

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA REGIÓN DE SANIDAD POLICIAL
HUÁNUCO, 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: De La Mata Mercado, Adriana Patricia

ASESORA: Ventura Crispín, Erica Luz

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad Social Empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72978869

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación

Código ORCID: 0000-0002- 6595-8346

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Aníbal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Dávila Sánchez, Eddie Jerry	Doctor en administración	22418703	0000-0003-4893-3283

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 30 del mes de noviembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

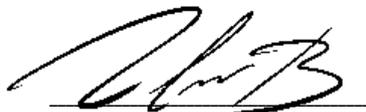
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Secretario)
Mtro. Eddie Jerry Davila Sanchez	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1542-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA REGIÓN DE SANIDAD POLICIAL HUÁNUCO, 2021”**, presentada por el (la) Bachiller, **DE LA MATA MERCADO, Adriana Patricia**; para optar el título **Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

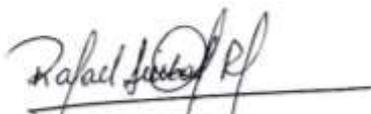
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **16 (Dieciséis)** y cualitativo de **(Bueno)** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18:40 horas del día 30 del mes de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero
SECRETARIO



Mtro. Eddie Jerry Davila Sanchez
VOCAL

DEDICATORIA

Agradecer primero a Dios y a mis padres por apoyarme en toda esta innovación de mi carrera profesional; mucho de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas, valores y me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTOS

A los maestros de esta prestigiosa Universidad de Huánuco, a la Escuela de Administración de Empresas, por todos los conocimientos brindados durante esta etapa estudiantil y por ayudarme a constituir la idea de mi investigación.

Principalmente a mi Asesora de Tesis la Mtra. Erica Luz, Ventura Crispín, por su paciencia y por el apoyo incondicional y conocimientos que me brindo con el asesoramiento en la elaboración estructural y metodológico de la investigación.

Agradezco a los trabajadores de la Región de Sanidad Policial Huánuco que fue el objeto de mi estudio, que han colaborado, incondicionalmente para obtener los datos de mi investigación.

A todos ellos ¡Bendiciones!

La tesista.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	12
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1.PROBLEMA GENERAL.....	13
1.2.2.PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.3 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2 BASES TEÓRICAS	22
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	29
2.4 HIPÓTESIS	30
2.5 VARIABLES.....	31
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	32

CAPITULO III.....	33
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	36
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	38
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	56
CAPÍTULO V	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01 Operacionalización de variables.....	32
TABLA N°02 Distribución de trabajadores.....	35
TABLA N°03 Creencias	38
TABLA N°04 Creencias	39
TABLA N°05 Valores	40
TABLA N°06 Procesos	41
TABLA N°07 Estructuras	42
TABLA N°08 Sistemas tecnologicos de RR.HH	43
TABLA N°09 Estilos de trabajo.....	44
TABLA N°10 Estilos de vida	45
TABLA N°11 Conductas	46
TABLA N°12 Bioseguridad	47
TABLA N°13 Entorno y espacio.....	48
TABLA N°14 Iluminación	49
TABLA N°15 Salario	50
TABLA N°16 Formación	51
TABLA N°17 Cumplimiento de leyes laborales.....	52
TABLA N°18 Decisiones autónomas	53
TABLA N°19 Decisiones del área	54
TABLA N°20 Decisiones de grupo.....	55
TABLA N°21 Hipótesis general.....	56
TABLA N°22 Hipótesis específica 1.....	57
TABLA N°23 Hipótesis específica 2.....	58
TABLA N°24 Hipótesis específica 3.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°01.Creencias	38
GRÁFICO N°02.Creencias	39
GRÁFICO N°03.Valores	40
GRÁFICO N°04.Procesos	41
GRÁFICO N°05.Estructuras	42
GRÁFICO N°06.Sistemas tecnologicos de RR. HH.....	43
GRÁFICO N°07.Estilos de trabajo	44
GRÁFICO N°8.Estilos de vida	45
GRÁFICO N°09.Conductas	46
GRÁFICO N°10.Bioseguridad	47
GRÁFICO N°11.Entorno y espacio.....	48
GRÁFICO N°12.Iluminación	49
GRÁFICO N°13.Salario	50
GRÁFICO N°14 Formación	51
GRÁFICO N°15 Cumplimiento de leyes laborales.....	52
GRÁFICO N°16 Decisiones autónomas	53
GRÁFICO N°17 Decisiones del área	54
GRÁFICO N°18 Decisiones de grupo.....	55

RESUMEN

La investigación formulada incluye el análisis de la relación entre la cultura empresarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región de Sanidad Policial de Huánuco, 2021, con el fin de determinar el grado de importancia de la satisfacción laboral. Por lo tanto, se procesaron de manera eficiente con los recursos más valiosos, como el tiempo y los costos asociados. En primer lugar, el objetivo general de la investigación fue si existe una conexión significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución.

La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal con una muestra de 60 trabajadores que actualmente laboran en dicha institución, a los cuales se les aplicó un cuestionario en escala Likert como herramienta para las dos variables y se determinó su confiabilidad, utilizando el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, que se analizó con la prueba Rho de Sperman.

Los resultados obtenidos tras la realización de la encuesta mostraron que la relación entre las variables de la institución es satisfactoria, lo que subraya el alto nivel de satisfacción y buena cultura laboral entre los trabajadores. En los resultados se concluye que la cultura organizacional está relacionada significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores, teniendo un coeficiente de correlación de 0.597, interpretándose como una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.001<0.05$), esto indica que si existe relación entre las variables.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Satisfacción, trabajadores, eficiente, Correlación.

ABSTRACT

The research formulated includes the analysis of the relationship between business culture and job satisfaction of workers in the Huánuco Police Health Region, 2021, in order to determine the degree of importance of job satisfaction. Therefore, they were efficiently processed with the most valuable resources, such as time and associated costs. In the first place, the general objective of the research was whether there is a significant connection between the organizational culture and the job satisfaction of the institution's workers.

The research was of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional design with a sample of 60 workers who currently work in said institution, to whom a Likert scale questionnaire was applied as a tool for the two variables and its reliability was determined, using Cronbach's Alpha statistic for the two variables, which was analyzed with the Spearman Rho test.

The results obtained after conducting the survey showed that the relationship between the institution's variables is satisfactory, which underlines the high level of satisfaction and good work culture among workers. The results conclude that the organizational culture is significantly related to the job satisfaction of the workers, having a correlation coefficient of 0.597, interpreted as a moderate positive correlation. In addition, the level of significance is less than 0.05 ($p = 0.001 < 0.05$), this indicates that there is a relationship between the variables.

Keywords: Organizational Culture, Satisfaction, workers, efficient, Correlation.

INTRODUCCIÓN

La cultura se involucra con el proceso de socialización al interior de una organización, en nuestro caso, en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021 de tal manera que en su interior se ha constituido una cultura inherente, propia, que la identifica y la distingue de las otras, todo lo cual orienta y dirige sus acciones y modos de hacer, así como sus percepciones y la imagen que el exterior tenga de ella. Se debe considerar, además, el concepto que define Denison respecto a la cultura organizacional, como aquella que “se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización”, así también dicho autor “considera como punto de partida que los valores, creencias y los significados que fundamentan un sistema social son la fuente primordial de una actividad motivada y coordinada”, (Denison, 1989. P. 2), citado por Gutiérrez (2013).

El presente trabajo desarrollado, fue elaborado después de un estudio efectuado con respecto a la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco – 2021, buscó determinar qué relación tiene la cultura organizacional de los trabajadores ya que existe poco compañerismo, un clima laboral regular donde muchas veces no se respetan las culturas, creencias, valores entre otras conductas , así como las estrategias y recursos (tecnológicos, materiales) que han puesto en evidencia para existir y a la vez distinguirse una de otra; todo este contexto en estrecha relación con la satisfacción laboral que evidencia tanto el personal de trabajo.

En este informe se presenta los resultados de estudio realizado y estructurado en la forma que brevemente se describe a continuación:

El Capítulo I: “Problema de Investigación” se trabajó de qué manera la cultura organizacional incide en la satisfacción laboral que comprende la descripción del problema, la formulación del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, las limitaciones de la investigación y la viabilidad de la investigación.

El Capítulo II: “Marco Teórico” comprende los antecedentes de las investigaciones que se tomó en cuenta como base para la presente

investigación, seguidamente las bases teóricas de ambas dimensiones tanto la cultura organizacional como la satisfacción laboral, además que los trabajadores tengan consideración en las dimensiones que se tomaron en cuenta para la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis, la variable y la operacionalización de variable con dimensiones e indicadores.

El Capítulo III: “Materiales y Métodos” se da a conocer el método, diseño de investigación; el tipo y nivel de investigación; la población, muestra; las técnicas e instrumentos de investigación, el cual comprende la recolección de datos, la presentación de datos y el análisis e interpretación de los datos.

El Capítulo IV: “Resultados” se presentó el procesamiento de datos con cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación que se realizó en el programa SSPS.

El Capítulo V: “Discusión de Resultados” incluye una serie de conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos (resolución de aprobación del proyecto de trabajo de investigación, resolución de nombramiento de asesor, matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos, ilustraciones e información complementaria).

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Actualmente las organizaciones empezaron a dar mayor importancia al tema de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, a pesar de ser variables influyentes en el aumento de la calidad asistencial de los servicios que se prestan y la satisfacción de los usuarios. En Estados Unidos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reveló los porcentajes donde el 45% de trabajadores están entusiasmados en su labor y el 65% de personas menores de 25 años muestran incomodidad en el centro laboral. Gran parte de las organizaciones ignoran que su competitividad en el mercado radica en el saber motivar al capital humano, ya que la satisfacción laboral puede convertirse en una herramienta estratégica y así fortalecer el sentimiento de integración y compromiso de los colaboradores para la compañía, realidad que lleva a que los trabajadores deserten de sus centros de trabajo, tal como indica Neira Centeno y Salinas Valverde (2017) que en Latinoamérica los trabajadores de salud optan realizar actividades distintas a su profesión, dedicando la mayor parte de su vida profesional en algún otro empleo lo cual genera perder potencial desarrollado en el campo de la salud.

En Perú a través de la encuesta realizada por Aptitus y presentada por El comercio (2018) se demostró que un 86% de los peruanos estarían convencidos de abandonar su actual trabajo por un deficiente clima laboral, así mismo el 81% de colaboradores encuestados indicaron que el clima es muy fundamental para su desempeño laboral y el 19% precisó que este carácter no interviene en las responsabilidades laborales. Está más que claro que la gran mayoría de trabajadores peruanos afirma que la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo es el indicador principal para aumentar la productividad, y es en las instituciones públicas de Salud donde debe priorizarse la satisfacción de sus trabajadores donde claramente existen deficiencias, como se demuestra en la investigación realizada al Hospital

Zacarías Correa Valdivia por Mancilla Huallpa y Olarte Breña , (2015) donde se demostró que el 60.5% del personal de enfermería presentaba insatisfacción laboral elevado y sólo el 39.5% expresa satisfacción laboral en un nivel inferior. En el Perú, específicamente en el sector público, se hace cada vez más importante trabajar con más precisión la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, ya que de esta asociación guarda relación con el logro de objetivos y metas de cada institución en todos los niveles de gobierno.

En la sanidad policial de la región Huánuco, específicamente a los trabajadores no les realizan evaluaciones regulares acerca de cómo se encuentra la cultura organizacional y la satisfacción laboral demostrando escaso empeño en el sector público, ya sean a nivel de pliego o unidades ejecutoras. La presente investigación tiene como finalidad medir la relación entre la cultura organizacional (V1) y la satisfacción laboral (V2) así como la interacción de los sistemas simbólicos, operacionales y psicosociales en la satisfacción laboral. Ambas variables se vinculan para generar el estado de bienestar, satisfacción, desempeño en el espacio de trabajo y su entorno del trabajador. Este vínculo significativo o fuerza de relación es determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una institución. Por tal, la investigación buscó determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1 ¿Cómo se relaciona el sistema simbólico y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?

PE2 ¿Cómo se relaciona el sistema instrumental y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?

PE3 ¿Cómo se relaciona el sistema psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Determinar cómo se relaciona el sistema simbólico y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

OE2. Determinar cómo se relaciona el sistema instrumental y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

OE3. Determinar cómo se relaciona el sistema psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial HUÁNUCO, 2021.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación practica

La presente investigación determinó la relación que tiene la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la región de sanidad policial de Huánuco, conocimientos que contribuyó en la toma de decisiones en la institución respecto a la mejora de la cultura organizacional para lograr la satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual se reflejó en una mayor productividad y eficiencia de la institución.

Justificación teórica

El presente trabajo se comparó las diferentes teorías relacionadas con la cultura organizacional y los principales factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores. En el contexto actual, el ambiente laboral, la participación y el compromiso de los trabajadores están determinados por una cultura organizacional fuerte, lo cual se reflejó en la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores. Todo esto es necesario que la región de sanidad policial de Huánuco también tenga que recurrir a los diferentes conocimientos existentes respecto a la cultura organizacional.

Justificación metodológica

El presente proyecto se justifica metodológicamente, porque para la recolección de la información se empleó técnicas de investigación y se construyó un instrumento, teniendo en cuenta las variables e indicadores en estudio, el cual posee validez y confiabilidad ya que fueron validados por el juicio de expertos y nos permitió recabar los resultados específicos.

Asimismo, la determinación de la relación entre cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región de sanidad policial Huánuco, se constituirá como instrumento de gestión que servirá de aporte al desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas con el tema.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo del presente estudio de investigación no constituye un efecto confrontacional que conlleva a las limitaciones que son implícitos en el presente trabajo, significando que al tomar con un sustento favorable permitió lograr objetivos propuestos que nos encaminaron a los resultados de las mismas.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad de la investigación radica en la disponibilidad de múltiples investigaciones referente al tema de estudio, se presentó un marco conceptual y una recolección de antecedentes suficientes, que nos condujo al desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Internacional

Lara (2014), con su tesis titulada: La Comunicación y su relación con la Cultura Organizacional de los colaboradores del Área de Salud No. 8 de Cotacollao, Ecuador – Quito 2014. Teniendo como objetivo determinar como influye la comunicación y su relación con la cultura organizacional de los colaboradores; corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental tipo correlacional; la muestra estuvo constituida por 110 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó los cuestionarios. Como resultado se obtuvo que la comunicación con pares es “baja” y su cultura organizacional es “alta”. Logrando concluir que la comunicación entre pares guarda relación directa con la cultura organizacional de la institución investigada.

Alvarez (2013), con su tesis titulada: Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC, Colombia – Bogotá 2013. Teniendo como objetivo conocer y determinar cuál es el impacto y el nivel del bienestar laboral en el personal administrativo de Cibertec; pertenece a un enfoque cualitativo de diseño no experimental tipo correlacional; la muestra estuvo constituida por 7 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó encuestas y la observación. Como resultado se obtuvo que, el nivel del bienestar laboral dentro de la empresa en muy bajo se podría calificar con un 10%. Logrando concluir que, El nivel del bienestar laboral dentro de la

empresa es grave, sin embargo el nivel y el impacto de bienestar se puede mejorar.

Lanas (2014), con su tesis titulada: La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito, 2014. Teniendo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral; corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental tipo correlacional; la muestra estuvo conformada por 33 funcionarios; para la recolección de datos se aplicó el cuestionario. En consecuencia, se obtuvo que, la cultura organizacional el 51,51% de trabajadores tienen una calificación de categoría media, en la satisfacción laboral 51,51% de trabajadores se encuentra satisfecho; relacionando las variables resultó que 27,27% de trabajadores tenían una cultura organizacional media y se encuentran satisfechos laboralmente. De esto se puede concluir que, la cultura organizacional incide directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la unidad de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, cuando mejor sea la Cultura, mayor será la Satisfacción y Productividad del personal.

Pablos (2016), con su tesis titulada: Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, España. Teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales; corresponde a un enfoque cuantitativo de tipo correlacional de diseño descriptivo; la muestra estuvo constituida por 806 enfermeras; se aplicó un cuestionario y grupos de discusión para la recolección de datos. Como resultado se obtuvo que, la "Percepción del Ámbito de

Trabajo", las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran un nivel de satisfacción laboral superior a las de Badajoz. Es posible sacar la conclusión que a partir de los datos presentados se puede confirmar que el grado de satisfacción laboral del grupo de enfermeros incluidos en el estudio es medio-alto en relación a la escala utilizada en este estudio.

2.1.2. Nacional

Espinoza y Gaspar (2018), con la tesis titulada: Cultura Organizacional y Bienestar Laboral en Profesionales de Salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018. Teniendo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud; corresponde a un enfoque cuantitativo de tipo básico de diseño no experimental, transversal tipo correlacional; la muestra estuvo constituida por 45 profesionales de salud; para la recolección de datos se aplicó cuestionario. Como resultado se obtuvo que, los profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica sostienen una cultura organizacional flexible y factores psicosociales regulares, así mismo; tienen con una cultura organizacional débil y factores psicosociales alta. Logrando concluir que, existe relación entre bienestar laboral y la dimensión solución de conflictos de la cultura organizacional en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018.

Arévalo y Mora (2017), con la tesis titulada: Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto – Es SALUD, 2017, la Unión – Tarapoto. Teniendo como objetivo determinar si existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería; corresponde a un enfoque cuantitativo

de diseño no experimental, transversal tipo correlacional; la muestra estuvo constituida por 80 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó encuestas. Como resultado se obtuvo que, existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva media, $\rho = 0.043$; $p = 0,000$. Logrando concluir que, si existe un clima laboral favorable, la satisfacción laboral también será favorable, ya que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional.

Cueva y Diaz (2017), con la tesis titulada: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017, la Union. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores; corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal tipo correlacional; la muestra estuvo constituida por 120 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó cuestionario. Como resultado se obtuvo que, la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral. Logrando concluir que, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

2.1.3. Local

Sanchez (2017), con la tesis titulada: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. Mostrando como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores; corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional tipo aplicada; la muestra estuvo constituida por 70 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó cuestionario. Como

resultado se obtuvo que, el clima organizacional da vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad debido a su evidente vinculación con el recurso humano; por lo tanto, el clima organizacional y la satisfacción laboral incidirán en el comportamiento de los trabajadores y en el desarrollo de las actividades laborales dentro de las instituciones. Logrando concluir que, existe una relación considerable entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral.

Murrieta (2016), con su tesis titulada: Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María, 2016. Objetivo determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia; corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo relacional tipo aplicada; la muestra estuvo constituida por 50 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó cuestionario. Como resultado se obtuvo que, el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. Logrando concluir que, existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.

Cueva (2016), con su tesis titulada: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Obstetricia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2016. Teniendo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales obstetras; corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño correlacional tipo relacional transversal; la muestra estuvo constituida por 51 colaboradores; para la recolección de datos se aplicó cuestionario. Como resultado se concluyó predominio del nivel medio de Motivación (64,7%) y predominio

del nivel medio de Satisfacción laboral (72,5%) en el profesional de obstetricia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – 2016. Logrando concluir que, existe una correlación directa significativa entre las variables motivación laboral y satisfacción laboral de la población estudiada, el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales obstetras.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Cultura Organizacional

2.2.1.1 Definición

Para Schein (2017), “es una estandarización de aspectos esenciales compartidos (inventados, descubiertos o desarrollados por un determinado grupo que instruye a afrontar sus dificultades de adaptación externa e integración interna) esta metodología funciona bien para ser considerada apropiada, por lo que es deseable delegar y comunicar a los nuevos colaboradores de una manera precisa de percibir, imaginar y sentir vinculadas con esas dificultades. La cultura no puede verse solo como una simple variedad de sociedades de organización que la forman sino como un fenómeno activo y vivo a través del cual cada persona crea y recrea el mundo en que vive”.

2.2.1.2 Importancia de la cultura organizacional

Según Molano (2016), La cultura trae consigo ventajas competitivas para la organización que aportan crecimiento y agregan valor a los servicios y/o productos que ofrece cualquier compañía. Se optimicen sus procesos, brinden mayor calidad en sus servicios, creando fidelidad y alcanzando un alto grado de

satisfacción en sus clientes, estas variables son el recurso humano y la innovación tecnológica.

2.2.1.4 Dimensiones

Según Schein (2017), se divide en sistemas:

Sistema Simbolico: se refiere a todos los aspectos que afecta a la empresa, desde su relación con los clientes, hasta el entorno y, por supuesto las características individuales y grupales de la misma.

Indicadores:

- **Creencias:** Principalmente la cultura organizacional es el complemento imaginario de valores compartidos por todo el personal; el conjunto de formas de pensar y los patrones conductuales. Los elementos simbólicos o espirituales están constituidos por: creencias (filosofía, espiritualidad o religión); valores (criterio de juicio moral o ética); actos humanitarios, normas y sanciones (jurídicas, morales, convencionalismos sociales); organización social y sistemas políticos.
- **Valores:** Cada organización establece sus propios valores. Cabe señalar que en la medida en que los valores de una organización estén de acuerdo con los valores de la justicia natural que los miembros y socios estratégicos tienen como característica inherente, la organización fortalecerá más.

Sistema Instrumental: una serie de indicadores de los que se valen para acometer muchas de sus funciones de una manera más eficaz y la búsqueda de un funcionamiento ágil y dinámico para conseguir tal eficacia.

Indicadores:

- **Procesos:** Incluye todas las estructuras de gestión de personas asociadas a la cultura organizacional.
- **Sistemas tecnológicos de RRHH:** Razones optimizadoras de los sistemas organizativos, para lograr una mejor adaptación a nuevas tecnologías o mega-tendencias, disminuir costos o implementar procesos de mejora (Reingeniería, Empowerment y otros).
- **Estructuras:** Se distinguen dos enfoques: El enfoque creativo tiene como objetivo generar nuevos conocimientos, tecnologías y productos para la organización; crea una cultura proclive al cambio y a la innovación, e incluso recompensa el fracaso, para fomentar el espíritu innovador. El enfoque estratégico busca desarrollar en la organización la cultura de pensar y actuar estratégicamente y de imbuir a toda ella de una visión compartida que optimice el desempeño de individuos y equipos descentralizados, autoorganizados y con poder para ejecutar la misión en unidad de concepción y acción. La elaboración de estrategias es un proceso de interacción social basado en las creencias e interpretaciones compartidas por los miembros de una organización.

Sistema Psicosocial: se refiere a las relaciones sociales del individuo, puede entenderse en términos de la motivación y conducta que ocurre dentro de un ambiente laboral.

Indicadores:

- **Conductas:** Se refiere a la conducta y relación laboral y personal.
- **Estilos de trabajo:** Consiste en el comportamiento individual y la motivación, sistemas de influencia, dinámica de grupos. Influye también los sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones del entorno dentro de la organización. Muchas organizaciones están acogiendo las buenas prácticas que ofrece el mentoring, como lo menciona Valderrama (2009), “ofrece al individuo la oportunidad de desarrollar habilidades y capacidades que le permitirán actualizarse continuamente y progresar, reforzar la autoconfianza, alcanzar una mayor claridad en sus objetivos profesionales y visualizar el modo de lograrlos”.
- **Estilos de vida** En términos generales los valores en los individuos y en las organizaciones tendrán que cambiar de una postura individualista y cerrada a una de trabajo en equipo, de mayor apertura; podríamos enlistar algunos cambios en los valores en cuanto al comportamiento, al pensamiento y al nivel organizacional.

2.2.2 Satisfacción Laboral

2.2.2.1 Definición

Neira & Salinas (2017) establecen que la satisfacción laboral “expresa estabilidad y emociones positivas y placenteras que se reflejan de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.11).

2.2.2.2 Factores de la satisfacción laboral

Según Valverde & Dueñas (2018) los factores mas resaltantes y determinantes para la satisfacción en el trabajo propuesta por son las siguientes:

- **Retribución económica:** Es la compensación que obtienen los colaboradores a cambio de su labor. Esto abarca remuneración, salarios y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del colaborador y el entorno de cada uno.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** Elementos principales que cada área de trabajo y el colaborador en la que ejecuta habitualmente su labor.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** Es la garantía y tranquilidad que aporta la empresa al colaborador para que se mantenga en su centro laboral.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Son las interacciones de las personas que frecuentan comunicación en la organización con diferentes áreas de trabajo, ya sea entre compañeros de una misma delegación o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respeto a los superiores:** es el trato cordial, versátil y reciproco que deben mantener los superiores y subalternos para la ejecución de las decisiones y procesos en una organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás:** es una forma de recompensa y reconocimiento, en el cual los superiores o clientes elogian al trabajador por los buenos resultados y optimo trabajo que tiene por el desempeño de su labor o actividad.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:** Es la probabilidad,

percibida por los colaboradores, que en la organización descubrirán apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

2.2.2.3 Dimensiones

Según Huamán (2018) las dimensiones de la satisfacción laboral con sus respectivos indicadores son las siguientes:

2.2.2.3.1 Ambiente físico de trabajo: se refiere a todo aquello que se encuentra en el medio físico donde el colaborador desarrolla sus tareas, y probabilidad de inducir efectos negativos en su salud.

Indicadores:

- **Limpieza, higiene y salubridad:** se refiere al aseo del lugar, conjunto de normas y procedimientos a la seguridad de la integridad física y mental del colaborador.
- **Entorno y espacio:** es el espacio físico que le identifica a cada persona en una organización, es todo el entorno que rodea a la empresa y el lugar en el que se encuentra, los accesos, el transporte, las vías de comunicación, lugares de recreación e interacción.
- **Iluminación:** se refiere a la cantidad de energía, en forma luminosa, emitida por una fuente.

2.2.2.3.2 Prestaciones recibidas: son beneficios adicionales que el colaborador se hace acreedor al pertenecer a un vínculo laboral.

Indicadores:

- **Remuneración:** es un rédito o ingreso, el que corresponde al trabajador subordinado por la prestación de su trabajo.
- **Formación:** es una actividad cuya finalidad es revelar y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, lucrativa y satisfactoria.
- **Cumplimiento de leyes laborales:** es el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones jefe colaborador, personal y general, que tienen como fin alcanzar el equilibrio y la justicia social en las relaciones laborales.

2.2.2.3.3 Participación: la participación en la empresa es la resultante de un compromiso entre intereses contrapuestos.

Indicadores:

- **Decisión autónoma:** es cuando una persona utiliza su razonamiento y pensamiento para tomar una decisión ante un conflicto que presente en su vida.
- **Decisiones del área:** se refiere a la toma de decisiones donde se designa entre dos o más soluciones, opciones o formas para solucionar diferentes situaciones o

conflictos que se presentan en la vida personal, empresa u organización.

- **Decisiones de grupo:** se refiere a que los grupos generan datos y conocimientos y al unir los recursos de distintas personas, los grupos hacen mayores aportes a la decisión.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Ambiente físico:** es el espacio o entorno físico, implementación en cada área, las instalaciones, el nivel de contaminación, entre otros. (Sánchez, 2017, p. 27)
2. **Calidad de servicio:** conjunto de aspectos y características de un servicio vinculadas con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes. (Castillo, 2015, p. 9)
3. **Capacitación:** Proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas obtienen conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de propósitos definidos. (Chiavenato, 2017, p. 331)
4. **Clima organizacional:** se refiere a una serie de características del entorno organizacional interno percibido por colaboradores o clientes. (Sánchez, 2017, p. 27)
5. **Control:** verificar si se tiene conformidad con el objetivo establecido, con las instrucciones y principios emitidos. Su finalidad es señalar las debilidades y errores para poder rectificarlas e impedir que se produzcan nuevamente. (Fayol, 2012)
6. **Desarrollo personal:** oportunidad que tiene el colaborador al realizar importantes actividades de autorrealización. (Sánchez, 2017, p. 28)
7. **Dirección:** Toma de decisiones y cooperación respecto a la aplicación de programas de capacitación, solución de conflictos, tipo de liderazgo a aplicarse.

8. **Eficacia:** es una medida normativa del logro de resultados, el alcance de los propósitos previstos. (Chiavenato, 2017, p. 22)
9. **Fiabilidad:** es brindar el servicio prometido de manera fiable y segura. (Meza, 2016, p. 33)
10. **Liderazgo:** es dirigir un equipo, orientar a las personas hacia las metas y objetivos establecidos, evaluar los desempeños y proveer retroalimentación e incentivos. (Chiavenato, 2017, p. 188)
11. **Organización:** Conjunto de personas que asumen una o más funciones o tareas y que no se llevan a cabo de ninguna manera, pero bajo un cierto orden formal, en conclusión es un conjunto de reglas, pautas, acuerdos sobre qué trabajo o tarea se debe aplicar, con quien y de qué lado. (Etkin, 2000)
12. **Planeación:** Tomar una decisión de cuáles van hacer los objetivos a corto y largo plazo, las metas individuales, grupales, las habilidades y mecanismos que se emplearán.
13. **Remuneración:** se refiere a la recompensa que recibe el subordinado por las actividades que realiza dentro de la organización. (Chiavenato, 2017, p. 242)
14. **Satisfacción del servicio:** estado emocional y cognitivo que se genera en el usuario de un servicio como consecuencia de una interacción con la empresa que lo provee. (Coronel, 2016, p. 42)
15. **Seguridad laboral:** es una disciplina técnica preventiva tales como medidas educativas, médicas, técnicas y psicológicas para minimizar contratiempos y riesgos. (Chiavenato, 2017, p. 288)
16. **Servicio:** es aquel impacto bueno o malo que percibe el receptor cuando esta con el prestador del servicio. (Atocha, 2017, p. 41)

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

HE1: El sistema simbólico se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

HE2: El sistema instrumental se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

HE3: El sistema psicosocial se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

La Cultura Organizacional

➤ **Dimensiones:**

- Sistema simbólico
- Sistema Instrumental
- Sistema Psicosocial

2.5.2 Variable dependiente

La Satisfacción laboral

➤ **Dimensiones:**

- Ambiente físico de trabajo
- Prestaciones recibidas
- Participación

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N°01.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CULTURA ORGANIZACIONAL	Sistema Simbólico	<ul style="list-style-type: none"> - Creencias - Valores
	Sistema Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Estructuras - Sistemas tecnológicos de RR.HH
	Sistema Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> - Conductas - Estilos de trabajo - Estilos de vida
SATISFACCIÓN LABORAL	Ambiente Físico de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza, higiene y salubridad - Entorno y espacio - Iluminación
	Prestaciones Recibidas	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Formación - Cumplimiento de leyes laborales
	Participación	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión autónoma - Decisiones del área - Decisiones de grupo

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación pertenece al tipo aplicada, porque se caracteriza por su búsqueda de la aplicación o uso de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, para generar una solución y sistematizar la práctica basada en la investigación, siendo el objeto de estudio los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco. (Murillo, 2008)

3.1.1 Enfoque

El enfoque al que pertenece la investigación es cuantitativo, según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 4), debido a que se utilizó a la estadística para el procesamiento de datos así como para la prueba de hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.1.2 Alcance o Nivel

El estudio es de alcance o nivel Relacional, buscó asociar, las propiedades y características de dos variables analizadas. Es decir, solo pretendió evaluar o recopilar información de forma independiente o colectiva sobre las variables 01: “cultura organizacional” y la variable 02: “satisfacción laboral”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 92)

3.1.3 Diseño

No experimental, ya que ambas variables no tienen manipulación intencional y no tienen grupo de control, y mucho menos experimentales.. (Hernández, 2014 p. 157).

Prospectiva, porque se obtuvieron datos primarios mediante instrumentos documentales. Transversal, porque los datos se

midieron en un solo momento, analítico relacional, porque se verificó la relación o asociación que tiene las variables de estudio.

El esquema es el siguiente:

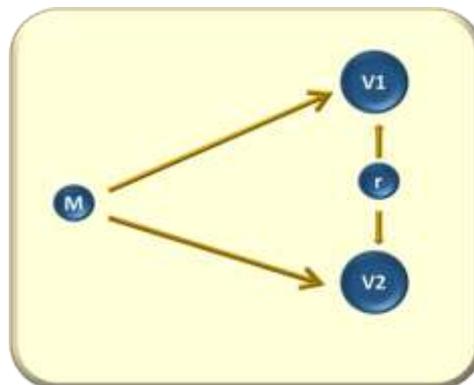
Dónde:

V1 = Cultura organizacional

V2 = Satisfacción laboral

M = Muestra

r = Relación



En este esquema se visualiza la muestra (M) relación que existe entre la variable 01 en este caso cultura organizacional y la variable 02, satisfacción laboral, de la problemática en el estudio de investigación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Para Gallardo (2017) población “es un conjunto de elementos finito o infinito con características comunes para los cuales serán extensivas los argumentos de la investigación”. (p.63)

La población fue conformada por todos los colaboradores (servidores) que forman parte de las unidades orgánicas involucradas con las variables de estudio de la región de sanidad policial Huánuco, siendo un total de 60 trabajadores.

– Población de trabajadores.

TABLA N°02.DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES

POBLACION	COMPOSICION	TOTAL
UNIDAD DE ESTUDIO: REGION DE SANIDAD POLICIAL – HUANUCO	JEFE V-MRSP.HCO.	1
	POLICLINICO POLICIAL HUANUCO	1
	OFICIAL DE PERMANENCIA	1
	SERVICIO DE MESA DE PARTES-SECRETARIA.	2
	UINIDAD DE RECURSOS HUMANOS	2
	SERVICIO DE SEGURIDAD INTERNA	4
	SERVICIO DE CENTRO DE RECONOCIMIENTO MEDICO	1
	SERVICIO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	2
	SERVICIO DE ADMISION Y ARCHIVO	3
	SERVICIO DE TOPICO - URGENCIA: TRIAJE	8
	SERVICIO DE OBSTETRICIA	2
	SERVICIO DE FARMACIA	3
	SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	6
	SERVICIO DE LOGISTICA	2
	SERVICIO DE EPIDEMIOLOGIA/ ESTADISTICA	2
	SERVICIO DE ODONTOLOGIA	1
	DOSAJE ETILICO	9
	DPTO CONTABILIDAD	1
	DPTO PSICOLOGIA	2
	FARMACIA	3
DPTO CONTABILIDAD	2	
SERVICIO DE VIGILANCIA INTERNA	2	
TOTAL		60

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del departamento de Administración de la empresa.

3.2.2 Muestra

La muestra para el presente estudio de investigación, estuvo representada por la totalidad de trabajadores y responsables de todas las unidades orgánicas de la oficina regional de sanidad policial Huánuco (Unidad de análisis), siendo un total de 60 trabajadores. (Población censal).

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de esta investigación se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento que viene a ser el cuestionario que fue conformada por 18 preguntas hacia los trabajadores de la empresa en estudio.

La encuesta, Se define como un conjunto de técnicas propuestas para recolectar de manera sistemática antecedentes que se llevan a cabo sobre un tema específico o temas relacionados con una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que conforman la población estudiada. (Romero, 2011).

El Cuestionario, es el instrumento más usado en la investigación para la obtención y registro de datos (Hernández, 2010).

3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Procesamiento de datos: Luego de aplicados los instrumentos, en este caso el cuestionario, se inició a la codificación, vaciado y se elaboró la base de datos para el procesamiento respectivo. El procesamiento de datos se realizó utilizando métodos manuales y electrónicos con una computadora personal Core i7, aplicando el paquete estadístico SPSS versión 23 para Windows.

Presentación de los resultados: Fue mediante tablas secuenciales según los objetivos planteados, analizadas y discutidas teniendo como base el marco teórico, o también, las tablas de doble entrada que permitió hacer la comparación entre las variables de estudio.

Análisis de Datos. Para el análisis de los datos se consideró dos fases:

- **Fase descriptiva:** La estadística descriptiva se realizó mediante la distribución de las frecuencias absolutas y relativas, con la información proporcionada en tablas y gráficos estadísticos apropiados para caracterizar las variables de estudio.
- **Fase inferencial:** Se utilizó la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis mediante la prueba de Serman. El análisis se realizó en el programa Excel y SPSS versión 23.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable independiente: cultura organizacional

TABLA N°03

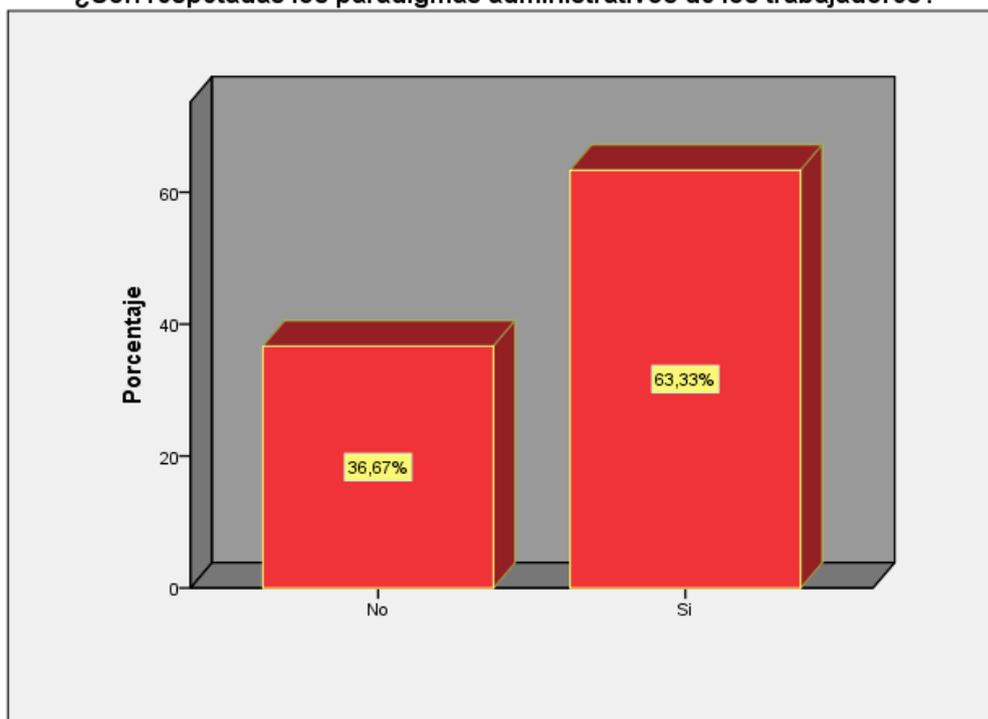
		Creencias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	22	36,7	36,7	36,7
	Si	38	63,3	63,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.

Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°01

¿Son respetadas los paradigmas administrativos de los trabajadores?



Fuente: Tabla N°03.

Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Son respetadas los paradigmas administrativos de los trabajadores? Se puede determinar que el **63,33%** de los trabajadores confirman que si se respetan los paradigmas administrativos y el **36,67%** de los trabajadores confirman que no se respetan los paradigmas administrativos; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores están satisfechos.

TABLA N°04

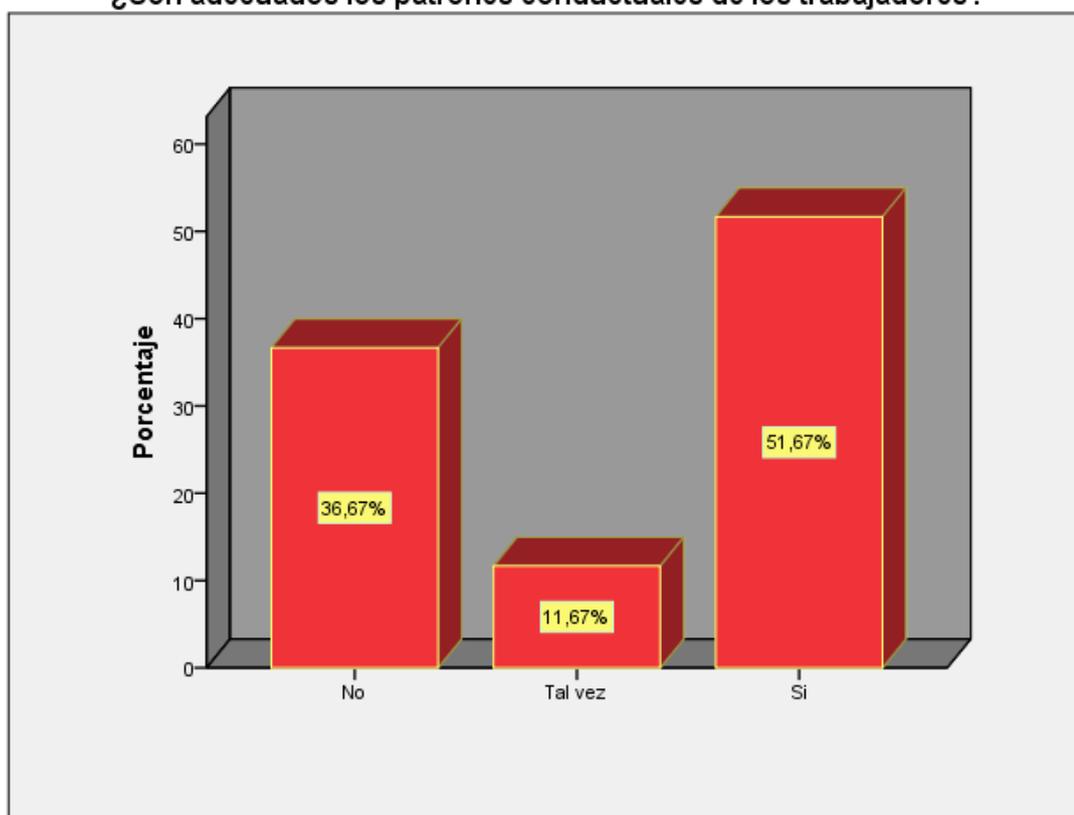
Creencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	22	36,7	36,7	36,7
	Tal vez	7	11,7	11,7	48,3
	Si	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°02

¿Son adecuados los patrones conductuales de los trabajadores?



Fuente: Tabla N°04.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Son adecuados los patrones conductuales de los trabajadores? Se puede determinar que el **51,67%** de los trabajadores confirman que si son adecuados los patrones conductuales, el **36,67%** confirman que no y el **11,67%** de los trabajadores confirman que tal vez se respetan los patrones conductuales; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores tienen una buena comunicación y buen clima laboral entre ellos.

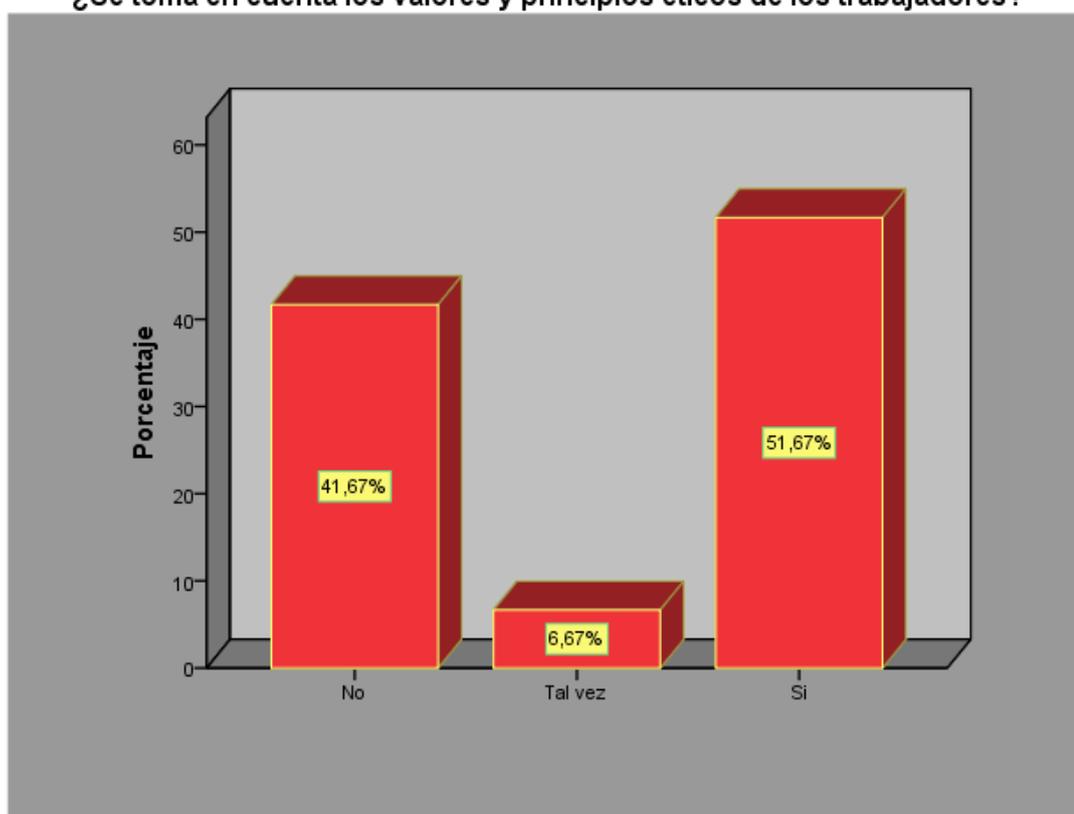
TABLA N°05

		Valores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	25	41,7	41,7	41,7
	Tal vez	4	6,7	6,7	48,3
	Si	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La tesista.

GRÁFICO N°03

¿Se toma en cuenta los valores y principios éticos de los trabajadores?



Fuente: Tabla N°05.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Se toma en cuenta los valores y principios éticos de los trabajadores? Se puede determinar que el **51,67%** de los trabajadores confirman que se respetan los valores y principios éticos, el **41,67%** confirman que no y el **6,67%** de los trabajadores confirman que tal vez o dudan que se respetan los valores y principios éticos; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores respetan y prevalecen sus derechos.

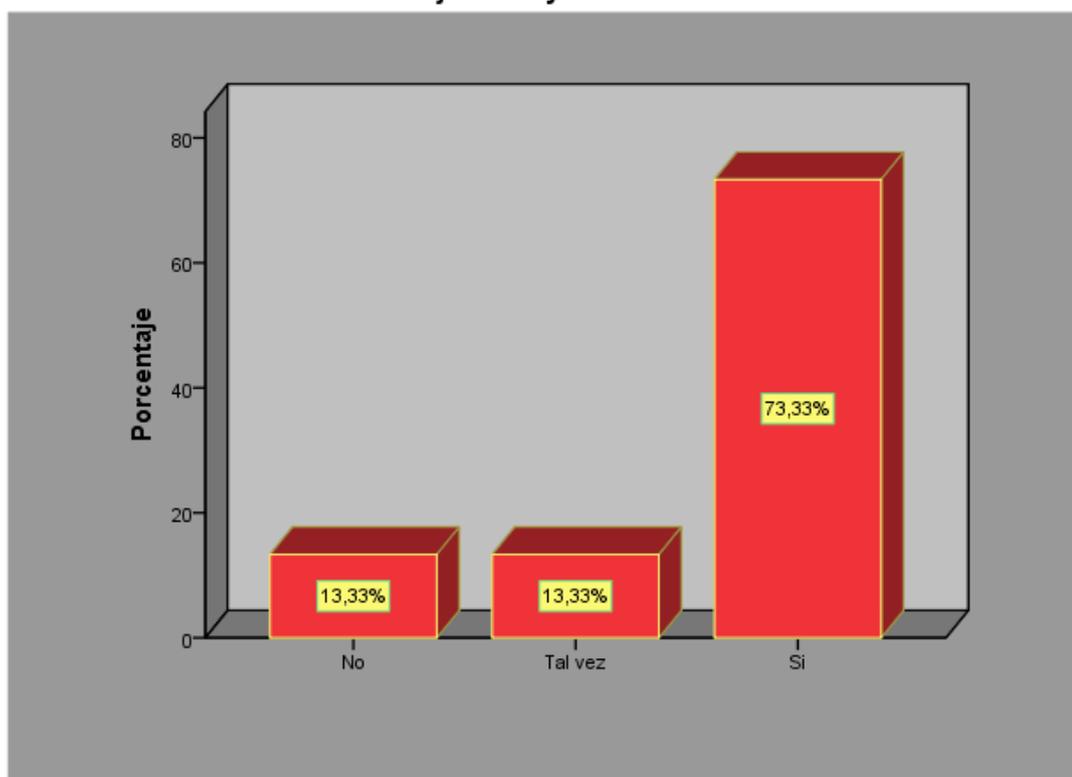
TABLA N°06

		Procesos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	13,3	13,3	13,3
	Tal vez	8	13,3	13,3	26,7
	Si	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°04

¿Se toma en cuenta las funciones, actividades y/o tareas que implican el accionar de los trabajadores y de los recursos materiales?



Fuente: Tabla N°06.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Se toma en cuenta las funciones, actividades y/o tareas que implican el accionar de los trabajadores y de los recursos materiales? Se puede determinar que el **73,33%** de trabajadores confirman que sí, el **13,33%** de trabajadores confirman que no y el **13,33%** de los trabajadores confirman que no se toma en cuenta; por lo que se ve que sin son apropiadas las condiciones y sistemas de trabajo.

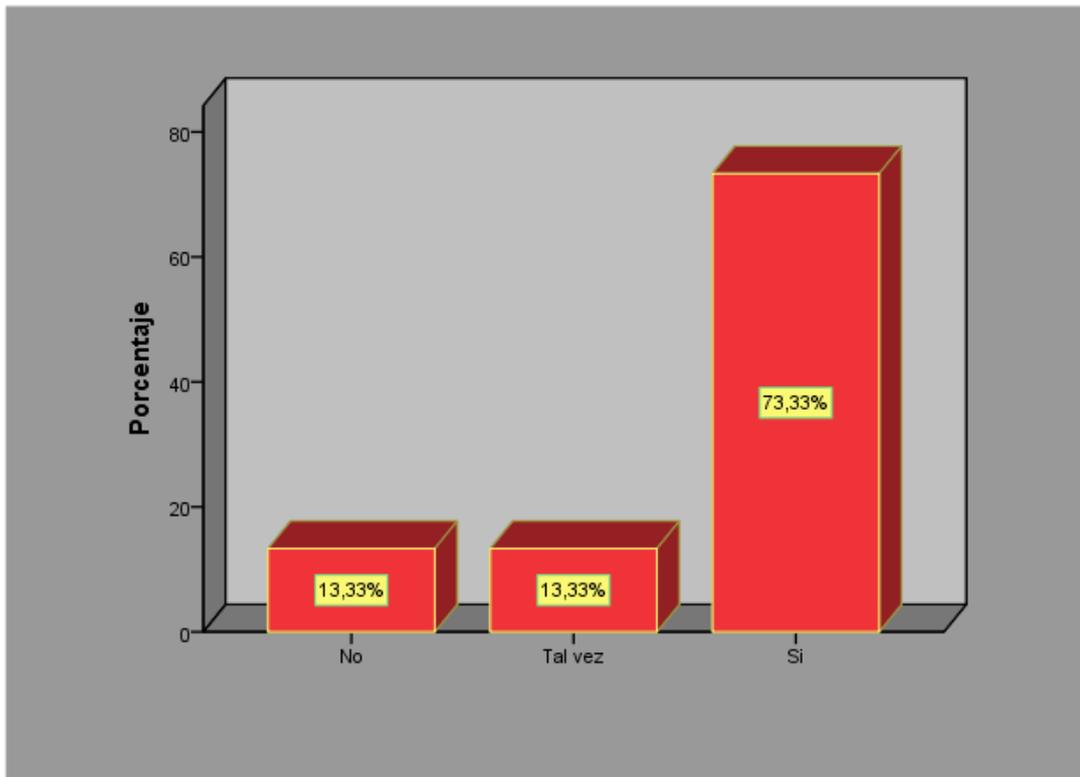
TABLA N°07

		Estructura			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	13,3	13,3	13,3
	Tal vez	8	13,3	13,3	26,7
	Si	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°05

¿Se aplica de manera efectiva el diseño organizacional en cuanto a la distribución de las unidades orgánicas según sus planes estratégicos?



Fuente: Tabla N°07.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Se aplica de manera efectiva el diseño organizacional en cuanto a la distribución de las unidades orgánicas según sus planes estratégicos? Se puede determinar que el **73,33%** de los trabajadores confirman que sí, el **13,33%** de los trabajadores confirman que tal vez y el **13,33%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores están conformes con las estrategias entre otros que se desarrollan en la institución.

TABLA N°08

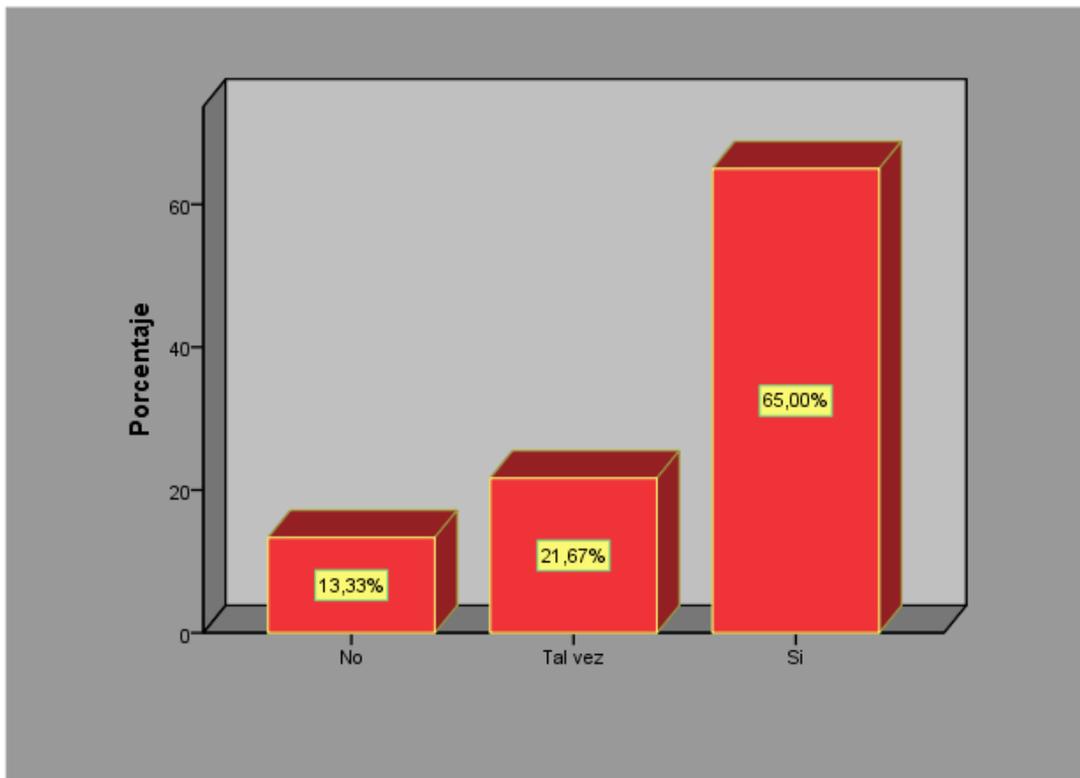
Sistemas Tecnológicos de RR.HH

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	13,3	13,3	13,3
	Tal vez	13	21,7	21,7	35,0
	Si	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°06

¿Están debidamente implementados el sistema tecnológico con relación a los sistemas informáticos de los RR.HH. y materiales?



Fuente: Tabla N°08.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Están debidamente implementados el sistema tecnológico con relación a los sistemas informáticos de los RR.HH. y materiales? Se puede determinar que el **65,00%** de los trabajadores confirman que sí, el **21,67%** de los trabajadores confirman que tal vez y el **13,33%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores están conformes con los sistemas tecnológicos y materiales en cada área laboral.

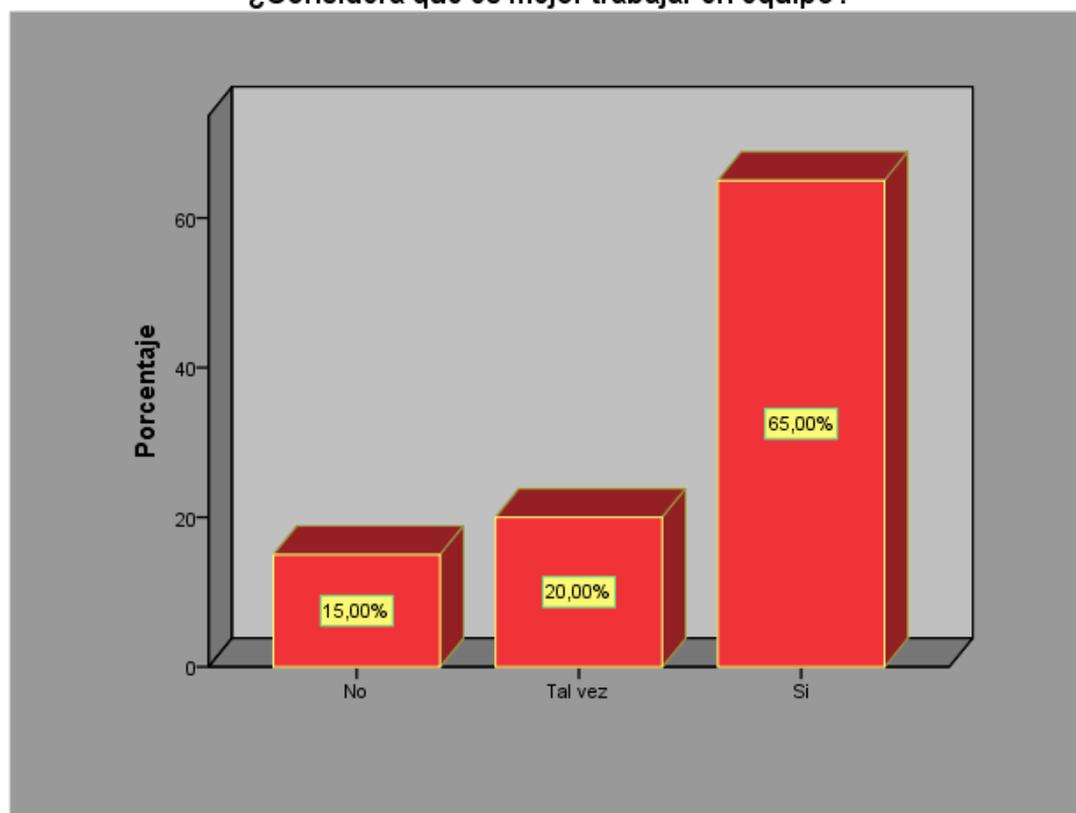
TABLA N°09
Estilos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	15,0	15,0	15,0
	Tal vez	12	20,0	20,0	35,0
	Si	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°07

¿Considera que es mejor trabajar en equipo?



Fuente: Tabla N°09.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Considera que es mejor trabajar en equipo? Se puede determinar que el **65%** de los trabajadores confirman que sí, el **20%** de los trabajadores confirman que tal vez y el **15%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo trabajando en equipo ya que hay un mejor desempeño laboral.

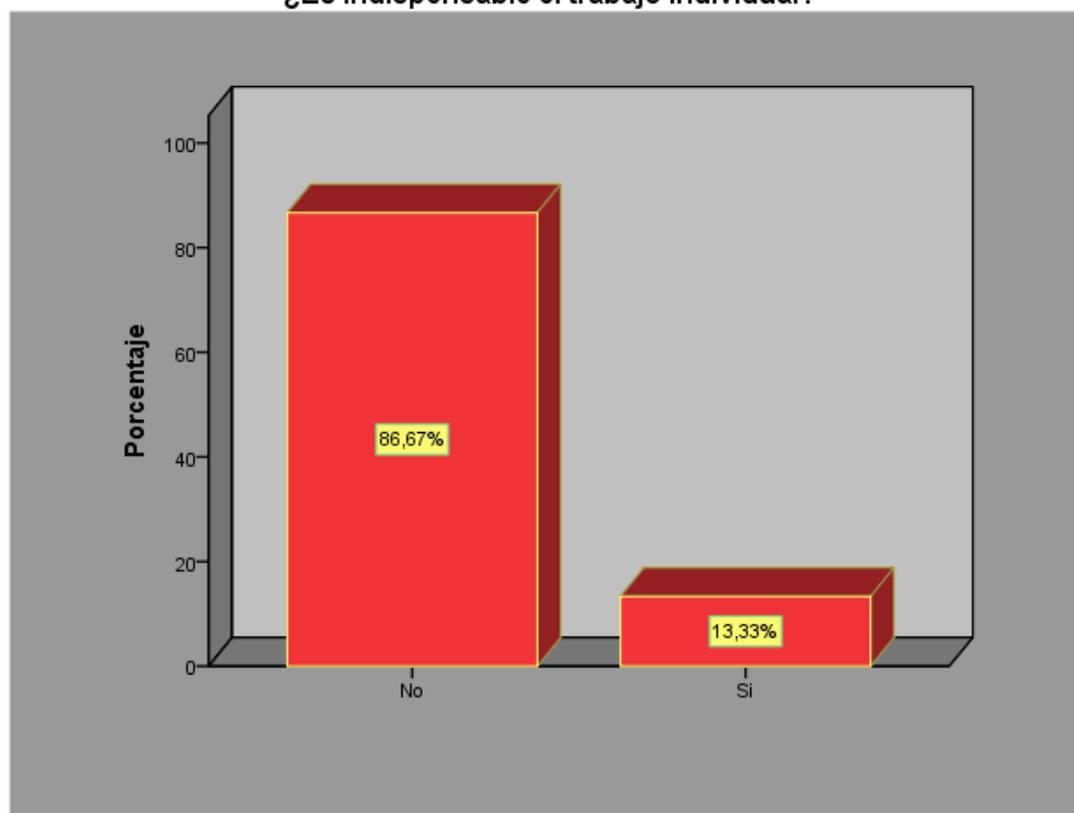
TABLA N°10
Estilos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	52	86,7	86,7	86,7
	Si	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°8

¿Es indispensable el trabajo individual?



Fuente: Tabla N°10.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Es indispensable el trabajo individual? Se puede determinar que el **86,67%** de los trabajadores confirman que no y el **13,33%** de los trabajadores confirman que sí; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores no están de acuerdo trabajando individualmente ya que en cada área hay más de un trabajador y tiene que haber un apoyo mutuo para un buen desempeño y satisfacción.

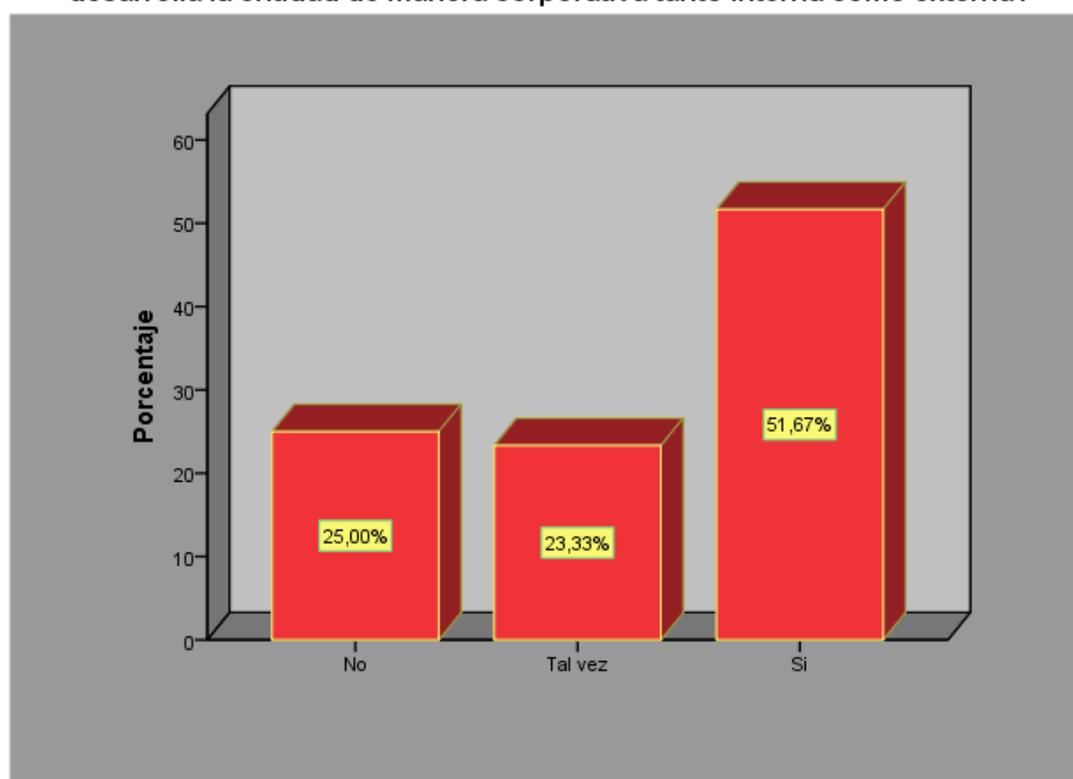
TABLA N°11

		Conductas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	25,0	25,0	25,0
	Tal vez	14	23,3	23,3	48,3
	Si	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°09

¿Considera que es importante los planes estratégicos con las actividades que desarrolla la entidad de manera corporativa tanto interna como externa?



Fuente: Tabla N°11.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Considera que es importante los planes estratégicos con las actividades que desarrolla la entidad de manera corporativa tanto interna como externa? Se puede determinar que el **51,67%** de los trabajadores confirman que sí, el **25%** de los trabajadores confirman no y el **23,33%** de los trabajadores confirman que tal vez; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores consideran un buen manejo de objetivos y actividades a corto y largo plazo en la institución.

Variable independiente: satisfacción laboral

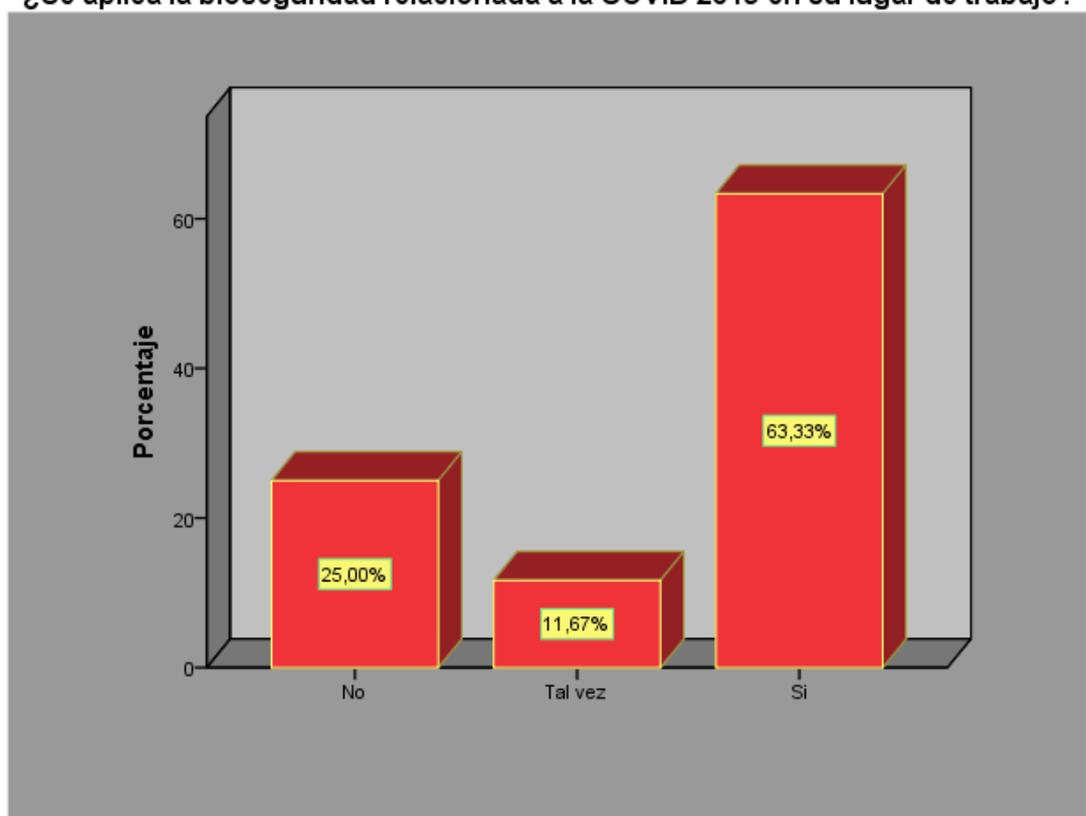
TABLA N°12

		Bioseguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	25,0	25,0	25,0
	Tal vez	7	11,7	11,7	36,7
	Si	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°10

¿Se aplica la bioseguridad relacionada a la COVID 2019 en su lugar de trabajo?



Fuente: Tabla N°12.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Se aplica la bioseguridad relacionada a la COVID 2019 en su lugar de trabajo? Se puede determinar que el **63,33%** de los trabajadores confirman que sí, el **25%** de los trabajadores confirman que no y el **11,67%** de los trabajadores confirman que tal vez; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores si respetan y cumplen con los protocolos de bioseguridad.

TABLA N°13

Entorno y espacio

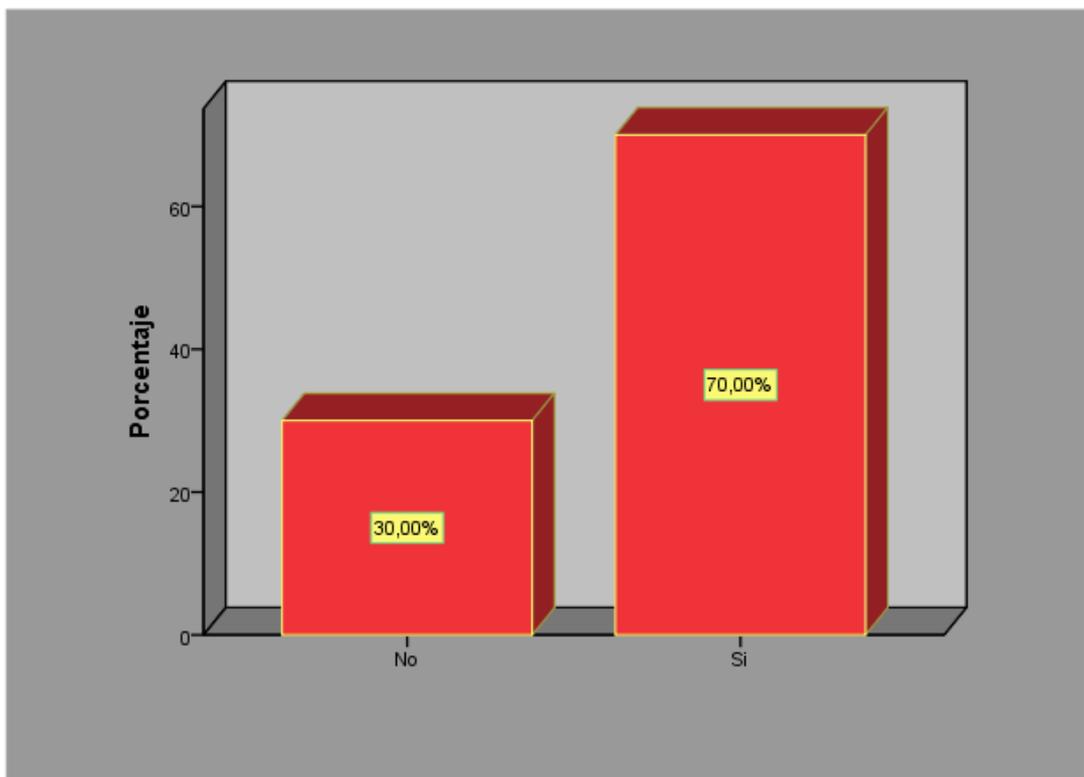
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	30,0	30,0	30,0
	Si	42	70,0	70,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.

Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°11

¿El entorno físico y el espacio son las adecuadas para realizar sus actividades correctamente?



Fuente: Tabla N°13.

Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿El entorno físico y el espacio son las adecuadas para realizar sus actividades correctamente? Se puede determinar que el **70%** de los trabajadores confirman que sí y el **30%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores si están satisfechos en su ambiente laboral.

TABLA N°14

Iluminación

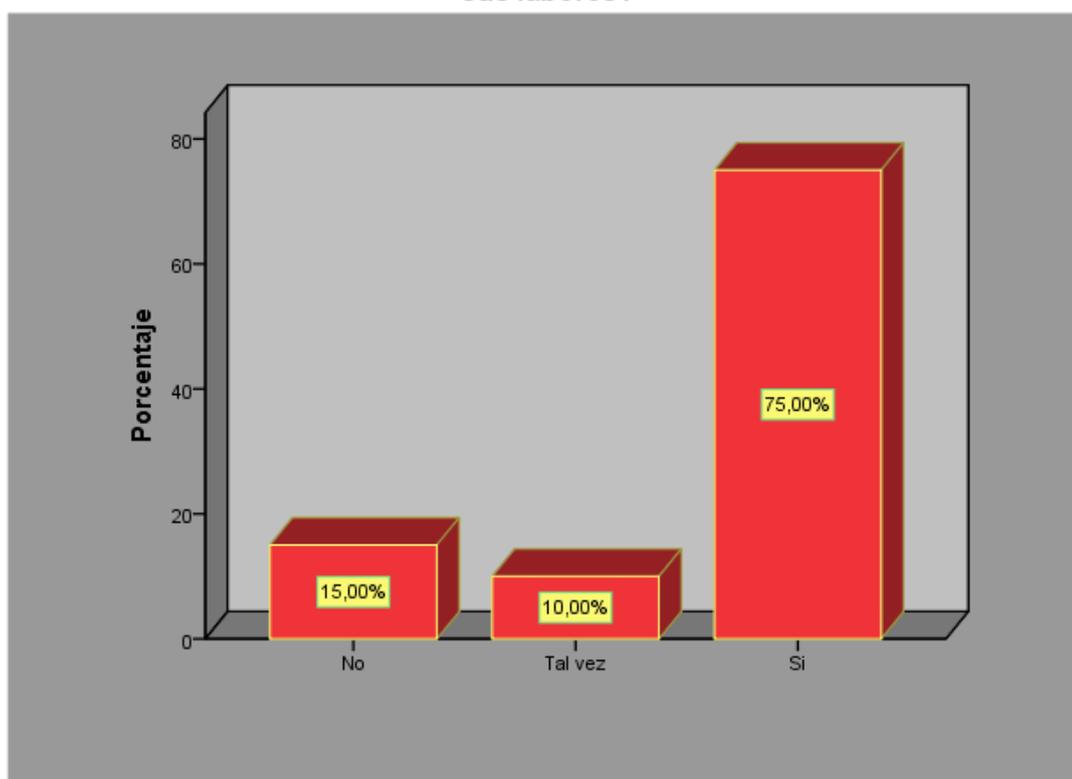
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	15,0	15,0	15,0
	Tal vez	6	10,0	10,0	25,0
	Si	45	75,0	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.

Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°12

¿La iluminación de las instalaciones es suficiente para el desarrollo eficiente de sus labores?



Fuente: Tabla N°14.

Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿La iluminación de las instalaciones es suficiente para el desarrollo eficiente de sus labores? Se puede determinar que el **75%** de los trabajadores confirman que sí, el **15%** de los trabajadores confirman que no y el **10%** de los trabajadores confirman que tal vez; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores si están satisfechos con la iluminación en las áreas de trabajo.

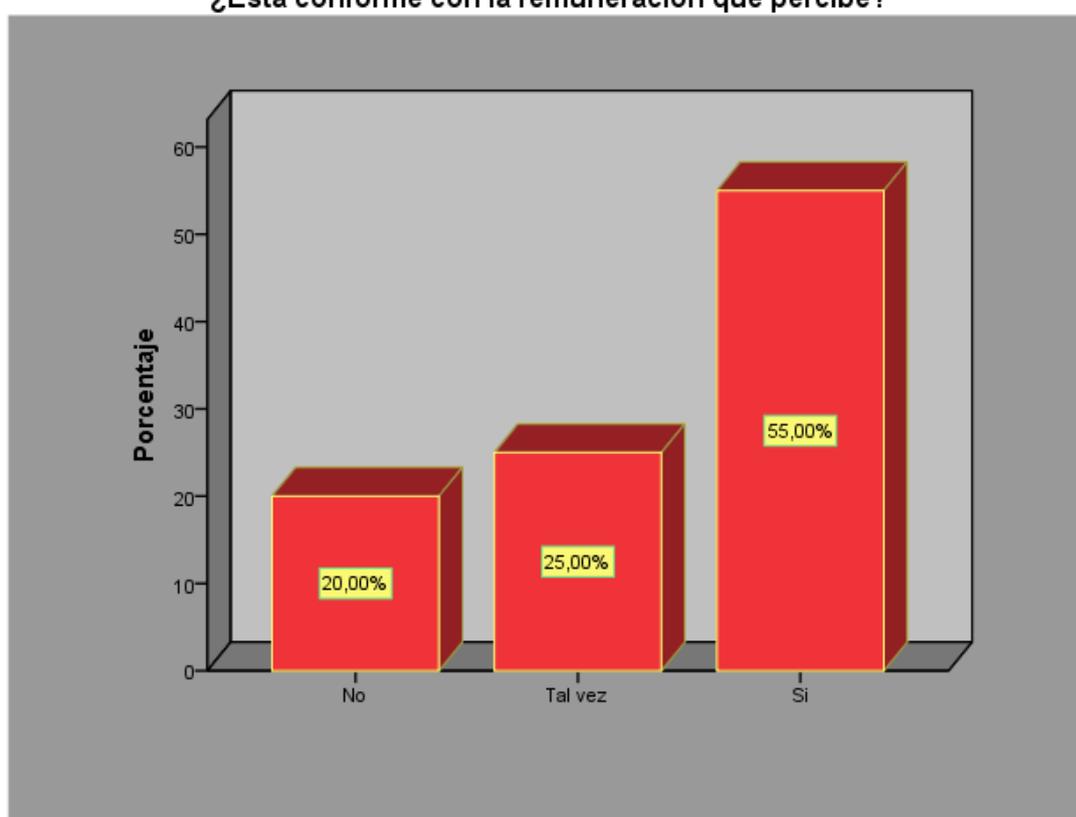
TABLA N°15

		Salario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	20,0	20,0	20,0
	Tal vez	15	25,0	25,0	45,0
	Si	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°13

¿Está conforme con la remuneración que percibe?



Fuente: Tabla N°15.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Está conforme con la remuneración que percibe? Se puede determinar que el **55%** de los trabajadores confirman que sí, el **25%** confirman que tal vez y el **20%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores si están satisfechos con la remuneración que perciben por sus funciones realizadas.

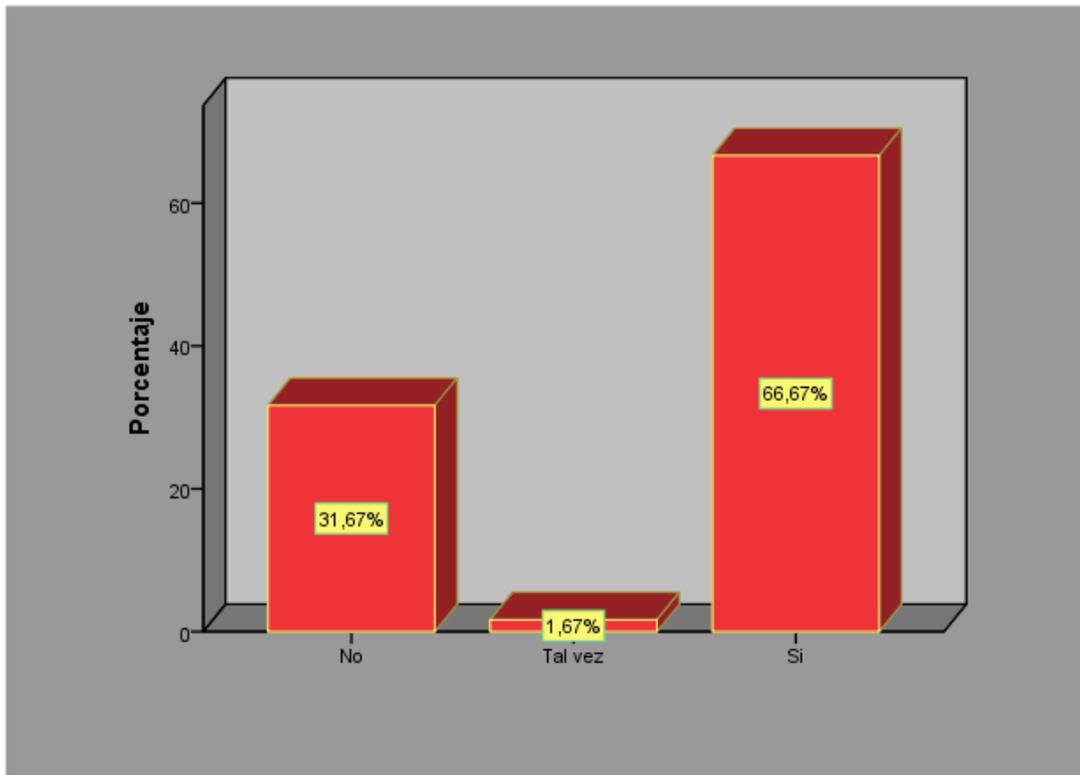
TABLA N°16

		Formación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	19	31,7	31,7	31,7
	Tal vez	1	1,7	1,7	33,3
	Si	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°14

¿La institución desarrolla programas educativos para el desarrollo del personal?



Fuente: Tabla N°16.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿La institución desarrolla programas educativos para el desarrollo del personal? Se puede determinar que el **66,67%** de los trabajadores confirman que sí, el **31,67%** confirman que no y el **1,67%** de los trabajadores confirman que tal vez; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores si afirman y están satisfechos con los programas educativos ya que aumentan sus conocimientos profesionales.

TABLA N°17

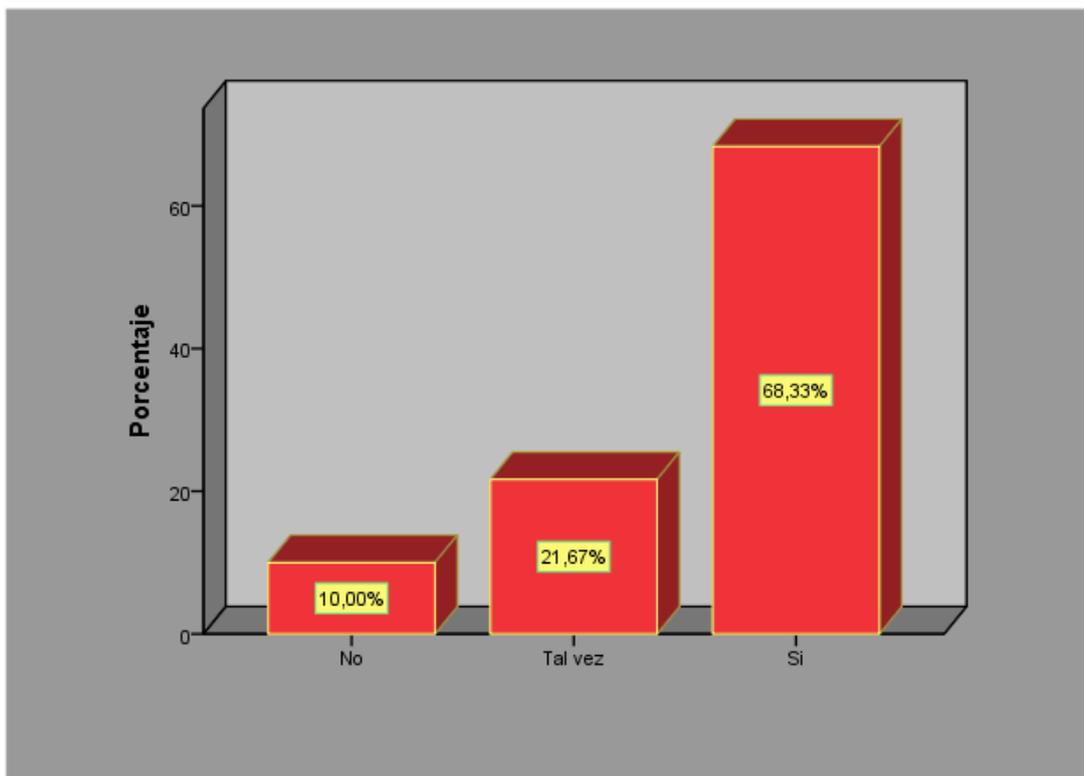
Cumplimiento de leyes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	10,0	10,0	10,0
	Tal vez	13	21,7	21,7	31,7
	Si	41	68,3	68,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°15

¿Existe respeto, disciplina, responsabilidad y valores a las normas administrativas de la institución?



Fuente: Tabla N°17.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Existe respeto, disciplina, responsabilidad y valores a las normas administrativas de la institución? Se puede determinar que el **68,33%** de los trabajadores confirman que sí, el **21,67%** confirman que tal vez y el **10%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores afirman que están satisfechos laborando en la institución.

TABLA N°18

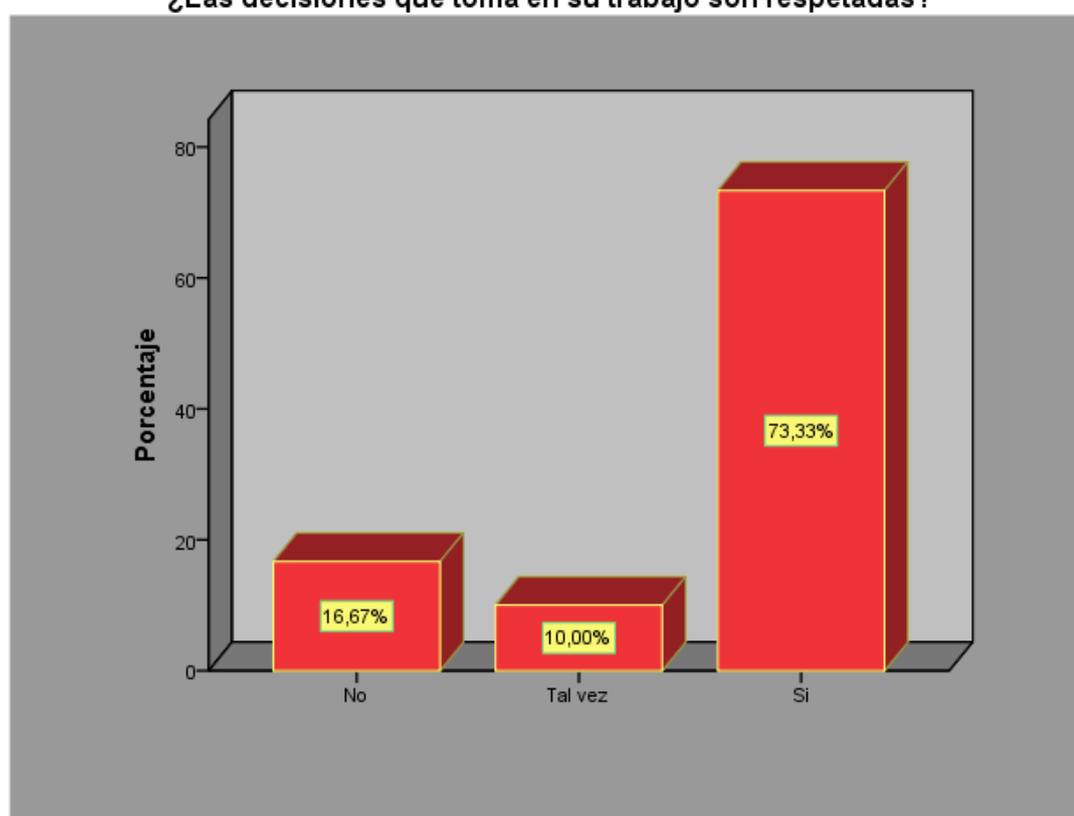
Decisiones autónomas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	16,7	16,7	16,7
	Tal vez	6	10,0	10,0	26,7
	Si	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°16

¿Las decisiones que toma en su trabajo son respetadas?



Fuente: Tabla N°18.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Las decisiones que toma en su trabajo son respetadas? Se puede determinar que el **73,33%** de los trabajadores confirman que sí, el **16,67%** confirman que no y el **10%** de los trabajadores confirman que tal vez; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores afirman que están satisfechos ya que se respetan las decisiones y llegar a un mutuo acuerdo laboral sin pleitos.

TABLA N°19

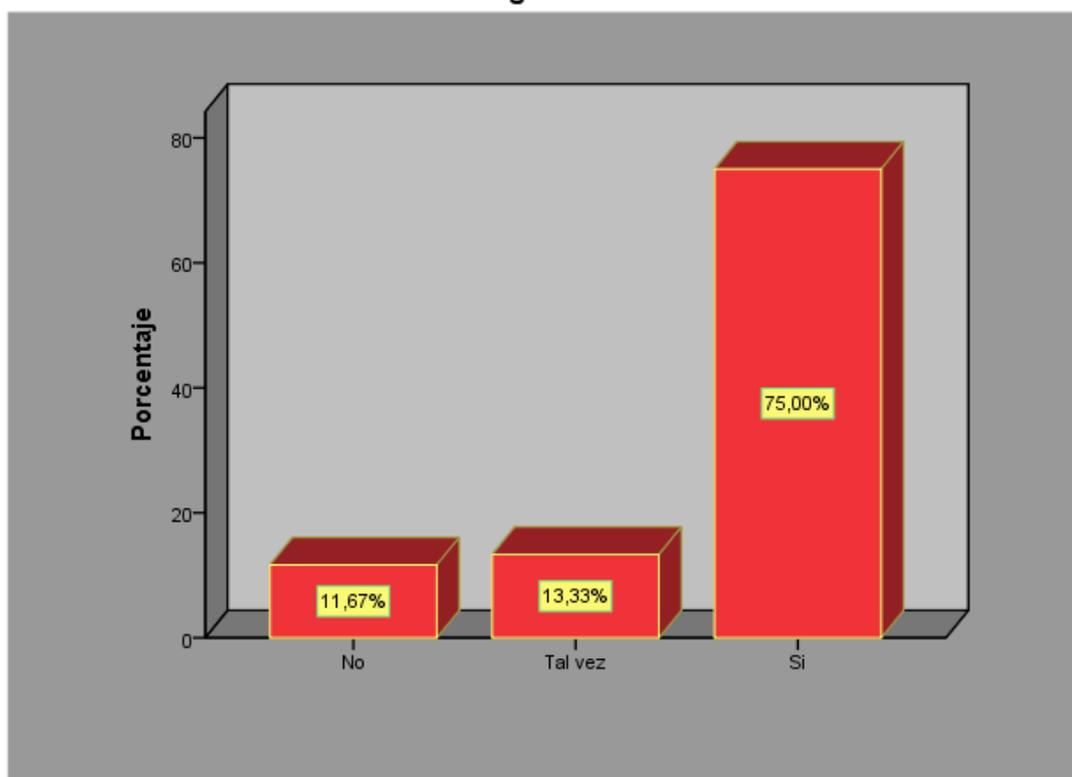
Decisiones del área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	11,7	11,7	11,7
	Tal vez	8	13,3	13,3	25,0
	Si	45	75,0	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°17

¿La institución le asigna empoderamiento para tomar decisiones en su unidad orgánica?



Fuente: Tabla N°19.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿La institución le asigna empoderamiento para tomar decisiones en su unidad orgánica? Se puede determinar que el **75%** de los trabajadores confirman que sí, el **13,33%** confirman que tal vez y el **11,67%** de los trabajadores confirman que no; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores afirman que están conformes ya que cada profesional muestra autoridad y resguarda su área laboral.

TABLA N°20

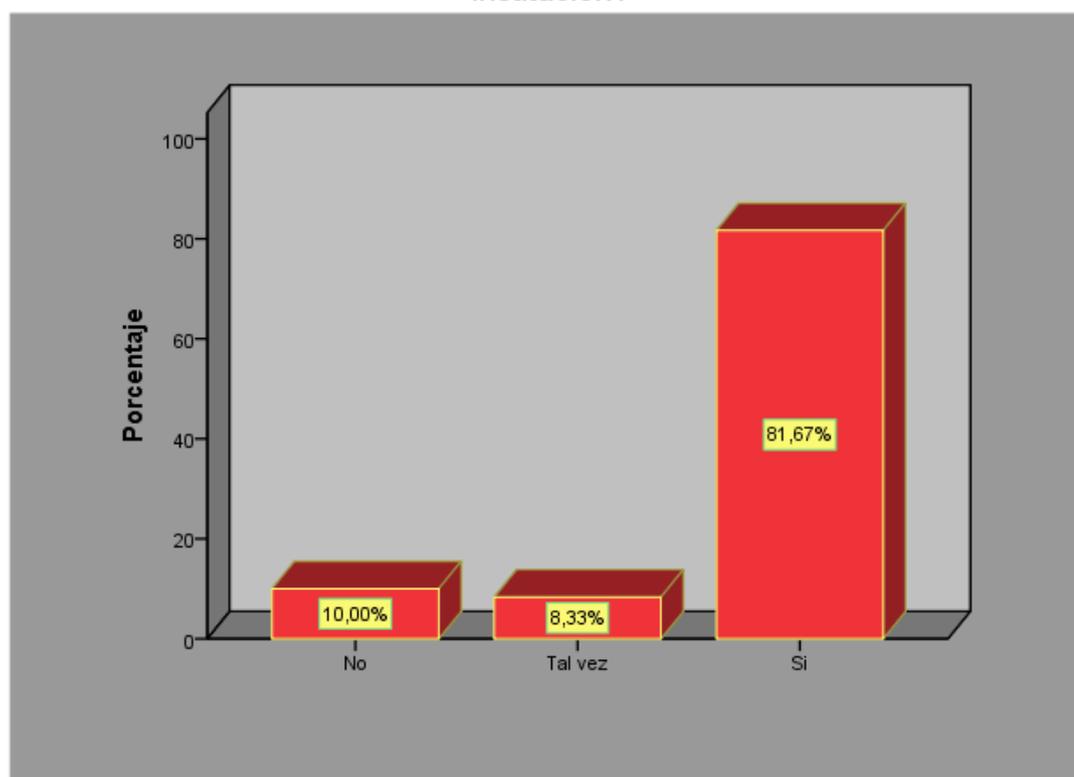
Decisiones de grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	10,0	10,0	10,0
	Tal vez	5	8,3	8,3	18,3
	Si	49	81,7	81,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

GRÁFICO N°18

¿Su creatividad, invención e innovación son tomadas en cuenta en la institución?



Fuente: Tabla N°20.
Elaboración: La Tesista

Interpretación:

Ante la pregunta ¿Su creatividad, invención e innovación son tomadas en cuenta en la institución? Se puede determinar que el **81,67%** de los trabajadores confirman que sí, el **10%** confirman que no y el **8,33%** de los trabajadores confirman que tal vez; por lo que se ve que en su gran mayoría los trabajadores afirman que están satisfechos ya que la gran mayoría de su creatividad, opiniones son tomadas en cuenta por parte de la institución.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

El análisis de Correlación de Spearman, es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas. (Mondragon, 2014).

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

TABLA N°21

Correlaciones de Spearman, hipótesis general

		VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
VARIABLE INDEPENDIENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
VARIABLE DEPENDIENTE	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

Fuente: Encuesta, 2021.

Elaboración: La Tesista.

Interpretación:

Se obtuvo un valor relacional de **0,597**, el cual hay una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.001 < 0.05$). Entre las variables de estudio: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral, esto indica que si existe relación entre las variables. Por lo tanto, la hipótesis general se podría plantear que la cultura organizacional influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE1: El sistema simbólico se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

TABLA N°22

Correlaciones de Spearman, hipótesis específica 1

		D1	VARIABLE DEPENDIENTE
D1	Coeficiente de correlación	1,000	,580
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	60	60
VARIABLE DEPENDIENTE	Coeficiente de correlación	,580	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	60	60

Fuente: Encuesta, 2021.

Elaboración: La Tesista.

Interpretación:

Se obtuvo un valor Correlacional de **0,580**; el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: Cultura organizacional (Dimensión 1) y la Satisfacción laboral. A esto podemos decir que el establecer sistemas simbólicos (valores, normas y/o creencias) entre los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021 asegura una buena satisfacción laboral.

HE2: El sistema instrumental se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

TABLA N°23

Correlaciones de Spearman, hipótesis específica 2

		D2	VARIABLE DEPENDIENTE
D2	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
VARIABLE DEPENDIENTE	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

Interpretación:

Se obtuvo un valor Correlacional de **0,602**; el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: Cultura organizacional (Dimensión 2) y la Satisfacción laboral.

A esto podemos decir que el establecer sistemas instrumentales (Procesos, estructuras, sistemas tecnológicos de RRHH) entre los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021 asegura una buena satisfacción laboral.

HE3: El sistema psicosocial se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.

TABLA N°24

Correlaciones de Spearman, hipótesis específica 3

			D3	VD
Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	VD	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Encuesta, 2021.
Elaboración: La Tesista.

Interpretación:

Se obtuvo un valor Correlacional de **0,751**; el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: Cultura organizacional (Dimensión 3) y la Satisfacción laboral.

A esto podemos decir que el establecer sistemas psicosociales (Conductas, estilos de trabajo, estilos de vida) entre los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021 asegura una buena satisfacción laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados del trabajo de investigación.

La encuesta se realizó a los trabajadores de la región de Sanidad Policial de Huánuco que fue la muestra y objeto de la investigación. El resultado obtenido en la investigación se sustentó a base de pruebas estadísticas con datos que fueron materia prima para lograr el objetivo de investigación que contribuyó a la discusión de los resultados: La hipótesis general propuesta y su respectiva contrastación fue: la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de la región de Sanidad Policial Huánuco – 2021, dando a conocer el valor relacional de **0.597** en la tabla 23, significando que existe una relación positiva moderada. Lo que sugiere que a mayor cultura organizacional en la Región de Sanidad Policial Huánuco-2021, mejor será la satisfacción laboral en ella. Como con Farías (2015), quien confirmó que existe una correlación significativamente alta entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los Usuarios en el servicio de emergencia en el Hospital Básico Baños. Por tal motivo, se debe desarrollar las herramientas que contribuyan al fortalecimiento del proceso que incitan tangencialmente en la cultura organizacional, así como utilizar la adhesión de los factores de la cultura organizacional vigente para fortalecer la unificación de conductas y establecer mecanismos de control y mantener a su personal motivado y satisfecho.

La primera hipótesis específica propuesta y su respectiva contrastación fue: Existe relación significativa entre el sistema simbólico (valores, creencias) y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco – 2021, resaltando el valor relacional de **0.580** en la tabla 24, que expresa una existencia de relación positiva moderada. Álvarez (2001) concluye que la cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los

mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales.

En la segunda hipótesis específica propuesta y su respectiva contrastación fue: Existe relación significativa entre el sistema instrumental y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco – 2021, obteniendo el valor relacional de **0.602** como se muestra en la tabla N°25, el cual manifiesta que hay una relación positiva moderada. Asimismo, con Bobadilla, Callata y Caro (2015) en el cual se comprobó que los tipos de cultura organizacional misión e Involucramiento predicen de forma significativa y positiva las megatendencias (Reingeniería, Empowerment y otros) laborales.

La tercera hipótesis propuesta y su respectiva contrastación fue: Existe relación significativa entre el sistema psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco - 2021, identificando el valor relacional de **0.751** como se muestra en tabla N°26, el cual manifiesta que hay una relación positiva moderada. Como sostiene Azcarza (2013), la cultura organizacional es fuerte cuando la gestión facilita una comunicación entre los directivos y el personal de la institución, permitiendo alcanzar los objetivos, planes y metas institucionales, cuando existe un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otro personal, asimismo cuando se promueve la autonomía en la toma de decisiones se incrementa y aumenta la eficiencia en el desarrollo de las actividades académicas. Mientras que la satisfacción laboral se promueve cuando la institución promueve el estudio especializado curricular en sus docentes, planifica los recursos de capacitación y actividades socio-culturales, así como en la capacitación a los docentes en metodologías modernas.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó como resultado un valor de **0.597** por lo que se concluye que existe una relación positiva moderada entre estas variables.
2. Se ha determinado la relación significativa entre los sistemas simbólicos y la satisfacción laboral de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó como resultado un valor de **0,580** el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Esto se refleja que el 50% de trabajadores está de acuerdo. Parte de la satisfacción laboral es que al colaborador se le permita identificarse, respetarse y sentirse identificados con la institución.
3. Se ha determinado que existe relación significativa entre sistemas instrumentales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó como resultado un valor de **0,602** el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Esto se refleja que el 60% de trabajadores está de acuerdo con los procesos, estructuras y sistemas tecnológicos de RR.HH. Aquí nos podemos dar cuenta que los colaboradores se sienten más comprometidos en desarrollar sus funciones laborales y una mayor satisfacción laboral.
4. Se ha determinado que el sistema psicosocial se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó como resultado un valor de **0,751** el cual indica que existe una correlación positiva moderada. El cual se ve reflejado en 75% de trabajadores considera que trabajan en un ambiente seguro donde pueden realizar de forma eficiente sus labores, pero también existe un 35% de trabajadores que no practican el compañerismo debido al egoísmo y desinterés en cumplir con sus tareas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que todos los colaboradores de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, siempre se motiven entre ellos y ofrezcan calidad en sus actividades. Deben reforzar continuamente la identificación del trabajador con una cultura organizacional adecuada dentro de la institución, a través del reconocimiento de los logros individuales y de equipo; para que el éxito alcanzado en términos de desempeño y satisfacción laboral esté permanentemente motivado.
2. Se recomienda a los colaboradores de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, desarrollen al interior de su institución un diagnóstico real sobre el sistema de valores, creencias, percepciones, que configuran la cultura organizacional y la satisfacción laboral para la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
3. Se recomienda a los trabajadores de la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, implementar nuevas mega-tendencias (Reingeniería, Empowerment entre otros) se motiven, capaciten y desarrollen actividades recreativas constantemente para un buen clima laboral e identificación con la institución.
4. Se recomienda a la Región de Sanidad Policial de la región Huánuco 2021, realizar actividades donde los colaboradores se integren más sin egoísmo ni envidia entre compañeros, inculcar a sus trabajadores identificación con la institución para generar confianza y seguridad en el área de trabajo, asumiendo un riesgo mínimo para la realización exitosa de las actividades diarias manteniendo un buen clima laboral y lograr una satisfacción laboral adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez Valverde, S. (2001). La cultura y el clima Organizacional como componentes relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología.
- Alvarez, C. (2013). "Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC".
- Arévalo y Mora. (2017). Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSALUD. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1060/Henry_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Atocha Dulanto, E. G. (2017). Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos Gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017 .
- Azcarza, K. (2013). Relacion del clima organizacional y la satisfaccion laboral con percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral.
- Castillo Villalva, M. F. (2015). Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Mechita de la ciudad Cajabamba.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos.
- Cocha Miranda, A. R. (2015). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato.
- comercio, E. (2018). Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- Coronel Caján , A. I. (2016). Estartegias de marketing mix para el incremento de ventas en la fabrica de dulces finos BRUNNING S.A.C Lambayeque 2016.
- Cueva Chamorro, R. (2018). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Obstetricia en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2016.
- Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruíz, M. A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017.
- Da Silva, K. (2018). Cuida tu dinero. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>

- Dominguez L., R. A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso.
- Enrriquez, Á. &. (2015). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia.
- Estela Macedo, K. F. (2016). La gestión estratégica de marketing y la satisfacción al cliente de la tienda Movistar Real Plaza Huánuco 2016.
- Etkin, J. (2000). POLÍTICA, GOBIERNO Y GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES. ACUERDOS, DUALIDADES Y DIVERGENCIAS. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- F., B. (2010). "mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME".
- Fayol, H. (2012). <https://sites.google.com/site/exposiciondecontrol/caracteristicas>. Obtenido de <https://sites.google.com/site/exposiciondecontrol/caracteristicas>
- G., L. P. (2014). Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS). Obtenido de https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690
- Gallardo Echenique, E. (2017). Metodología de la investigación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación.
- Huamán Antonio , L. F. (2018). Satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho 2018.
- LARA POZO, A. (2014). "LA COMUNICACION Y SU RELACION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE SALUD N°8 DE COTOCOLLAO". ECUADOR.
- Lomas Púa, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.
- López Tejada, H. (2018). El marketing interno y la satisfacción del cliente en el restaurante El Carbón Tingo María 2018.
- Mancilla Huallpa, L., & Olarte Breña , L. S. (2015). Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia 2014.
- Meza Yalta, A. (2016). Capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Financiera Crediscotia periodo 2015.
- Molano, L. A. (2016). LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN EMPRESAS DE CORRESPONDENCIA Y

- MENSAJERIA. Bogota. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/19/trans-organizaciones/13-la-importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas.pdf>
- Mondragon Barrera, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN. Obtenido de <https://revmovimientocientifico.iberro.edu.co/article/view/mct.08111>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Obtenido de <file:///C:/Users/JORGE/Downloads/538-Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803.pdf>
- Murrieta. (2016). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARÍA, 2016. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/297/ROBERTO%20MURRIETA%20LOZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neira Centeno , G., & Salinas Valverde, F. N. (2017). Satisfacción laboral de la enfermera profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional.
- Ortiz Uribe, F. G., Oviedo Galdeano, M., & Oviedo Galdeano, H. (2013). Metodología de la investigación interdisciplinaria.
- Pablos Gonzáles, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de la enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres.
- Pascasio Valverde, N. M., & Rosales Dueñas, C. (2018). Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería que labora en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-Comas 2015.
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas 2015 .
- Ramos Hidalgo, G. D. (2017). Relación entre el Marketing y la Calidad de Servicio de la Empresa MISTR S.A. de Huaraz del año 2017.
- Romero, C. (2011). Tecnicas.
- Sanchez Tacuchi, J. J. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017.
- Schein, E. (2017). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica.
- Valderrama, B. (2009). Desarrollo de competencias de Mentoring y Coaching. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17036/ApontePolancoTatianadelPilar2017.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO: 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA REGIÓN DE SANIDAD POLICIAL HUÁNUCO, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	ASPECTOS METODOLOGICOS
<p>GENERAL: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?</p> <p>ESPECIFICOS PE1 ¿Cómo se relaciona el sistema simbólico y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?</p> <p>PE2 ¿Cómo se relaciona el sistema instrumental y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?</p> <p>PE3 ¿Cómo se relaciona el sistema psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021?</p>	<p>GENERAL: Determinar como se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021</p> <p>ESPECIFICOS OE1. Determinar cómo se relaciona el sistema simbólico y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p> <p>OE2. Determinar cómo se relaciona el sistema instrumental y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p> <p>OE3. Determinar cómo se relaciona el sistema psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p>	<p>GENERAL: Hi: La cultura organizacional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p> <p>ESPECIFICAS: HE1: El sistema simbólico se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p> <p>HE2: El sistema instrumental se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p> <p>HE3: El sistema psicosocial se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021.</p>	<p>NIVEL: Relacional</p> <p>DISEÑO No Experimental, prospectivo, transversal.</p> <p>POBLACION N=60 Funcionarios y trabajadores de la región de sanidad policial Huánuco.</p> <p>MUESTRA n = 60 Funcionarios y trabajadores de la región de sanidad policial Huánuco.</p>

ANEXO: 02
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA N° 03: Operacionalización de Variables			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE (01): LA CULTURA ORGANIZACIONAL	Sistema simbólico	<ul style="list-style-type: none"> - Creencias - Valores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Son respetadas los paradigmas administrativos de los trabajadores? 2. ¿Son adecuadas los patrones conductuales de los trabajadores? 3. ¿Se toma en cuenta los valores y principios éticos de los trabajadores?
	Sistema Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Estructuras - Sistemas tecnológicos de RRHH 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Se toma en cuenta las funciones, actividades y/o tareas que implican el accionar de los trabajadores y de los recursos materiales? 5. ¿Se aplica de manera efectiva el diseño organizacional en cuanto a la distribución de las unidades orgánicas según sus planes estratégicos? 6. ¿Están debidamente implementados el sistema tecnológico con relación a los sistemas informáticos de los RR.HH. y materiales?
	Sistema Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> - Conductas - Estilos de trabajo - Estilos de vida 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Considera que es mejor trabajar en equipo? 8. ¿Es indispensable el trabajo individual? 9. ¿Considera que es importante los planes estratégicos con las actividades que desarrolla la entidad de manera corporativa tanto interna como externa?
VARIABLE (02): LA SATISFACCIÓN LABORAL	Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza, higiene y salubridad - Entorno y espacio - Iluminación 	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Se aplica la bioseguridad relacionada a la COVID 2019 en su lugar de trabajo? 11. ¿El entorno físico y el espacio son las adecuadas para realizar sus actividades correctamente? 12. ¿La iluminación de las instalaciones es suficiente para el desarrollo eficiente de sus labores?
	Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Formación - Cumplimiento de leyes laborales 	<ol style="list-style-type: none"> 13. ¿Está conforme con la remuneración que percibe? 14. ¿La institución desarrolla programas educativos para el desarrollo del personal? 15. ¿Existe respeto, disciplina, responsabilidad y valores a las normas administrativas de la institución?
	Participación	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión autónoma - Decisiones del área - Decisiones de grupo 	<ol style="list-style-type: none"> 16. ¿Las decisiones que toma en su trabajo son respetadas? 17. ¿La institución le asigna empoderamiento para tomar decisiones en su unidad orgánica? 18. ¿Su creatividad, invención e innovación son tomadas en cuenta en la institución?

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



Encuesta dirigida a los trabajadores de la Región de Sanidad Policial Huánuco

TESISTA: Adriana Patricia De La Mata Mercado

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) según corresponda en cada ítem, debe contestar todas las preguntas según su criterio, gracias 3=SI 2=TAL VEZ 1=NO

SEXO: F M

EDAD:

N°	ITEMS	3 SI	2 NO	1 TAL VEZ
1	¿Son respetados los paradigmas administrativos de los trabajadores?			
2	¿Son adecuados los patrones conductuales de los trabajadores?			
3	¿Se toma en cuenta los valores y principios éticos de los trabajadores?			
4	¿Se toma en cuenta las funciones, actividades y/o tareas que implican el accionar de los trabajadores y de los recursos materiales?			
5	¿Se aplica de manera efectiva el diseño organizacional en cuanto a la distribución de las unidades orgánicas según sus planes estratégicos?			
6	¿Están debidamente implementados el sistema tecnológico con relación a los sistemas informáticos de los RR.HH. y materiales?			
7	¿Considera que es mejor trabajar en equipo?			
8	¿Es indispensable el trabajo individual?			
9	¿Considera que es importante los planes estratégicos con las actividades que desarrolla la entidad de manera corporativa tanto interna como externa?			
10	¿Se aplica la bioseguridad relacionada a la COVID 2019 en su lugar de trabajo?			
11	¿El entorno físico y el espacio son las adecuadas para realizar sus actividades correctamente?			
12	¿La iluminación de las instalaciones es suficiente para el desarrollo eficiente de sus labores?			
13	¿Está conforme con la remuneración que percibe?			
14	¿La institución desarrolla programas educativos para el desarrollo del personal?			
15	¿Existe respeto, disciplina, responsabilidad y valores a las normas administrativas de la institución?			
16	¿Las decisiones que toma en su trabajo son respetadas?			
17	¿La institución le asigna empoderamiento para tomar decisiones su unidad orgánica?			
18	¿Su creatividad, invención e innovación son tomadas en cuenta en la institución?			

Gracias por su colaboración.



Área: consultorio médico N° 01

Se encuestó a la médico.



Área: tóxico y urgencias

Se encuestó a la Lic. en Enfermería



Área: consultorio médico N°2

Se encuestó al médico.



Área: obstetricia

Se encuestó la Lic. en Obstetricia