado profesionalmente y la relación con sus superiores no siempre es cordial.

En cuanto al bienestar o satisfacción laboral se puede apreciar lo que dijo la Organización Mundial de la Salud (1998): “El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa”. (Citado por el Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Locke (1976) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”. (Citado por Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p. 64)

Al respecto, Chávez y Ríos (2015), con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015 concluyeron señalando: a) El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto. b) En la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray, se encontró; el nivel alto obtiene un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% en el nivel bajo. c) Existe una relación altamente significativa con  $P= 0.76$  entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

Finalmente, Ancana & Quispe (2013) con su tesis: Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador – 2012 concluyen señalando: a) Se comprobó los efectos positivos que genera la aplicación de un plan de cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados. b) Se determinó la existencia de una relación directa entre las dos variables; es decir la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de los empleados. c) Se logró identificar los diversos efectos generados mediante la aplicación de una cultura organizacional, entre los cuales están: identificación con la empresa, compromiso con el trabajo, crecimiento del empleado, cambio en el estado de ánimo, etc.

Como pudo apreciarse los resultados de las investigaciones internacionales y nacionales (antecedentes) sobre cultura organizacional, también llamado clima organizacional y bienestar o satisfacción laboral son similares a los resultados de esta investigación, es decir, mayoritariamente han concluido que existe una relación directa y significativa entre ambas variables; es decir, que habrá mayor satisfacción o bienestar laboral si hay mayor cultura organizacional.

## 11. CONCLUSIONES

Se determinó que existe los resultados de la existencia de una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.837^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 83.7%, y se afirma: *a mayor cultura organizacional, mayor bienestar laboral*

Se determinó que existe en Los resultados una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.711^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura de clan y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 71.1%, y se afirma: *a mayor cultura de clan, mayor bienestar laboral*

Se determinó que existe en los resultados una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.778^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura adhocrática y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 77.8%, y se afirma: *a mayor cultura adhocrática, mayor bienestar laboral*.

Se determinó que existe en Los resultados una correlación positiva moderada ( $Rho = 0.465^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura de mercado y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 46.5%, y se afirma: *a mayor cultura de mercado, mayor bienestar laboral*.

Se determinó que existe una correlación positiva alta y significativa ( $Rho = 0.827^{**}$ ) confirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la cultura jerarquizada y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 es significativa; y al tener el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 82.7%, y se afirma: *a mayor cultura jerarquizada, mayor bienestar laboral.*

## 12.REFERENCIAS

- Álvarez, G. (1992). El constructo "clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, pp. 25-47.
- Ancana, J., & Quispe, K. (2013). *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. Tesis.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Lima, Perú: UNMSM - Tesis.
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, vol. 16, núm. 25, pp. 109-137.
- Camarena, M., & Rodríguez, A. (2010). *Dimensiones de la Cultura Organizacional: Bases para su implementación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chávez, D., & Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego - Tesis.

- .Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia - Tesis de Maestría.
- Medraza, M. (2015). *La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Tesis Doctoral.
- Ministerio de salud (MINSA). (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional RM N° 623-2008/MINSA*. Lima, Perú: MINSA.
- Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015*. Colombia: Universidad Nacional a Distancia - UNAD Tesis de Maestría.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2016). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Santiago, Chile: Universidad de Bio Bio, Chilán - Tesis de Maestría.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *INVENIO* 12(22), pp. 67-92.
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Ladívar. Tesis.

### **13.- RECONOCIMIENTOS.**

A mi Asesor, quien gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas día tras día, hizo posible la finalización de estas tesis.



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017”**; de la estudiante **Vivas Clemente, Asenciona Medarna**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.tumitin.com/app/carta/ev/?o=924563482&u=1049816754&v=1033&us=1&lang=es>

feedback studio

Tesis Maestría 1era entrega

**Resumen de coincidencias**

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	biblio3.uni.edu.gt	2 %
2	eprints.ucm.es	2 %
3	www.bdigital.unal.edu...	1 %
4	alicia.concytec.gob.pe	1 %
5	www.mineducacion.go...	1 %
6	repositorio.universita...	1 %
7	prezi.com	1 %
8	www.scieo.org.ve	1 %
9	www.buenastareas.com	1 %

23

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**  
Br. Asenciona Medarna Vivas Clemente

Página: 1 de 123 | Número de palabras: 25197

11:03 10/03/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VIVAS CLEMENTE ASENCIONA MEDARNA

D.N.I. : 19891564  
 Domicilio : MZ B 113 AA-HH LAS CATARATAS, EL AGUSTINO  
 Teléfono : Fijo : 4324031 Móvil 959054625  
 E-mail : Quipala 40@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
 Escuela : .....  
 Carrera : .....  
 Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA  
 Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VIVAS CLEMENTE ASENCIONA MEDARNA

Título de la tesis:

CULTURA ORGANIZACIONAL y BIENESTAR LABORAL  
 EN EL PERSONAL ASISTENCIAL y ADMINISTRATIVA DEL INEN  
 LIMA + 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

*Asunción G. L.*

Fecha :

27/09/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Vivas Clemente Asencions Medarwa

INFORME TITULADO:

Cultura organización y Bienestar Laboral

Asistencia y Administrativa DEL INCN- Lima-2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 01 de junio 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN